

Regie fürs große Urlaubskino

Reiseleiter machen aus dem Programm ein emotionales Erlebnis

Sie begeistern ihre Gäste und machen aus dem Katalog-Programm ein emotionales Erlebnis: Unter dem Titel „Kompetenz mit persönlicher Note: Die Bustouristik punktet mit guten Reiseleitern“ rückten der Verband Baden-Württembergischer Omnibusunternehmer e.V. (WBO) und die Gütegemeinschaft Buskomfort e.V. (gbk) am Dienstag, 16. Januar 2018, in Stuttgart einen zentralen Qualitätsfaktor für die Branche in den Fokus.

„Von der Reiseleitung hängt nicht nur der Ruf eines Unternehmens, sondern auch das Image der gesamten Branche ab“, stellte Martin Becker in seiner Einführung zum „Tag des Bustourismus“ fest, der im Rahmen der Urlaubsmesse CMT von mehr als 130 Interessierten besucht wurde. „Ob aus Neukunden schließlich Stammkunden werden, hat vor allem auch etwas damit zu tun, wie die Gäste den Reiseleiter wahrnehmen“, betonte der gbk-Geschäftsführer. „Ein Blick in die Bewertungsportale für Busreisen in den sozialen Netzwerken zeigt, wie eng die Kunden ihre Zufriedenheit mit einer Reise mit der Frage verknüpfen, ob der Reiseleiter kompetent, freundlich und sympathisch ist.“

Mario Hecktor präsentierte einen Überblick über die Aus- und Weiterbildungsangebote von Verbänden und der IHK, die Reiseleiter nicht nur im Fach Tourismuskunde schulen, sondern auch rhetorische und psychologische Grundlagen vermitteln. „Umfangreiches Wissen und die Kreativität des Reiseleiters bilden die Basis für eine perfekte Inszenierung und machen aus einem Programm, das auf dem Papier steht, ein emotionales Erlebnis“, erklärte der Coach und Trainer, der seit 25 Jahren als Reiseleiter tätig ist. „Motivierte und flexible Reiseleiter seien der zentrale Qualitätsfaktor für eine Busreise: „Je besser der Reiseleiter, desto weniger Reklamationen.“

Quereinsteiger als Teamplayer

Reiseleiter sind meist Quereinsteiger, die aus den unterschiedlichsten Branchen kommen und häufig als Freiberufler für ein Busunternehmen arbeiten. Yvonne Hüneburg warnte vor den rechtlichen Fallstricken, die in solchen Arbeitsverhältnissen verborgen sind. „Kommt der Zoll bei seinen Ermittlungen zu dem Ergebnis, dass ein Reiseleiter als Scheinselbstständiger arbeitet, kann das für den Busunternehmer richtig teuer werden“, gab die Rechtsanwältin und stellvertretende WBO-Geschäftsführerin zu bedenken. „Die Beiträge zur Sozialversicherung müssen dann bis zu vier Jahre rückwirkend bezahlt werden. Zudem muss der Arbeitgeber mit einem Strafverfahren rechnen.“ Weshalb Hüneburg den Busunternehmern empfiehlt, sich bei der Ausgestaltung von Arbeitsverträgen für Reiseleiter von Juristen oder Verbänden beraten zu lassen.

„Ich versuche, authentisch zu sein.“ Mit diesem Statement beantwortete Bettina Kruck-Hampo, Reiseleiterin aus Heilbronn, die Frage von Dr. Witgar Weber nach ihrer persönlichen Note. Im Anschluss an die Referate moderierte der WBO-Geschäftsführer

eine Podiumsdiskussion zum Beruf des Reiseleiters. „Ich weiß zwar nicht alles, aber ich bin von Herzen Dienstleister, zufriedene Gäste befriedigen mich“, sagte Kruck-Hampo. „Und ich bin bereits eine Stunde vor Reisebeginn am Bus, um die Kunden im Gespräch kennen zu lernen.“

„Viele unserer Kunden machen ihre Buchung nicht vom Reiseziel, sondern vom Reiseleiter abhängig“, beobachtet Franz Schweizer. Der Busunternehmer aus Waldachtal hat 95 Prozent seiner Reisen mit Reiseleitern besetzt, die in regelmäßigen firmeninternen Schulungen qualifiziert werden. „Um das Teamplay im Betrieb zu fördern, sind bei diesen Seminaren auch häufig die Chauffeure dabei.“

Übertragung per Funk

Moderne Audiosysteme schonen die Stimme der Reiseleiter und sorgen dafür, dass ihre Informationen und Anekdoten von der Reisegruppe gut gehört werden können. Jonas Bayerlein vertreibt solche digitalen Führungsanlagen, die Informationen vom Mikro der Reiseleiterin per Funk in die Hörer der Gäste übertragen. „Die Anlagen können auch gemietet oder geleast werden“, erklärte der stellvertretende Geschäftsführer der BMS Audio GmbH. „Und in Zukunft könnten sie auch mit den Smartphones der Gäste verbunden werden.“

Zum Abschluss der Tagung machte Steffen Schoch dem Publikum große Lust auf eine Busreise nach Heilbronn. Dabei warb der Geschäftsführer der Heilbronn Marketing GmbH für die älteste Weinstadt Württembergs, die 2019 zur Bundesgartenschau einlädt. Und Gottfried Ennemoser-Hilger, Vertriebsleiter beim Tourismusverband Pitztal, stellte den Gletscherpark Tirol vor. Mit 40 Wasserfällen, vier Bergbahnen und einer begehbaren Eishöhle bietet diese Destination spannende Urlaubserlebnisse.

Info:

Die Präsentationen der Referenten können unter www.busforum.de und www.buskomfort.de heruntergeladen werden.

Bildunterschrift:

Kompetente Referenten und Diskussionsteilnehmer sorgten für ein anregendes Programm auf dem „Tag des Bustourismus“ (v.l.): Dr. Witgar Weber, Gottfried Ennemoser-Hilger, Mario Hecktor, Franz Schweizer, Bettina Kruck-Hampo, Yvonne Hüneburg, Martin Becker und Jonas Bayerlein.

Für den WBO:

Klaus Zimmermann,
Dornierstr. 3, 70134 Böblingen
Tel.: (0 70 31) 623-107
Klaus.zimmermann@busforum.de
www.busforum.de

Für die gbk:

Stefan Zibulla,
Dornierstr. 3, 71034 Böblingen
Tel.: (0 70 31) 623-174
Stefan.Zibulla@buskomfort.de
www.buskomfort.de