



Droht wieder ein Lockdown und wie gehen wir Reisebüros damit um?

23. November 2021

Moderatoren:

Steffen Knapp
Bereichsleiter Vertrieb

Herbert Constantin
Bereichsleiter Tech.Support

AGENDA

- Kurzvorstellung Teilnehmer vom Schmetterling Reisebüro-Beirat
- Fragen & Antworten, allgemeine Diskussion
- Schluss - Resümee

Schmetterling Reisebüro-Beirat



"Für Schmetterling ist der Reisebürobeirat ein wichtiges Organ, um sich Feedback einzuholen, noch enger an den Büros zu sein und zu überprüfen, ob eingeschlagene Wege in die richtige Richtung gehen."

Anya Müller-Eckert, Geschäftsführerin Schmetterling International

ANDRÉ BRUNS



- Reisebüro seit 1999
Schmetterling seit 2003
- **Bei Schmetterling weil:**
„Ich bin unabhängig und ich will weiter unabhängig bleiben. Mit einem Partner, der mich versteht und unterstützt – eben Schmetterling“
- **Warum im Reisebüro-Beirat?**
„Ich bin Bindeglied zwischen den Reisebüros und der Kooperation. Die tägliche Arbeit an der „Front“ und die Erfahrungen im Vertrieb möchte ich in die Kooperation einbringen, damit wir gemeinsam schnell auf die Veränderungen und Anforderungen der Zukunft reagieren können“
- **Kontakt: bruns@hoehenflug.de**



- Reisebüro seit 1999
Schmetterling von Beginn an
- **Bei Schmetterling weil:**
„Alles kann, nichts muss und wegen der inhabergeführten Philosophie der Familie Müller – und wegen dem Miteinander und dem Austausch der SMG-Büros“
- **Warum im Beirat?**
„Die Büros brauchen eine Stimme zu vielen Themen, die entwickelt werden. Sie sollten vorher von der Basis auf Praxis-Tauglichkeit getestet werden“
- **Kontakt: lars@heinemann-touristik.de**



- Reisebüro seit 1996
Schmetterling seit 2001
- **Bei Schmetterling weil:**
„Kein Konzern, kein Franchise mit Zwang sondern ein Familienunternehmen mit persönlichen Ansprechpartnern.“
- **Warum im Beirat?**
„Ich möchte beitragen, die wohl bei vielen bestehende Kluft zwischen Online und Offline zu überwinden und die Verzahnung zu verbessern. Es gibt kein Gegeneinander zwischen On- und Offline, sondern viele Synergien, die man ausschöpfen kann.“
- **Kontakt: ng@nix-wie-weg.de**

Droht wieder ein Lockdown und wie gehen wir damit um?

Es besteht die Gefahr, Kunden an die Onliner zu verlieren, wenn wir nicht beim Kunden präsent sind. Denn Menschen wollen reisen und wenn sie ihr Reisebüro nicht erreichen, buchen sie Online (denn die sind immer da...)

Es gibt genügend Menschen, die einfach nur raus und dem Ganzen hier „entfliehen“ wollen. (Erfahrungsbericht Mallorca: Die Hotels sind dort aktuell gut gebucht.)

Das sollten wir als Chancen sehen!



In den Zielgebieten (vor allem Spanien etc.) ist die Lage deutlich entspannter als bei uns. Sehr niedrige Inzidenzen, sehr gute Sicherheits-und Hygienekonzepte.



Ein Lockdown in Deutschland heißt nicht, dass die Kunden nicht verreisen wollen. Im Gegenteil!



Wir bieten Kunden „Sicherheit“, wenn wir Ihnen Urlaub in Niedrig-Inzidenz-Gebieten anbieten.



Die „europäischen Zielgebiete“ bleiben mit hoher Wahrscheinlichkeit für deutsche Kunden offen mit 2G.



Die meisten Reiseversicherer bieten entsprechenden „Corona-Schutz“ (bei der Allianz z.B. inkludiert), auch bei Quarantäne (wichtiges Verkaufsargument).

Konkrete Praxistipps:

- Büro besetzt halten, Licht anlassen, dem Kunden signalisieren dass man noch **DA** ist. Während des ersten Lockdowns haben viele „Ketten-Büros“ zugemacht, die inhabergeführten Büros waren aber da. Dadurch konnten wir einige **neue Kunden gewinnen**. Diesen Vorteil müssen wir uns bewahren.
- Entsprechende Schilder/Aushänge vor dem Büro anbringen, dass man zwar (evtl.) das Büro geschlossen hat bzw. den Kunden nicht reinlassen darf, aber trotzdem für die Kunden da ist! (Neben der IHK stellt euch **Schmetterling Vorlagen** für Aushänge zur Verfügung)
- Einfach zur Tür gehen wenn ein Kunde draußen steht, aufmachen, den Kunden direkt ansprechen!
- Den Kunden auf „**weitere Beratungsmöglichkeiten**“ hinweisen (Terminvereinbarung, Telefon, Video-Call usw.) – direkt im Aushang den Kunden mitteilen.
- Die wichtigsten Kunden **anrufen!!!** Einfach den Kunden mal fragen, wie es ihm geht. Da freut sich jeder Kunde und vielleicht entwickelt sich daraus dann mehr.
- Die angebotenen „**technischen Hilfsmittel**“ einsetzen! Paxconnect, Traveltermin, TEAMS, ZOOM, WhatsApp, GO4IT (automatisierte Mailings im Namen und Absender des Reisebüros über SMG) usw.

SCHLUSS-RESÜMEE

- Weiterhin Präsenz zeigen!
- Kunden proaktiv kontaktieren!
- Und am Wichtigsten:

*Nicht den Mut verlieren!!!!
Das packen wir jetzt auch noch.*

