



# **Vertriebsanalyse im touristischen Verkauf stationärer Reisebüros**

Präsentation während des 1. DRV Deutschen Reisebürotags

Dubai, 13. Oktober 2005  
© Dr. Markus Heller, Dr. Fried & Partner



Dr. Markus Heller ist seit Januar 1998 Geschäftsführender Gesellschafter der Unternehmensberatung Dr. Fried & Partner in München.

Seit 1995 ist er regelmäßig Redner auf den DRV-Jahrestagungen. Dr. Heller berät den DRV und DRV-Mitgliedsunternehmen zu Themen der strategischen Unternehmensführung.



**Dr. Fried & Partner**

Unternehmensberater  
für Marketing + Management

## **Vertriebsanalyse im touristischen Verkauf stationärer Reisebüros**

### **- 1. DRV Deutscher Reisebürotag -**

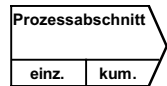


**Dubai, den 13. Oktober 2005**

Dr. Fried & Partner  
Sendlinger-Tor-Platz 7 • 80336 München  
Telefon (089) 29 07 28-0 • Fax (089) 2 28 36 78  
e-mail [info@fried-partner.de](mailto:info@fried-partner.de)

<b>Umfang der Stichprobe</b>	<b>Beobachtete Prozesse und Zusatztätigkeiten</b>	<b>Grundlage der Nutzwertanalyse</b>
<b>44 stationäre Reisebüros (Leisure Travel)</b>	<b>959 Prozesse und Teilprozesse</b>	<b>Über 2.000 Prozesse und Tätigkeiten</b>
<b>Über 390 Std. Beobachtungszeit</b>	<b>Über 1.000 Zusatztätigkeiten</b>	<b>32 Experteninterviews</b>

# Grundlage der Analysearbeit: Prozessabschnitte, Teilprozesse und Tätigkeiten

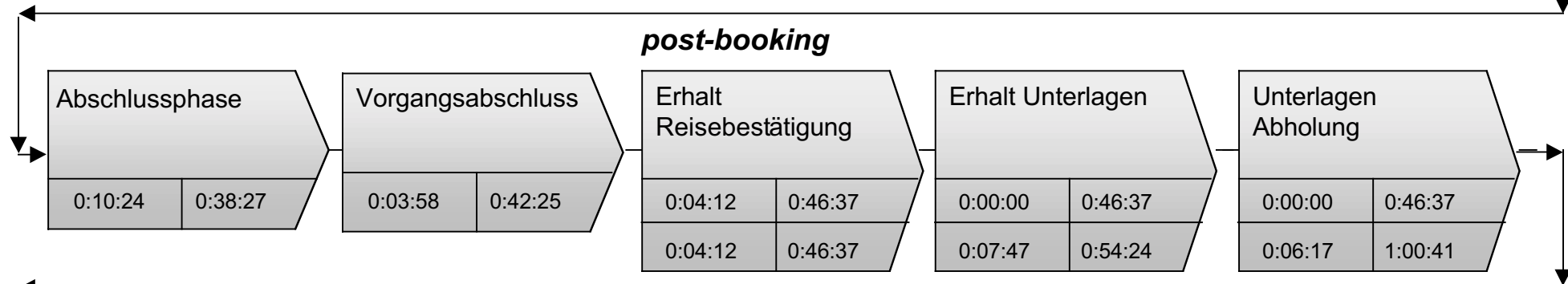


*Buchungen Pauschal nah gesamt*

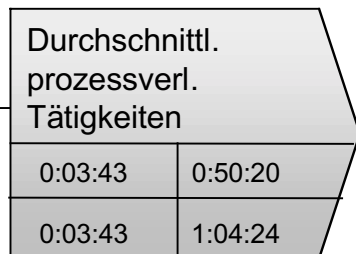
## pre-booking



## booking



## post-booking



**Gesamt:**  
(ohne Unterlagen-Erhalt)

**0 Std. 50 Min. 20 Sek.**

**Gesamt:**

**1 Std. 04 Min. 24 Sek.**

## Beispielhafte Ergebnisse der Prozessanalyse

---

### Beratungsprozesse

Flug Charter

0:24:28

Pauschal Nah

0:33:17

### Buchungsprozesse

Flug Charter

0:25:41

Pauschal Nah

0:50:20

Quelle: PA 05

# Hat die Leistung des Reisebüros einen Mehrwert für den Veranstalter / Leistungsträger ?



## Prozessrelevante Tätigkeiten

Katalogausgabe (4,1 %)

Buchungsbearbeitung (50,5%)  
inkl. Option, Vormerkung,  
Buchungsanfrage, Auskunft/  
Beratung zu getätigter Buchung,  
Abholung Unterlagen,  
Weiterbearbeitung

Umbuchung/ Stornierung/  
Reklamation (4,1 %)

Auskunft (2,4 %)  
(ohne Buchung)

Beratung (38,9%)  
(ohne Buchung)



?

?

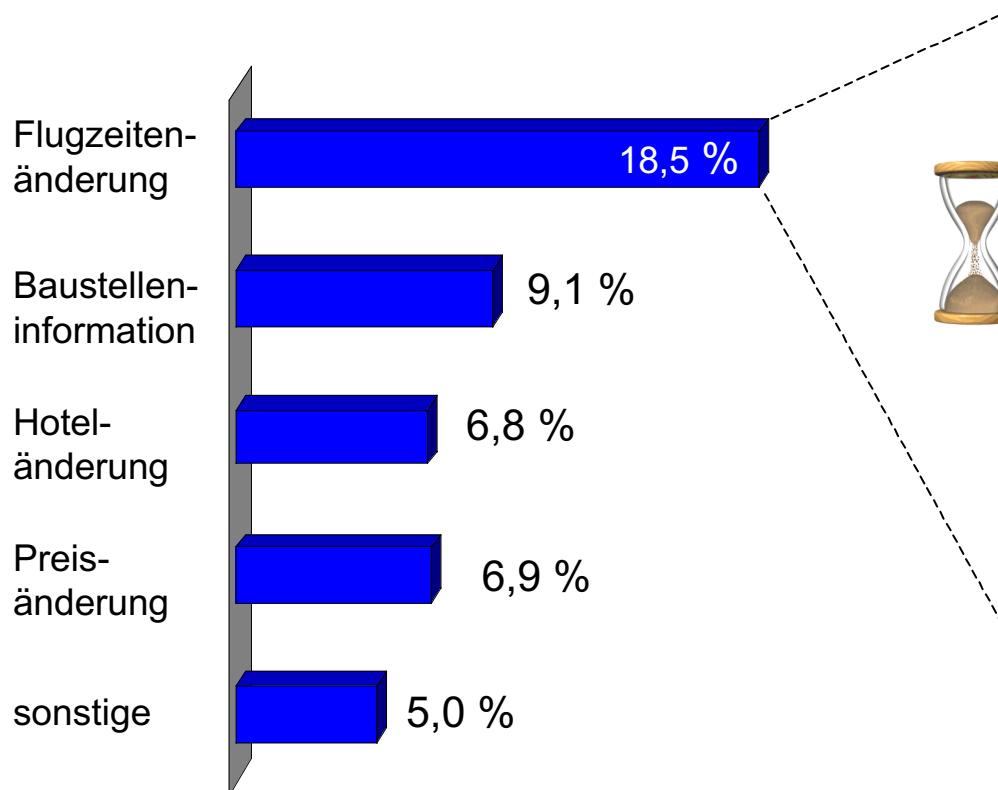
?

## Mehrwerte

?

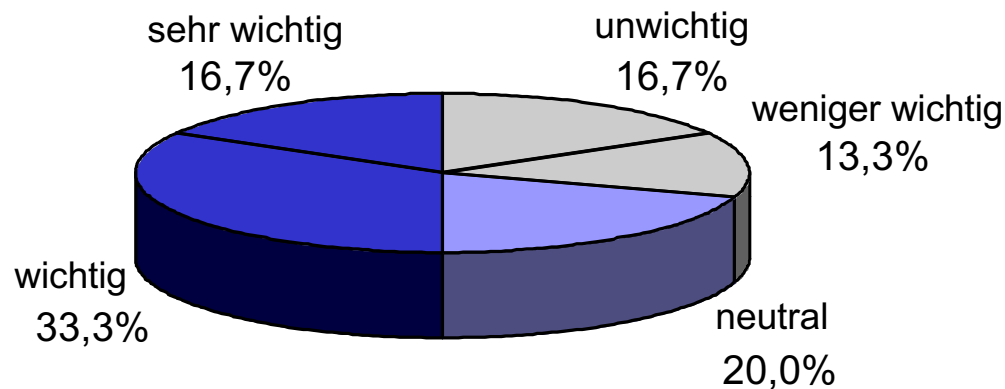
?

### Anteil Veranstalterinduzierter Auskünfte in Relation zu Buchungen



- ➔ Betreffen etwa jede 5. Buchung
- ➔ Dauer: durchschnittlich 13 Min. 31 Sek.
- ➔ Auch relevant für Buchung mit Direktinkasso und Direktversand
- ➔ Interaktion sowohl mit Leistungsträger als auch Kunde

### Bedeutung des Katalogs als Impulsgeber für das Verkaufsgespräch



Quelle: Nutzwertanalyse 05

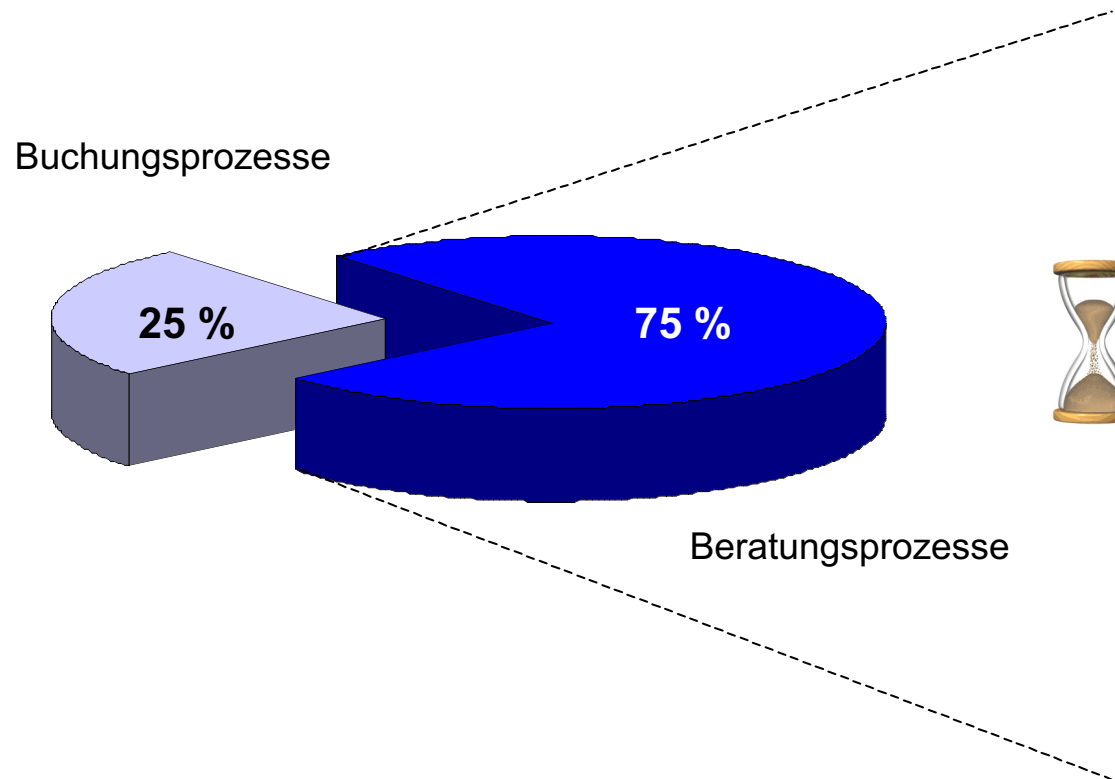


- ➔ Ein Drittel der touristischen Buchungen erfolgt direkt aus dem Veranstalterkatalog
- ➔ Hoher Anteil katalog-relevanter Zusatzprozesse
- ➔ Durchschnittliche Anzahl ausgegebener Kataloge: 3,3 Stück
- ➔ Durchschnittlicher Aufwand für Katalogausgabe: 4 Min. 20 Sek.

# Beratung

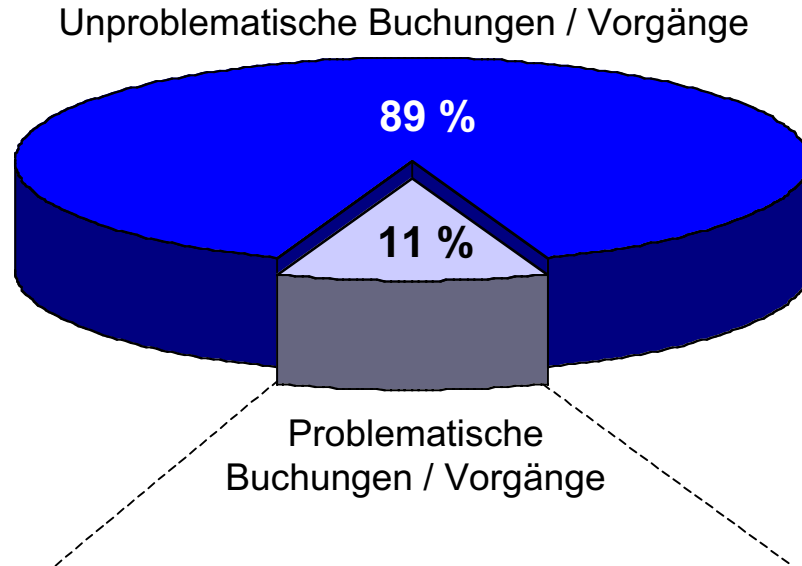
## Auf jeden Buchungsprozess entfallen drei Beratungsprozesse

### Verhältnis von Beratungsprozessen zu Buchungsprozessen (nach Häufigkeit)



Expedient...

- ➔ filtert Informationen
- ➔ kanalisiert Informationsfülle
- ➔ relativiert negative Einstellungen
- ➔ steigert die Kundenzufriedenheit



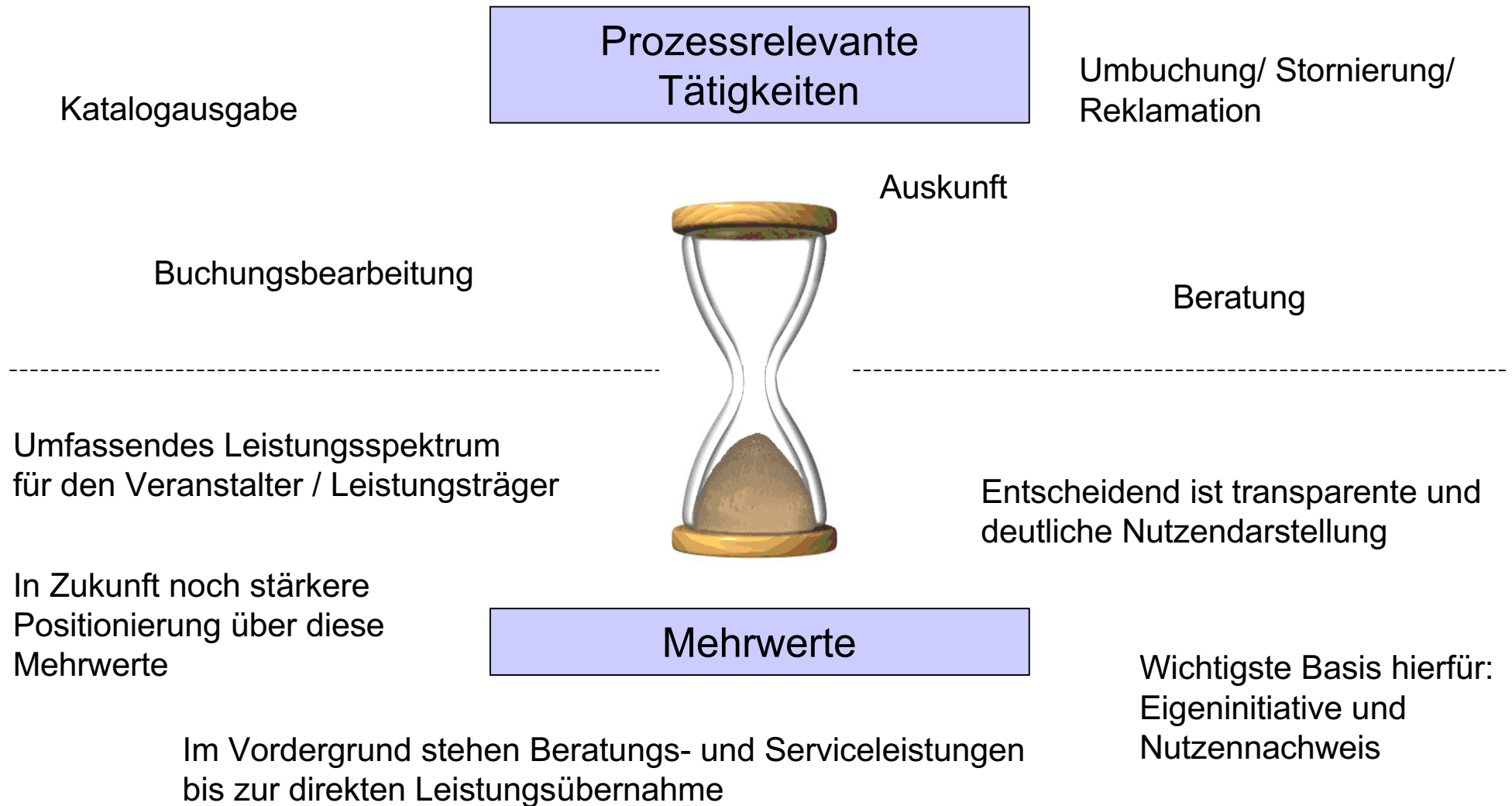
- Über 1/3 der Problemlösungsaktivitäten dienen der Kanalisierung der Beschwerden etc.
- Knapp 2/3 der Aktivitäten entfallen auf konkrete Problemlösungen bzw. Abfedern von Reklamationen



Grundlagen für Problemlösungen sind

- ➔ Breite Produkt- sowie Sachkenntnis
- ➔ Soziale Kompetenz
- ➔ Persönliche Nähe zum Kunde
- ➔ Katalysator für schnelle und zielorientierte Problemlösungen

## Fazit: Das Reisebüro erbringt deutliche Mehrwerte



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !!

---

Dr. Markus Heller  
(Geschäftsführender Gesellschafter)

Dr. Fried & Partner  
Sendlinger-Tor-Platz 7  
80336 München

Phone: +49-89-290 72 80  
Fax: +49-89-228 36 78  
E-Mail: [heller@fried-partner.de](mailto:heller@fried-partner.de)

Weitere Informationen: [www.fried-partner.de](http://www.fried-partner.de)