Alle Ziele. Eine Stimme.



# Webinar Teil 2 Das Reisebüro in Zeiten von Corona



12. März 2020 mit Hubert Kluske, DRV-Vorstand und Geschäftsführer Marketing und Vertrieb bei TUI Deutschland Moderation: Wibke Rissling-Erdbrügge von WRE Training für Touristiker

Alle Ziele. Eine Stimme.



## Wir ALLE sind betroffen

- als Mensch persönlich
- als Reisende oder Reisender
- als Kundin oder Kunde

# ... und in unser beruflichen Rolle

- als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter
- als Reiseexpertin oder Reiseexperte
- als Führungskraft oder Unternehmer/in



Alle Ziele. Eine Stimme.



# Wir mit unseren KundInnen



#### ... empfehlenswert

- Mensch-zu-Mensch Interaktion ist Trumpf
- kompetente Auskunft zur Reise
- rund um Service: Kümmern
- Berater nicht Entscheider, Vertrauensperson
- professionell und krisenerprobt



#### ... nicht empfehlenswert

- "Virenfachfrau/mann"
- "Angst-Multiplikator" & "Stornobeschleuniger"
- "Besserwisser"



Alle Ziele. Eine Stimme.



# Wir mit unseren KundInnen

#### Informationen

- Servicebereitschaft signalisieren
- dosiert allgemein aufklärend
- im konkreten Fall sachliche Sofort-Information
- den Kunden beim Handeln begleiten und unterstützen
- eigene Servicevorteile herausstellen

# Kontaktwege

- persönlich & telefonisch als Königsweg
- E-Mail (& WhatsApp & Social Media) begleitend



Alle Ziele. Eine Stimme.



### Wir vertreten die Pauschalreise

## Klare Vorteilsargumentation

- sicherste Form des Reisens
- Komplett-Paket
- Preissicherheit

#### Im Krisenfall

- begleitet durch ein kompetentes Reisebüro
- professionelles Krisenmanagement des Veranstalters
- Ansprechpartner vor Ort, 24/7, mit Gegebenheiten und Landessprache vertraut
- Umbuchungen werden übernommen / vorzeitig notwendige Rückreise organisiert

Alle Ziele. Eine Stimme.



## Wir als ReisebüroinhaberInnen & UnternehmerInnen

# Überprüfung aller Kostenpositionen

- Sachkosten Marketingkosten Mietkosten Personalkosten
- Reduzieren oder verschieben
- Reduktion von Personalkosten durch: Überstunden-Abbau, Einstellungsstopp, unbezahlter Urlaub, befristete Teilzeit, Kurzarbeit, Entlassung

# Zahlungsfähigkeit erhalten

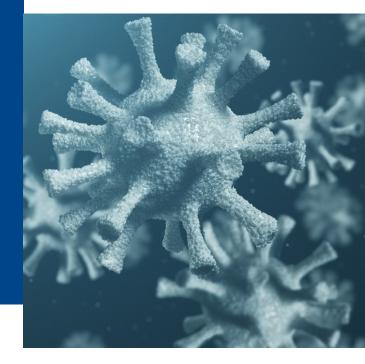
- Frühzeitig handeln
- Unterstützungsmöglichkeiten kennen und beantragen

Alle Ziele. Eine Stimme.



Weitere Infos, Links, FAQs, Merkblätter:

drv.de/newsroom/corona



#### DIE REISEWIRTSCHAFT Alle Ziele, Eine Stimme,



#### Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Morgen, 13.03. um 13 Uhr: Teil 3 des Webinars:

Kommunikationstrainerin Wibke Rissling-Erdbrügge gibt Tipps und Anleitungen für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.

Wer jetzt passgenau kommuniziert, vertieft die Kundenbindung und sichert das Geschäft nach der Krise.

