



UMFRAGE DER WOCHE

Was war Ihr Highlight?

Kaum ein Jahr hat die Reiseexperten hierzulande vor solch große Herausforderungen gestellt, wie das ablaufende. Die Pleiten von Fluggesellschaften und Veranstaltern – allen voran Germania und Thomas Cook – haben das Arbeiten am Counter nicht gerade leicht gemacht. Auch Themen wie Fachkräftemangel und das angekratzte Image der Pauschalreise treiben die Experten um. Doch es gab auch positive Erlebnisse. | Von Ute Fiedler



Melanie Mayer
Reiseservice Mayer
Oberkirch

„Wir sind ein clublastiges Büro und haben schon immer gute Umsätze mit Aldiana gemacht. In diesem Jahr waren wir so erfolgreich, dass wir als Premium Best Select Agentur ausgezeichnet wurden und auf dem sechsten Platz gelandet sind, wir als kleine Agentur in Oberkirch. Das macht uns sehr stolz. Auch unseren Umsatz konnten wir stabil halten. Wir sind ein tolles Team, das habe ich in diesem so schwierigen Jahr besonders gemerkt. Wir haben alle an einem Strang gezogen und sind gestärkt aus den Thomas-Cook-Turbulenzen herausgekommen.“



Thomas Dippe
Reisebüro Dippe
Potsdam

„Das Jahr war für uns als ehemaliges Thomas-Cook-Franchise-Büro schlimm. Es gab mehrere Momente, in denen wir weinende Kunden in den Arm genommen haben. So hart die Zeit auch war: Auf mein Team konnte ich mich zu 100 Prozent verlassen. Die Situation hat uns noch mehr zusammenschweißt, kann man sagen. Und auch die Kunden haben gemerkt, dass sie sich auf uns verlassen können. Wir haben vielen den Urlaub gerettet, unentgeltlich, mit

Herzblut. Auch die Solidarität und die Wertschätzung der Veranstalter, die jetzt immer noch zu merken ist, hat mich beeindruckt.“



Alina Schönfelder
Reiseland Barmbek
Hamburg-Barmbek

„Im September hat uns der DRV mit unserer Geschäftsführung, Bundestagsmitarbeitern und Fraktionsreferenten besucht. Etwa 20 Damen und Herren betraten unser kleines Drei-Frau-Büro und waren sehr an unserer Arbeit, unserem Alltag und nachhaltigen Projekten interessiert. Nach der ersten Aufregung haben sich interessante Gespräche ergeben. Den Tag werden wir so schnell nicht vergessen. Noch Tage später haben Kunden und Nachbarn gefragt, wer denn da bei uns zu Besuch gewesen sei.“



Thomas Gerung
MKR Reisen
Ludwigshafen

„Ein schöner Moment war der Umzug unseres Büros in die Innenstadt. Dadurch hat sich vieles verbessert: Wir haben nicht mehr ganz so hohe Mietkosten wie im Einkaufszentrum und vor allem haben wir mehr Platz. Auf rund 200 Quadratmetern Fläche haben wir mit viel Liebe zum Detail

Beratungsinselfn eingerichtet. Wir haben eine Lounge zum Wohlfühlen geschaffen und viel positives Feedback erhalten. Das hat uns für den Stress und die vielen schwierigen Momente entlohnt. Wir blicken optimistisch ins neue Jahr. Unter anderem haben wir flexiblere Öffnungszeiten eingeführt, um unsere Work-Life-Balance zu optimieren.“



Tanja Nikolaus
Hapag-Lloyd-Reisebüro
München/Altstadt

„Die Geschichte, die mich am meisten in diesem Jahr berührt hat, ist die von zwei Neukundinnen. Die beiden Schwestern, weit über 80, wollten sich einen Lebensraum erfüllen. Sie haben eine Kreuzfahrt durchs Mittelmeer gebucht, die im Oktober gestartet ist. Doch die ältere Schwester ist mehrere Wochen vor der Fahrt schwer gestürzt. Es sah lange Zeit nicht so aus, als ob sie die Reise antreten könnte. Also wollten sie stornieren. Nach einigen Gesprächen haben sie sich jedoch dazu entschlossen, noch abzuwarten. Und tatsächlich hat es die Frau geschafft, bis zur Abreise so fit zu werden, dass sie die Kreuzfahrt genießen konnte. Das hat mir gezeigt, dass man alles schafft, wenn man nur will. Und dass ich einen der schönsten Berufe habe. Die Dankbarkeit der beiden Frauen hat für vieles, was dieses Jahr nicht so gut lief, entschädigt.“