

Reisering spricht über Zukunft der Reisebüros

von Lena-Marie Lübker
Montag, 20. November 2023

E-Mail



Meistgelesen

Gruppeninsolvenz beantragt
Arcona Hotels & Resorts sind pleite

Israel-Spezialist
Tour mit Schanz stellt Insolvenzantrag

IT-Panne und Schnee
Lufthansa-Flugausfälle am Frankfurt Airport

Köln Veranstalter
Rundreise-Marke Viamonda wird nicht weitergeführt

Nach Berlin und Basel (1)
Deutsche Bahn bekommt Fernstrecken-Wettbewerber



Zum Jubiläum des Deutschen Reiserings in Leipzig begrüßen Andreas Quenstedt (Geschäftsstellenleiter), Daniel Hauer (Vorstand) und Michael Riebel (Vorstand, rechts) unter anderem Mark Tantz, Ingo Lies, Richard Reindl, Georg Welbers, Uwe Mohr und Torsten Haase.

Zwei Themen beherrschten am Wochenende die Jubiläums-Mitgliederversammlung des Deutschen Reiserings: Wohin steuert der stationäre Vertrieb, und wie können Reisebüros Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel begegnen?

Unter dem Motto "30 Jahre gemeinsam erfolgreich" blickte die im Jahr 1993 von sieben Reisebüro-Inhabern im Berliner Umfeld gegründete Kooperation am Wochenende zurück auf die letzten drei Dekaden. Dafür hatten sich 139 Teilnehmer, darunter zahlreiche Mitglieder sowie einige Partner des Deutschen Reiserings, im Hyperion Hotel in der Messestadt Leipzig versammelt. Gemeinsam warf man nicht nur einen Blick in die Vergangenheit, sondern beschäftigte sich auch mit der Gegenwart und Zukunft des Vereins.

Die Rolle von Reisebüros in der Zukunft

Obwohl das Jubiläum in diesem Jahr ganz im Zeichen der Vereinshistorie steht, wurde am ersten Abend im Panorama-Restaurant Felix nicht nur der Ausblick über die Messestadt genossen, sondern auch ausführlich über die gegenwärtige und **künftige Entwicklung** des deutschen Reisevertriebs gesprochen. Vor allem eine Frage bewegt die Kooperation, die ihren Mitgliedern aufgrund der Vereinsstruktur ein besonders umfangreiches Mitspracherecht gewährt: Welche Rolle werden Reisebüros künftig in der Touristik spielen?

Deutscher Reisering

Der Deutsche Reisering ist als Verein organisiert und zählte zuletzt 2020 bundesweit 220 Standorte. Nach der Pandemie liegt die Mitgliederzahl unter 200, genauere Angaben werden derzeit nicht gemacht. Die meisten Reisebüros kommen aus den neuen Bundesländern und Süddeutschland. Der Verbund ist Kommanditist der Vertriebsplattform der DER Touristik Partner-Service (DTPS).

Bei der Antwort sind sich die Anwesenden einig: "Reisebüros haben faktisch eine Zukunft, sie müssen sich nur regelmäßig selbst überprüfen", fasst Andreas Quenstedt, Geschäftsstellenleiter des Deutschen Reiserings, auf der Bühne zusammen.

Anzeige



Frischer Wind bei Universal

Das erste Beach-Club-Hotel auf Mallorca, ein Debüt auf Formentera, das erste Fünf-Sterne-Haus der Gruppe und mehrere Renovierungen: Alle News der Universal Beach Hotels gibt es **hier**.

Auch Guido Wiegand, Vorsitzender des Vorstands Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen, bestätigt das in einem Impulsvortrag. Er betont die anhaltende Bedeutung von Reisebüros – und das, obwohl laut seinem Forschungsbericht Reisebüro-Buchungen unter Reisenden bis zum Jahr 2030 voraussichtlich um 18 Prozent abnehmen würden. Denn außer Frage steht auch: Online-Buchungen werden weiter zunehmen.

Auch die Pauschalreise, deren Marktanteil weiterhin stabil ist, sei keineswegs ein Auslaufmodell. Ihr Anteil am Markt liege stabil bei 40 Prozent. Wiegands abschließende Frage: Wird es für Reisebüros künftig das größere Problem sein, Kunden oder Fachkräfte zu finden?

Diskussion zum Fachkräftemangel

Ein Thema, das Reisebüros in besonderem Ausmaß betrifft, ist der anhaltende **Fachkräftemangel**. Wie soll der stationäre Vertrieb dem Problem begegnen? Lösungsansätze zu finden, versuchten im Rahmen eines Panels beim Deutschen Reisering prominente Branchenvertreter und Partner der Kooperation.

Anzeige



Die Sonne wird 40

Sonne, Licht und Leidenschaft. Dafür steht das berühmte Spanien-Logo des Künstlers Miró schon seit 40 Jahren. Wie alles begann? **Lesen Sie hier die Geschichte!**

Georg Welbers (Geschäftsführer für Vertrieb und Marketing, Alltours), **Torsten Haase** (Vorstand Ressort Vertrieb & Marketing, Ergo Reiseversicherung), **Richard Reindl** (Vertriebsdirektor, FTI), **Ingo Lies** (Gründer und Chef, Chamäleon), **Uwe Mohr** (Vertriebschef, Aida Cruises) und **Mark Tantz** (Marketing- und Vertriebschef, DER Touristik Europa) lieferten sich unter der Moderation der Reisering-Vorstände **Daniel Hauer** und **Michael Riebel** eine aufschlussreiche Debatte zum Thema.



Mehr dazu

DRV-Kongress 2023 (mit Galerie)

Warum der Fachkräftemangel ein Dauerthema bleibt

Die Lösungen sehen unterschiedlich aus: Während die einen Fachkräfte im Ausland rekrutieren oder Quereinsteiger holen, setzen die anderen auf die Förderung von Auszubildenden. "Quereinsteiger sind gut, aber Ausbildung ist essenziell", findet Ingo Lies.

Doch auch der Standort sei dabei entscheidend: "Rostock liegt halt nicht so schön zentral wie Düsseldorf. Dementsprechend ist es für uns standortbedingt schwerer, gutes Personal zu bekommen", betont Mohr. Um das Problem zu lösen, investiere man in Employer Branding und Marketing Recruiting-Kampagnen zur Personalgewinnung.

Trotzdem waren sich die Anwesenden einig, dass sich die Personalnot in der Touristik, insbesondere im stationären Vertrieb, nur mithilfe der **Digitalisierung** bekämpfen lasse. Expedientinnen und Expedienten sollten keine Angst vor dem Einsatz von künstlicher Intelligenz haben, sondern diese zur Unterstützung annehmen.

Die Bedürfnisse des Kunden müssen weiterhin im Fokus stehen: "Die Reisebuchung muss einfacher werden für den Kunden. Wir müssen Vertrauen in die Tools aufbauen", erklärte Reindl. Dazu gehören beispielsweise Instrumente wie ein digitaler Terminkalender. Ziel müsse es laut Haase sein, "das Angebot mit begrenzten Personalkapazitäten besser zu strukturieren".

Für großen Gesprächsbedarf, nicht nur auf der Bühne, sondern auch bei den Mitgliedern des Reiserings im Publikum, sorgte jedoch das Thema "Self Service": "Statt der Reisebüros sollten Kunden künftig ihre Umbuchungen und Stornierungen selbst durchführen können", findet Tantz. Das sehen viele Expedientinnen und Expedienten im Publikum anders: "80 bis 90 Prozent der Kunden kommen zu uns ins Reisebüro, weil wir diese Dienstleistung für sie machen", heißt es von Rita Henke vom Reisebüro Donaustauf.



Mehr dazu

Offensive gegen Personalnot

Deutscher Reisering wirbt mit "Drafög für alle"

Doch umso mehr "bürokratische Aufgaben" ausgelagert werden, umso mehr Zeit bleibe am Ende doch für die Kundenpflege, schlichtete Lies. Das bestätigte auch Haase: "Ich bin mir sicher, wenn Reisebüros ihre Stärken nach vorne stellen, dann kommen auch die Kunden."

Erkennbar wurde im Laufe des Panels auch, dass Check 24 mit seiner Online-Marktmacht bei dem einen oder anderen Anwesenden für Sorgenfalten sorgt. Zwar habe man Respekt vor der unternehmerischen Leistung, doch der Druck in den Verhandlungen sei kein Vergnügen, hieß es. Zum Abschluss der Debatte zog Moderator Michael Riebel die wichtige Bilanz: "Reisebüros haben eine Zukunft. Ich bin mir nur nicht sicher, wie die Reisebüros künftig aussehen werden."

Vorstand im Amt bestätigt

Auf der Tagung in Leipzig bestätigten die Mitglieder außerdem am Samstagvormittag einstimmig den Vorstand vom Deutschen Reisering im Amt. Vorstämme sind **Kerstin Nolte-Winkler**, **Daniel Hauer** und **Michael Riebel**. Die Beiräte sind **Juliane Eichstädt** und **Jana Petzold**. Alle fünf bilden zusammen den erweiterten Vorstand der Kooperation.

Am Samstagabend stand die große Jubiläumsfeier in den ehrwürdigen Salles de Pologne in der Leipziger Innenstadt an, die durch mehrere Redner begleitet wurde. Darunter befanden sich langjährige Wegbegleiter der Kooperation wie Chamäleon-Gründer Ingo Lies, der etliche emotionale Worte an Geschäftsstellenleiter Andreas Quenstedt richtete.

Was bei der Jubiläumsmitgliederversammlung des Deutschen Reiserings außerdem los war, lesen Sie in der kommenden fww|TravelTalk 24/23, die am Donnerstag (23. November) um 15.00 Uhr als E-Paper erscheint und ab Freitag als Print-Magazin vorliegt.