

Willkommen in der Touristik

Quereinsteiger sind eine Teillösung, den Personalnotstand im Reisevertrieb zu mildern. Diverse Programme versuchen diese Zielgruppe zu locken – kein leichtes Unterfangen.

IRA LANZ, BIANCA WILKENS

Es ist ein Umweg zum Traumberuf. Gelernt hat sie Kaufrau für KFZ-Teile „also Autoverkäuferin“, schmunzelt Tanja Isenhuth-Paul. Sie leitete Filialen unter anderem von einem Bioladen. Heute arbeitet sie im Reisebüro. Der Schlüssel zum Traumjob waren viele Reisen vor allem in die Türkei, von denen sie auf Facebook und Instagram berichtete. Über Facebook kam auch der Kontakt zum Reisebüro Sancarbalaz in Osnabrück zustande. Dort wurde sie eingearbeitet und gefördert. Weil die Pandemie sie meist ins Homeoffice zwang, war Eigenmotivation gefragt. Sie büffelte sechs bis sieben Stunden täglich: „Ich habe zig Webinare mitgemacht und mich bei Veranstaltern eingelest“, erinnert sie sich. Nach einem Jahr wechselte sie zum Türkei-Spezialisten Koc Reisen im westfälischen Lünen. „Endlich bin ich in meinem Job angekommen“, jubelt die 48-Jährige. Leicht war es nicht, das erfährt sie auch von anderen Neulingen in der Touristik. „Die Branche traut sich nicht an Quereinsteiger ran, viele warten lieber auf eine Fachkraft“, meint Isenhuth-Paul.

Das aber kann dauern. Der Fachkräftemangel in der Touristik wird nach der Pandemie schmerzlich sichtbar. Im aktuellen Buchungshoch haben Reisebüros schon Probleme, mit dem knappen Personal den Kundenansturm zu bewältigen. Dabei mahnen Experten seit Jahren, dass die Branche nicht mehr genügend qualifiziertes Personal bekommt – und das in einer Zeit, in der Kunden zunehmend einen individuelleren Reiseservice einfordern.

Der gravierende Mangel an Fachkräften beschäftigt die gesamte deutsche Wirtschaft. Im jüngsten DIHK-Fachkräfte-report von Ende 2022 gaben mehr als die Hälfte von knapp

22.000 Unternehmen an, nicht alle offenen Stellen besetzen zu können – laut DIHK ein Rekordwert. Der Umfrage zufolge haben es Firmen im Vergleich zum Vorjahreszeitraum noch einmal schwerer, ihre Stellen zu besetzen. Konkret über alle Branchen hinweg geben laut Report immerhin 53 Prozent der Betriebe an, von Personalengpässen betroffen zu sein.

Um offene Stellen zu besetzen, sind berufs- oder branchenfremde Talente eine Möglichkeit im Recruiting-Potpourri. Die Chancen dafür stehen gut. Eine Online-Befragung des Marktforschungsinstituts Bilendi im Auftrag des Regionalportals Meinestadt.de unter 3000 Fachkräften im Dezember 2022 hat zutage gefördert, dass sich elf Prozent in diesem Jahr einen neuen Job außerhalb ihrer Branche suchen wollen. Eine ähnliche Untersuchung mit dem Marktforschungsinstitut ResponDi vom Oktober 2021 hat gar gezeigt, dass 41,5 Prozent der Fachkräfte schon mal einen Quereinstieg gewagt haben. Lust und Mut, etwas Neues zu wagen, sind also da.

Auf diesen Trend haben Vertriebsorganisationen längst reagiert und mehr oder weniger umfangreiche Konzepte für die Eingliederung von Quereinsteigern in Reisebüros entwickelt. Die **TVG**, Franchise-Geber für Sonnenklar Reisebüros, hat ihr Quereinsteigerprogramm von 2018 jüngst rund erneuert. **Derpart** aktualisiert eigenem Bekunden zufolge ebenfalls sein 2018 aufgelegtes Modell. Das Franchise-System **Lufthansa City Center (LCC)** hat im Frühjahr 2022 eigens ein Qualifizierungsprogramm für Quereinsteiger aufgelegt.

Auch **TUI** bietet ihren Franchisern ein Modul, das Quer-, Wieder- oder Neueinsteiger schult. Ohnehin gewinnt der Quereinstieg im ganzen Konzern an Bedeutung, da sich →



TVG: Sechs Monate Schulung

Akquise: Entweder Reisebüro hat Quereinsteiger oder via Social Media.

Bewerberprofil: Aus allen Branchen.

Auswahlkriterien: Leidenschaft, Gespür für den Kunden und Affinität zum Digitalen.

Dauer der Qualifizierung: Sechs Monate mit täglicher Lerneinheit und Praxis im Reisebüro. Flexibel handhabbar, je nach Situation der Quereinsteiger.

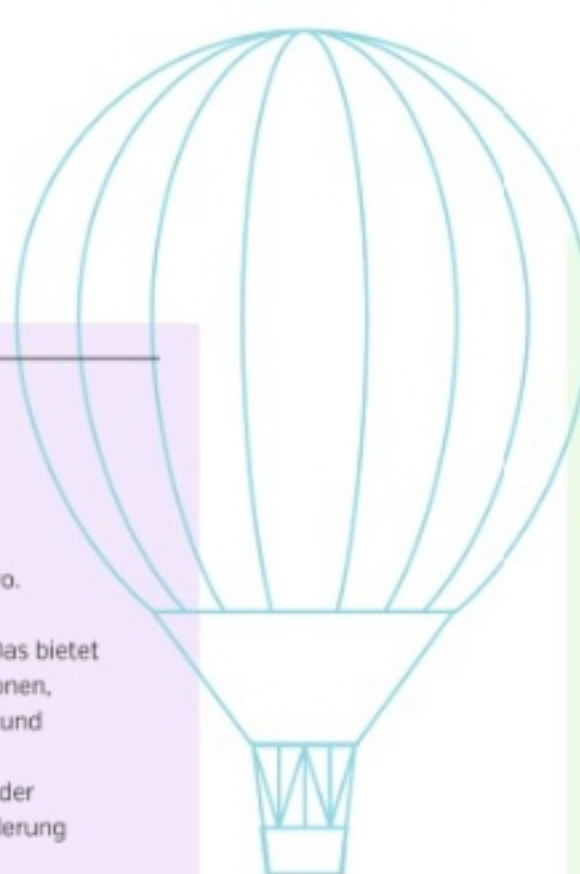
Lehrinhalte: Digitale Lernplattform. Zusammenarbeit mit dem IST Institut in Düsseldorf. Das bietet Basisausbildung mit Touristik, allgemeiner Länderkunde. TVG steuert Fokus auf Destinationen, Kreuzfahrtwissen, Versicherungen, Technik wie Bosys und Websites bei. Verkaufstraining und Info-Reise – derzeit ist Ägypten in Planung – runden die Schulung ab.

Kosten: 1500 Euro pro Quereinsteiger, 500 Euro Zuschuss von Hanse Merkur, Schirmherr der TVG-Aus- und Weiterbildung, 1000 Euro trägt Reisebüro. Kann Antrag auf eventuelle Förderung bei Agentur für Arbeit stellen.

Zahl der Quereinsteiger: Seit 2018 dreimal geschult mit jeweils mindestens zwölf Teilnehmern. Seit August neues Programm, derzeit 16 dabei.

Start: Monatlich.

Abschluss: Abschlussarbeit beim IST mit IST-Zertifikat.



ASR: Reiseberater à la IHK

Akquise: Newsletter, Homepage, Bewerbung bei Veranstaltungen und Reisebüros, künftig über Plattform „Tourismus Deine Zukunft“.

Bewerberprofil: Alle Berufe und Altersgruppen – meist Mitte 20 bis Ende 30.

Auswahlkriterien: Jeder, der Neues lernen möchte.

Dauer der Qualifizierung: 18 Lerneinheiten für zwölf Monate, je nach Lerntempo kürzer oder länger. Nebenberuflich empfehlen sich drei bis fünf Stunden pro Woche.

Lehrinhalte: Alle wichtigen Themen wie Kenntnisse in Zielgebieten, Beratung und Verkauf, im Reiserecht, Reiseveranstaltungen. Neben Online-Kursen sind drei zweitägige Präsenzseminare Pflicht.

Kosten: 1140 Euro, zahlt Teilnehmer, Arbeitgeber oder beide.

Zahl der Quereinsteiger: 320, Tendenz steigend. Für 2023 wird mit 120 Teilnehmern gerechnet.

Start: Jederzeit.

Abschluss: IHK-Abschlussprüfung zum Mobilen Reiseberater an die der Tourismuskauflaute angelehnt. Künftig nur Reiseberater (IHK).

Alltours: Kooperation mit IST

Akquise: Gezieltes Schalten von Anzeigen in nicht touristischen Medien mit dem Hinweis, dass Bewerbungen von Quereinsteigern willkommen sind, gezielte Kampagnen in den sozialen Medien, Besuch von Karrieremessen.

Bewerberprofil: abgeschlossene Berufsausbildung, wenn möglich im kaufmännischen Bereich, starke Service-Orientierung.

Auswahlkriterien: Lernbereitschaft des Bewerbers und persönlicher Eindruck im Einstellungsgespräch.

Dauer der Qualifizierung: Einarbeitung durch Personalentwicklerin. Nach drei Monaten Probezeit Anmeldung zur Ausbildung beim IST-Studieninstitut (sechs Monate). Abschluss mit Zertifikatsprüfung zum „Reiseberater (IST)“.

Lehrinhalte: Einarbeitung und Training on the Job.

TUI strategisch mit dem Thema auseinandersetzt und spezielle Initiativen plant. Potenzial für Quereinsteiger sieht Hannover in allen Bereichen, in denen neue Mitarbeiter gesucht werden. TUI zufolge finden derzeit erste Gespräche statt, wie etwa auf Quereinsteiger ausgerichtete Employer-Branding-Kampagnen konkret aussehen können.

Alltours beschäftigt seit jeher Quereinsteiger, etwa im Kundenservice, in der Reservierung, der Notfall-Hotline, im Vertriebsservice oder im Bereich Events. Vorrangig kommen sie aus dem Dienstleistungssektor anderer Branchen. Viele Quereinsteiger waren etwa vorher im Hotel- und Gaststätten-

gewerbe tätig, arbeiteten am Flughafen oder im Einzelhandel. Auch in den Alltours Reisezentern werden die Branchenneulinge für den Job am Counter fit gemacht.

FREIE PROGRAMME FÜR QUEREINSTEIGER

Doch es gibt auch freie Programme. So bietet der **Mittelstandsverband ASR** einen einjährigen Lehrgang, der mit einer Prüfung vor der Industrie- und Handelskammer (IHK) abschließt, die an die der Tourismuskauflaute angelehnt ist. Auch der Verbund **Deutscher Reising** setzt auf eine qualifizierte Ausbildung. Das DrafoG-Programm – DrafoG steht für Deutscher Reising Ausbildungsförderungsgemeinschaft – läuft in Kooperation mit der Fernakademie Touristik und schließt mit dem staatlich geprüften Tourismusassistenten ab. Beide Programme sind im Gegensatz zu den zum Teil nur mehrwöchigen Trainings von Vertriebsorganisationen im Grunde klassische Umschulungen, die etwa 1200 Euro kosten. Der Deutsche Reising trägt nach erfolgreicher Abschlussprüfung mehr als die Hälfte der Kosten. Der ASR-Kurs kann vom Teilnehmenden oder dessen Arbeitgeber gezahlt werden, oder beide teilen sich jeweils die Ausbildungskosten.

Alltours Reisecenter und TVG arbeiten mit dem Düsseldorf IST Studieninstitut zusammen und bieten eine mehrmonatige Weiterbildung an. Bei der TVG kostet die Maßnahme etwa 1500 Euro. Davon trägt die Hanse Merkur als Schirmherr für die Aus- und Weiterbildung der TVG 500 Euro, der Franchise-Nehmer, der die praktische Ausbildung übernimmt, zahlt 1000 Euro. Diesen Betrag kann er möglicherwei-

se durch Förderprogramme bei seiner Agentur für Arbeit verringern. „Viele machen das nicht“, sagt TVG-Chefin Birgit Aust.

Die Arbeitsagentur anzuzapfen, das empfiehlt auch der **Reisebüro-Verband VUSR**. „Es gibt Förderprogramme für Umschüler, nichts anderes sind Quereinsteiger“, sagt die Verbandsobere Marija Linnhoff. Wer den Branchenneuling zunächst auf Herz und Nieren testen möchte, kann ihm einen Qualifizierungseinstieg anbieten. „Das ist im Prinzip ein sechsmonatiges bezahltes Praktikum“, sagt Linnhoff. Danach lasse sich der Tourismuskauflaute draufsetzen – unter Anrechnung des Praktikums. Linnhoff kämpft für qualifizierte Abschlüsse. Sie warnt davor, Branchenfremde nach ein paar Wochen Training bereits als „Fachkräfte“ zu bezeichnen: „Da besteht die Gefahr, dass das Berufsbild abgewertet wird.“

Ohnehin hat der einstige Traumjob am Counter viel von seinem Glamour verloren. Die angebotenen Programme werden nicht gerade von Quereinsteigern überrannt, wie die genannten Zahlen zeigen (siehe Kästen). Das von LCC ausgelobte Ziel von „100 Jobs in 100 Städten“ ist durchaus ehrgeizig, bislang haben lediglich 17 Quereinsteiger in den Büros begonnen.

Wie kann das sein? Offensichtlich ist die Branche nicht toleranter und offen genug. Davon zumindest ist Kevin Walther, Geschäftsführer von Fernweh Touristik und beim ASR im Vorstand Reisemittler, überzeugt. Dabei bräuchten Quereinsteiger andere Erfahrungen und einen Mehrwert mit. Walther nennt das Beispiel eines ehemaligen Bestatters, der sich auf Trauerreisen spezialisiert hat. Das zeigt, Gespür für den Kunden so-

wie die Begeisterung für den Reiseverkauf können oft schon ausreichen. Das klingt wenig anspruchsvoll, „aber man darf nicht vergessen, dass Quereinsteiger schon eine Ausbildung gemacht haben“, so Walther.

VOM BRANCHENNEULING ZUR FACHKRAFT

Generell besteht Konsens darüber, dass eine enge Betreuung der Branchenneulinge im jeweiligen Reisebüro unerlässlich ist, wenn der neue Mitarbeiter schnell eingesetzt werden soll. Rita Unger hat ihren Quereinsteiger zügig in alle Aufgaben eingebunden. Die Inhaberin des **Sonnenklar Reisebüros** →

„Die Touristik traut sich nicht an Quereinsteiger ran.“



Tanja Isenhuth-Paul
Gelehrte Kauffrau für KFZ-Teile, Reiseverkäuferin bei Koc Reisen in Lünen

„Mein Quereinsteiger ist inzwischen eine vollwertige Fachkraft.“



Rita Unger
Inhaberin Sonnenklar Reisebüro in Jena

TUI-Franchise: Mein TUI-Kompass

Akquise: Anzeigenvorlagen für On- und Offline-Nutzung, lokale Arbeitsämter, Kontakte zu Kunden.

Bewerberprofil: Maschinenbauer, medizinische Fachangestellte, Flugbegleiter, Bankkauffrau bis zu rückkehrenden Touristikern im Alter zwischen 20 bis 50 plus.

Auswahlkriterien: Begeisterung für Beruf, Touristik, hohe Motivation und Lernbereitschaft.

Dauer der Qualifizierung: „Mein TUI-Kompass“ – modulares sechswöchiges Training mit von Trainern begleiteten Webinaren, E-Learnings, Schulungsvideos. Lernzeit etwa 1,5 Stunden täglich, Selbstlernsequenzen beliebig wiederholbar.

Lehrinhalte: Grundlagen für Verkauf am Counter wie TUI-eigene Buchungstechnik Iris Plus, Kommunikations-/Verkaufstraining, Produkt-/Zielgebietswissen. Training on the Job im Reisebüro und weitere Online-Trainings. Später Vertiefungseinheit und konzentrierte Einarbeitung vor Jobstart.

Kosten: In Weiterbildungspauschale enthalten.

Zahl der Quereinsteiger: 2022 etwa 20.

Start: 15. Februar 2023 und Herbst, maximal 25 Teilnehmer.

Abschluss: Teilnahmebestätigung.

Deutscher Reising: Draufg für alle

Akquise: Kooperation bietet Mitgliedern Programm Draufg (Deutscher Reising Ausbildungsförderungsgemeinschaft). Unternehmen akquirieren selbst.

Bewerberprofil: Quer durch alle Branchen.

Auswahlkriterien: Optimal ist kaufmännische Ausbildung, eventuell Erfahrungen im Verkauf.

Dauer der Qualifizierung: Theorie etwa zwölf Monate je nach Lerntempo berufsbegleitend im Fernstudium mit der Fernakademie Touristik.

Lehrinhalte: Grundlage sind Lehrinhalte nach IHK – zum Teil vom Reising modernisiert – Tourismuslehre, Reiserecht, Beraten und Verkaufen, CRS, Tourismusgeografie, Reiseveranstaltung, Seetouristik, Hotel, Flug.

Kosten: 1239 Euro. Nach Abschlussprüfung mit mehr als 50 Prozent vom Reising bezuschusst.

Zahl der Quereinsteiger: 36.

Start: jederzeit.

Abschluss: Staatlich geprüfter Tourismusassistent.

in Jena hat vor einigen Jahren einen Studienabbrecher eingestellt, der sich sehr für Reisen interessierte. Unger stellte ihn als Minijobber ein, meldete ihn für das damalige TVG-Quereinsteiger-Programm an. „Inzwischen ist er eine vollwertige Fachkraft“, sagt die Reisebüro-Chefin. Nach fünf Jahren Praxis macht ihr einstiger Neueinsteiger den IHK-Abschluss als Tourismuskaufmann. „Theorie muss er noch lernen, aber in der Praxis ist er fit“, so Unger.

Nicht alle Reisebüro-Inhaber wollen Branchenfremde einstellen. Nach einer Umfrage der Berater Hein & Kollegen un-

ter 131 Reisebüros im November 2022 wiesen fast 49 Prozent eine mögliche Hilfe seitens potenzieller Quereinsteiger zurück. Unternehmerin Unger gehört definitiv nicht dazu: Sie hat inzwischen zwei weitere Branchenanfänger angestellt. Beide sind gelernte Sekretärinnen und über 50. „Ich brauche im Büro auch Mitarbeiter für andere Aufgaben.“

Die beiden Neuzugänge hat Unger zunächst auf Mini-Job-Basis eingestellt. Ihrem ersten Quereinsteiger zahlt sie inzwischen den Mindestlohn plus eine Provisionsbeteiligung ab bestimmten Umsätzen – die erhalten auch ihre anderen Angestellten. „Ein Quereinsteiger verdient mehr als ein Azubi im dritten Lehrjahr“, sagt die Reisebüro-Chefin. Was bei manchen zu Irritationen führen mag, hält Jörg Spottke, Inhaber der **Reiselounge** in Cottbus, für richtig: „Auszubildende sind in der Regel jünger, wohnen oft zu Hause und haben weniger Kosten als ein Quereinsteiger, der mit 30, 40 oder 50 Jahren einen eigenen Hausstand hat.“

Ein Aspekt, der auch bei Veranstaltern eine Rolle spielt. Wie der Vertrieb suchen sie händeringend nach Personal. Ganz gleich, wie alt die Branchenfremden sind, sie sollten in jedem Fall umsetzungsfreudig und serviceorientiert arbeiten. TUI setzt seit jeher Branchenfremde für saisonale Aufgaben ein. Erzieher arbeiten etwa als Kinderanimateure in den TUI-eigenen Hotels, und ehemalige Gastronomieangestellte sind als Flugbegleiter tätig. Auch bei **DER Touristik** kommen viele Quereinsteiger aus der Hotellerie.

Während Veranstalter generell die neuen Perspektiven, frischen Ideen und hohe Lernbereitschaft, die Seiteneinste-

ger mitbringen, loben, klagen Reisebüros über unzureichende Kenntnisse von Seiteneinsteigern im Agentur-Service. Vor allem in den Call Centern im Ausland hapere es mit der Kompetenz, heißt es unisono.

Doch der Mangel an geeignetem Personal zwingt dazu, auf Call-Center-Dienstleister im Ausland zurückzugreifen, erklärt beispielsweise DER Touristik. Das Fachwissen für das jeweilige Zielgebiet zu vermitteln, braucht einfach Zeit, meint Stephanie Wulf, Chief Human Resources Officer bei dem Reiseunternehmen: „Wenn viele neue Mitarbeiter zeitgleich beginnen, fallen Wissenslücken natürlich eher auf.“ Um gegenzusteuern, habe DER Touristik den Service professioneller aufgestellt, das Trainerteam erweitert und die Qualitätssicherung hochgefahren, so Wulf. Alle neuen Mitarbeitenden durchlaufen eine Schulungsphase, die je nach Zielgebiet sechs bis zwölf Wochen dauert.

ALLE AN EINEM STRANG

Alltours und **Schauinsland** verzichten auf externe Call Center und setzen ausschließlich auf die eigenen Service-Mitarbeiter in den Zentralen. „Das erleichtert und fördert den fachlichen Austausch, die Einarbeitung und das Training on the Job“, sagt Marius Kaczmarek, Leiter Personal und Logistik bei Alltours. Detlef Schroer, Vertriebschef von Schauinsland, zeigt Verständnis für die Probleme der Reisebüros. Er setzt auf Schulungen und intensive Einarbeitung. Das vor allem mit Blick auf die Tatsache, dass Reisen komplexer werden und der Anspruch der Kunden steige.

Lufthansa City Center: Mit Jump an den Counter

Akquise: Franchise-Zentrale via Jobportale und Arbeitsamt für Privat- und Geschäftsreisebereich.

Bewerberprofil: Aus diversen Branchen zwischen 26 und 53 Jahren.

Auswahlkriterien: Kunden-/serviceorientierte sowie technikaffine Verkaufstalente.

Dauer der Qualifizierung: Sechs Wochen mit Online-Training, Praxisschulungen im Reisebüro.

Drei Viertel der Zeit Live-Webinare und Online-Schulungen auf hauseigener E-Learning-Plattform.

Lehrinhalte: Drei Wochen Grundlagen der Reisebranche, Systeme und Tools im Reisebüro, danach drei Wochen Spezialisierung auf Business oder Leisure Travel, Kundendialog.

Kosten: LCC zahlt.

Zahl der Quereinsteiger: 17 Teilnehmer. Ziel: 100 Jobs in 100 Städten.

Start: 1. Februar 2023, kein Bewerbungsschluss, Nachfrage bestimmt Zahl der Jump-Runden.

Abschluss: Fachkraft Touristik im Privat- und Geschäftsreisebereich.

„Fachwissen für das jeweilige Zielgebiet zu vermitteln und zu festigen benötigt Zeit.“



Stephanie Wulf
Chief Human Resources
Officer bei DER Touristik



Fest steht, Quereinsteiger sind nicht die, aber eine Lösung im Kampf gegen den gravierenden Fachkräftemangel. Darüber besteht weitgehend Konsens. „Quer-, Wieder- und Neueinsteiger gehören künftig zum Reisebüro-Personal dazu“, sagt Nadine Merzdorf, Leiterin TUI-Franchise. Doch beim Werben um Talente muss die Touristik Boden gutmachen. Es gebe Wechselwillige, aber die müssen von den Vorzügen der Branche überzeugt werden. Deshalb trägt nach Ansicht von Andreas Quenstedt, Geschäftsstellenleiter des Deutschen Reising, „der Hype“ um Quereinsteiger. „Auch sie sind lediglich eingeschränkt verfügbar.“ Wohl dem, der einen gefunden hat. **fw**

„Der Hype um Quereinsteiger trägt. Auch sie sind nur eingeschränkt verfügbar.“



Andreas Quenstedt
Geschäftsführer
Deutscher Reising