

Marktplatz - Deutsche Sprache in der Wirtschaft

Sendemanuskript

Folge 5: **Kalkulation**

Thema: **Kalkulation und Preisgestaltung**

Autor: **Klaus Schuster**

Redaktion: **Thomas Kirsching**

Die Personen:

Edgar Buschmann Inhaber der Firma CarTex

Karl Widner Ingenieur bei CarTex

Sabine Vollstädt Mitinhaberin des Reisebüros Trojka

Sprecherin

Sprecher

Widner:

So, Edgar Buschmann, die nächste ist eine Kranzrunde. Wenn Deine Mannschaft die auch verliert, geht der heutige Abend ganz auf Eure Kosten.

Buschmann:

Heute, Karl, kann mich auch das lausigste Spiel überhaupt nicht ärgern.

Widner:

Auch verlieren will gelernt sein. Ist ja nicht gerade Deine Spezialität. Du spielst aber heute auch besonders schlecht. Was ist los mit dir? Ärger zuhause? Die Firma kann ja nicht der Grund sein, dass du hier schlechter kegelst als jeder Blinde...

Buschmann:

Stimmt, Karl, ich bin nicht in Top-Form, bin mit den Gedanken ganz woanders.

Widner:

Was ist? Gibt's Probleme mit dem neuen Auftrag?

Buschmann:

Nee, nee. Ganz im Gegenteil. Die Engländer haben heute nachmittag angerufen, dass wir den Auftrag bekommen. Und wenn wir die Lieferzeit und die Qualität einhalten, hängt sofort ein Folgeauftrag dran.

Widner:

Na hör' mal, ist doch super. Und dann spielst du hier wie auf Krücken. Na hör' mal, du musst 'ne Lokalrunde werfen.

Buschmann:

Ja, mach' ich auch, am Schluss. Aber weißt du, seit heute nachmittag überlege ich die ganze Zeit, was wir noch tun können, um an diesem Auftrag mehr zu verdienen, als wir kalkuliert haben. Hör' zu, ich habe mir überlegt, wenn wir in die G-Fertigung noch zwei, vielleicht drei Komponenten-Maschinen reinstellen, dann können wir, wenn wir das alles in zwei Monaten umsetzen könnten, dann können wir...

Die Sprecherin:

Edgar Buschmann und Karl Widner sind zwei Führungskräfte der Firma CarTex, einer Spezialfirma, die Sicherheitsgurte für Autos fertigt. CarTex hat seit Jahren auf firmeneigene Produkt- und Herstellungsentwicklung gesetzt. Allein dafür beschäftigt die Firma gut ein Dutzend Leute. Sie und etliche Spezialisten im kaufmännischen Bereich spornt Firmenchef Buschmann ständig zum persönlichen Einsatz für die Firma an. Neben guten Gehältern gibt es bei CarTex mehrere Belohnungen für Motivation und den gemeinsamen Erfolg. Zu diesen Extras zählt, dass die Leistungsträger alle zwei Jahre eine gemeinsame Reise unternehmen. Alle Kosten dieser Reise trägt die Firma. Solche Leistungsanreize nennt man Incentive-Reisen.

Buschmann:

... wenn wir das alles in zwei Monaten umsetzen können, lässt sich ein gesteigerter Ertrag in sechsstelliger Höhe herausholen. - Jetzt aber mal was ganz anderes, Karl. Nächsten Sommer ist ja wieder eine CarTex-Reise fällig. Das letzte Mal waren wir ja bei dieser Diamanten-Mine - Du weißt noch, wie wir da rumgebuddelt haben. Wir sollten jetzt 'mal in eine ganz andere Richtung denken - warum nicht nach Russland zum Beispiel...

Widner:

Russland? Oh nee, da gibt's doch im Sommer immer nur Mücken...

Buschmann:

Nicht Russland, ich meine - auf die Krim. Das ist, glaub' ich...

Widner:

Das ist jetzt die Ukraine. Na ja, klingt spannend - Ukraine. Aber hast du 'ne Ahnung, wie es da ist, was man da machen kann?

Buschmann:

Nein, noch nicht. Aber ich weiß von einem Reisebüro in Berlin, die sich topp auskennen. Und da ich morgen sowieso nach Berlin muss, na, da hab' ich gedacht, da schau ich doch mal rein...

Sprecherin:

Reisebüros, die sich auskennen mit Geschäfts- und Urlaubsreisen in die Staaten der ehemaligen Sowjetunion, sind meist Spezialisten in der deutschen Tourismusbranche. Die meisten dieser Firmen haben ihren Sitz in Berlin und Dresden. Dass sie gerade in diesen beiden Städten ansässig sind, hat Tradition: Schon zu DDR-Zeiten waren die wichtigsten Reise-Agenturen für die Sowjetunion und andere Länder des ehemaligen Comecon in diesen beiden Städten. Nach der Vereinigung der beiden deutschen Staaten 1990 sollten die Geschäftskontakte der ehemaligen DDR-Staatsbetriebe zu ihren bisherigen Kunden und Lieferanten in Osteuropa und der Sowjetunion weiterbestehen. Manches Unternehmen gründete sich für diesen Markt neu. Eines dieser Unternehmen ist die Firma Trojka Reisen. Dieses 1990 gegründete Reisebüro hat seine Zentrale in Dresden, eine Niederlassung in Berlin, eine in Moskau und ein Büro am Flughafen Schönefeld bei Berlin. Für den Tag nach dem Kegelaabend hat Herr Buschmann einen Termin bei Trojka-Reisen gemacht, mit der Junior-Chefin Sabine Vollstädt.

Buschmann:

Guten Tag, mein Name ist Buschmann. Sie sind Frau Vollstädt?

Vollstädt:

Richtig, Herr Buschmann. Sabine Vollstädt. Bitte kommen Sie, setzen Sie sich. Möchten Sie eine Tasse Tee? Wir haben heute grusinischen Tee frisch bekommen. Köstlich.

Buschmann:

Tja, grusinischen Tee kenn' ich nicht. Aber warum nicht, ja bitte.

Vollstädt:

Was können wir denn für Sie tun? Sie erwähnten am Telefon etwas von einem Betriebsausflug?

Buschmann:

Na ja, Betriebsausflug nicht gerade. Ich hatte von einem Bekannten gehört, dass Sie nahezu jede Reise in die einstige glorreiche Sowjetunion organisieren können.

Vollstädt:

Außer den bekannten Städten haben wir Kaukasus, Sibirien, Pamir, die Krim, den Ural, aber auch Almaty, Kamtschatka und Tjientschan im Programm. Wir verkaufen Erlebnisreisen, Herr Buschmann.

Buschmann:

Erlebnisreisen, ja so etwas in der Art wollen wir. Unsere Firma CarTex ist Zulieferer für die Automobilindustrie. Alle zwei Jahre laden wir unsere besten und wichtigsten Leute ein zu einer etwa zweiwöchigen Incentive-Tour.

Vollstädt:

Incentive-Tour ... ist was, wenn ich fragen darf?

Buschmann:

Also, wir verstehen darunter eine Reise auf Kosten der Firma, mit der die Leute für ihren bisherigen Einsatz belohnt und für ihren künftigen Einsatz neuen Anreiz, neuen Ansporn gewinnen und erfahren sollen.

Vollstädt:

Oh ja, solche Reisen machen wir auch, wenn unsere Mitarbeiter neue Zielgebiete auskundschaften und kennen lernen sollen.

Buschmann:

Ich habe nun vorgeschlagen, dass wir das nächste Mal auf die Krim fahren. Deshalb bin ich hier.

Vollstädt:

Ja, die Ukraine gehört zu den Destinationen, die wir gut bedienen können. Ebenfalls die Krim. Und wenn Sie etwas besonderes erleben wollen, habe ich auch schon eine Idee. Aber der Reihe nach: Wann soll es losgehen, und wie viel Leute werden Sie sein?

Buschmann:

Also, uns würde die zweite Hälfte Juli am besten passen. Und wir werden 20 bis 25 Leute sein. Genau kann ich das jetzt noch nicht sagen.

Vollstädt:

Das ist eine gute Gruppengröße. Da bekommen wir gute Preise. Manchmal haben wir Gruppen von acht bis 10 Leuten, da wird's dann schwieriger mit guten Preisen. Juli ist auch gut. Wann werden Sie endgültig wissen, wie viel Personen es sein werden?

Buschmann:

In etwa vier Wochen wissen. Wir sollten jetzt von 24 Leuten ausgehen.

Vollstädt:

Gut, der Juli ist ja noch weit. Die genaue Anzahl der Reisenden müssen wir etwa sechs Wochen vor Reisebeginn exakt wissen. Denn für die Ukraine brauchen Sie alle ein Visum.

Buschmann:

Gibt es da Schwierigkeiten?

Vollstädt:

Nein, üblicherweise nicht. Aber eine Voraussetzung ist, dass wir für jeden Reisenden eine auf seinen Namen bestätigte Hotel-Buchung haben. Alles andere sind normale Visa-Bestimmungen. Schauen Sie, das hier ist ein Visa-Formular für die Ukraine.

Buschmann:

Ah ja, danke, und wie lange dauert das nun mit dem Visum?

Vollstädt:

Wenn wir die vom Hotel bestätigte Buchung haben, brauchen wir von jedem Ihrer Gruppe einen gültigen Reisepass, keinen Personalausweis, sondern den Reisepass, der für mindestens noch sechs Monate gültig sein muss. Wir füllen dann die Anträge aus, bringen sie mit den Pässen zum ukrainischen Konsulat, und innerhalb von zwei Wochen haben wir dann die gültigen Visa. Sie brauchen sich um nichts zu kümmern. Das gehört bei uns zum Service.

Buschmann:

Schön...

Vollstädt:

Ja, Sie sagten: Krim. Dann reisen Sie natürlich am besten über Kiew.

Buschmann:

Ja, und ich habe schon daran gedacht, ob wir zum Auftakt der Reise vielleicht mit dem Zug fahren und zurück dann fliegen.

Vollstädt:

Ja, warum nicht. Das könnten wir organisieren. Natürlich können wir Ihnen Sitzplätze reservieren. Aber ich möchte Ihnen dennoch davon abraten. Wissen Sie, an den Grenzen, und Sie müssen ja zwei Grenzübertritte rechnen, kann es sehr lange Wartezeiten und sehr umständliche Kontrollen geben.

Buschmann:

Hhm, das klingt ja nicht gerade einladend. Wie sind denn die Flugverbindungen?

Vollstädt:

Wissen Sie, wir sind ein Reisebüro mit einer IATA-Lizenz. Wir können alle Fluglinien buchen. Wir haben für Kiew gute Erfahrungen mit der nationalen Fluggesellschaft der Ukraine, der *Ukrainian International*, die sind sehr zuverlässig. Und der Flughafen von Kiew-Borispol hat einen guten technischen Standard und einen effektiven Boden-Service und mit der „*Ukrainian*“ kriegen wir die besten Preise.

Buschmann:

Wie teuer sind die Flüge?

Vollstädt:

Einen Moment... Also, da kann ich Ihnen anbieten für 680 Mark hin und zurück, wenn ein Wochenende dazwischen liegt, aber das wäre ja bei Ihnen der Fall.

Buschmann:

680 Mark - das ist der Einzelpreis?

Vollstädt:

Richtig.

Buschmann:

Wie sieht es denn aus mit dem Gruppentarif?

Vollstädt:

Einen Moment, den haben wir gleich. So! Den kann ich Ihnen für 610 Mark anbieten.

Buschmann:

Ja, gut. Ist das der Preis für jetzt oder schon für Juli?

Vollstädt:

Diesen Preis kann ich Ihnen jetzt schon verbindlich zusagen. Das kann ich sofort reservieren für 24 Plätze.

Sprecherin:

Ein Reisebüro mit einer IATA-Lizenz kann Flug-Tickets für alle Flug-Gesellschaften buchen und verkaufen, die der weltweiten Luftverkehrs-Vereinigung IATA angeschlossen sind. Jedes Reisebüro bedient sich dazu eines computergestützten Buchungssystems. Von ihrem

Schreibtisch in Berlin kann sich die Reisebüro-Chefin in das Buchungssystem der *Ukrainian International* einwählen. Sie prüft, ob an einem bestimmten Tag die von Herrn Buschmann gewünschten 24 Plätze für den Hinflug Berlin - Kiew frei sind und ebenso für das Datum des Rückfluges. Sind die Plätze frei, kann Frau Vollstädt sie sofort reservieren. Aber ganz soweit ist es noch nicht.

Vollstädt:

So, die Flüge sind möglich. Das halten wir mal fest.

Buschmann:

Gut, welches Hotel können Sie in Kiew empfehlen?

Vollstädt:

Ich nehme an, Sie wollen ein Hotel mit westlichem Standard. Wir haben da das Hotel Dnjepr. Das liegt zentral und ist in einer Kategorie wie ein 3-Sterne-Hotel hier im Westen. Aber es ist nicht ganz billig. Ja, pro Person müssen Sie mit etwa 200 Mark für Übernachtung mit Frühstück rechnen.

Buschmann:

Puh, das ist aber ein stolzer Preis. Bekommen Sie beim Dnjepr keinen Gruppen-Tarif?

Vollstädt:

Doch, gewiss. Aber den kann ich Ihnen jetzt nicht sagen. Da müssen wir in Kiew anfragen, müssen möglichst schon die Anzahl der Übernachtungen nennen. Wir haben in Kiew einen Vertragspartner, ein Reisebüro mit einer staatlichen Lizenz und einer Registrier-Nummer. Da werden wir zweigleisig fahren: Wir fragen beim Dnjepr und unser Partner-Reisebüro fragt auch. Dann sehen wir, wie wir den besten Preis bekommen.

Sprecherin:

Ein cleveres Reisebüro nutzt alle Möglichkeiten, um für seine Kunden die günstigste Preisgestaltung zu bekommen. Das gilt für die Reisekosten ebenso wie für den Aufenthalt. In diesem Fall nutzt Frau Vollstädt zwei Möglichkeiten: die eigene direkte Anfrage beim Hotel und parallel dazu eine gleichlautende Anfrage über die Partnerfirma in Kiew. Das Hotel wird zwei unterschiedliche Preise nennen. Ohne einen festen Partner am Zielort könnte Trojka-Reisen den vorhandenen Preisspielraum weder kennen noch für seine Kunden nutzbar machen.

Buschmann:

Wir würden, glaube ich, einige Tage in Kiew bleiben wollen. Wie wäre das mit einem eigenen Bus, um Fahrten und Besichtigungen zu machen?

Vollstädt:

Auch das ist kein Problem. Auch dafür nehmen wir die Dienste unserer Partner-Firma in Kiew in Anspruch. Die kennen einfach die Busfirmen besser als wir. Und Sie bekommen dann einen modernen Bus mit einem zuverlässigen Fahrer.

Buschmann:

Ein Fahrer, der deutsch spricht?

Vollstädt:

Das wird es in Kiew wohl nicht geben. Aber ich versuche das. In jedem Fall kann ich Ihnen einen Dolmetscher oder eine Dolmetscherin vermitteln, jemand, der Sie als Reiseführer in Kiew begleitet.

Buschmann:

Gut - was kostet das zusätzlich?

Vollstädt:

Nun, Sie müssen schon mit einem Tageshonorar ab 50 Dollar rechnen. Ich werde mal sehen, ob wir das in Kombination mit dem Hotel oder dem Busunternehmen hinkriegen.

Buschmann:

Prima, versuchen Sie, was Sie können. Wichtig für uns ist, dass wir uns nicht selbst darum zu kümmern brauchen.

Sprecherin:

Für ein gutes Reisebüro ist es selbstverständlich, einer Reisegruppe ein komplettes Programm zusammenzustellen. Das bedeutet: Alle Einzelleistungen sind zu organisieren und zeitlich aufeinander abzustimmen. Gegenüber dem Kunden ist es wichtig, dass die Preisgestaltung für ihn durchschaubar ist. Für den Kunden hat das Vorteile: Er hat in dem beauftragten Reisebüro "einen" Partner, der für alle Leistungen sorgt, sie bündelt und am Ende die gesamte Reise für einen Komplettpreis anbietet. Ein kompetentes Reisebüro vermittelt dabei nur die Leistungen von Partnern, deren Zuverlässigkeit und Qualität es kennt.

Vollstädt:

Gut, Herr Buschmann, in etwa einer Woche bekommen Sie von uns ein schriftliches Angebot. Das ist komplett mit allen Daten, allen Hotels, allen Transport-Möglichkeiten und allen Besichtigungen. Für alle Einzelleistungen haben Sie dann die jeweiligen Preise. Wir können das Ganze dann am Telefon besprechen. Sie sagen mir, wofür Sie sich entschieden haben. Wir erledigen dann alle Buchungen, und Sie bekommen dann den Vertrag.

Buschmann:

Fein, aber ich komme auch gerne nochmals zu Ihnen. Ich bin ja doch jede Woche einmal in Berlin.

Vollstädt:

Das können wir telefonisch verabreden, wie Sie wünschen. Äh, ich darf Sie nur bitten, dass Sie schon jetzt eine Anzahlung leisten.

Buschmann:

Eine Anzahlung ... wofür?

Vollstädt:

Na ja, keine Anzahlung auf den späteren Vertragspreis, sondern eine Bearbeitungsgebühr für unsere Telefon- und Faxkosten. Es sind 50 Mark nur.

Buschmann:

Ach so, kein Problem.

Sprecherin:

Eine sogenannte Bearbeitungsgebühr ist bei Reisebüros üblich, wenn sie ein Programm für eine Reise individuell ausarbeiten. Und dazu hat Herr Buschmann dem Reisebüro einen Auftrag erteilt. Das erste Gespräch war unverbindlich. Erst wenn das Reisebüro sein schriftliches Angebot herausgibt, ist das die verbindliche Grundlage für den späteren Vertrag. Dann ist die kleine Gebühr nicht verloren. Das Reisebüro zählt die 50 Mark dann als Teil des Gesamtpreises.

Zehn Tage später findet Herr Buschmann morgens im Büro ein Fax vom Reisebüro Trojka. Es ist das Angebot. Das Fax hat mehrere Seiten und beschreibt die einzelnen Etappen der Reise.

Es nennt die Hotels und die Partner der zusätzlichen Leistungen. Für jede Leistung ist ein Preis genannt.

Buschmann:

Hier Edgar. Karl, kannst du mal eben kommen. Ich habe jetzt das Angebot für die Kiew-Krim-Reise. Können wir das mal besprechen?

Widner:

Ja, ich komm eben rüber.

Telefonhörer wird aufgelegt, Schritte

Zu Befehl, Towaritsch... Na, das sagt man ja auch nicht mehr..."

Buschmann:

Nee, bestimmt nicht. Wenn die Towaritschs in Kiew noch am Ruder wären, könnten wir unsere Reise nicht machen. Also, Karl. Ich habe jetzt auch mal geguckt. Es könnte am 20. Juli losgehen. Das ist ein Samstag und dann zwei Wochen. Wir sollten nehmen: Kiew mit drei Tagen, dann mit dem Schiff über den Dnjestr bis Odessa. Dort zwei Übernachtungen im Hotel Londonskaya - das ist teuer genug. Dann wieder mit dem Schiff bis Yalta und von dort zurück über Kiew.

Widner:

Klingt gut. Dieser Abend in Kiew bei Familien, das wär' sicher interessant, ist aber auch sehr teuer. Was hältst du denn von der Rückflugroute Yalta-Moskau-Berlin. Wir haben einen Tag mehr auf der Krim, dafür eine Übernachtung in Moskau. Da bleiben wir doch mit allem in unserem Budget.

Buschmann:

Ich habe letzte Woche das Reisebüro nochmals angerufen und eine Preisgrenze genannt. Die haben sich schwer Mühe gegeben: Alle Hotels sind günstiger als mit den Preisen, die bei meinem Gespräch im Reisebüro genannt wurden. Aber wenn wir von Kiew aus doch den Besuch in den Autowerken in Samara machen, dann müssen wir was anderes dafür streichen.

Widner:

Hast Recht. Aber dieses Autowerk würde ich schon gerne sehen. Man hat ja keine Vorstellung, wie die Russen Autos zusammenschrauben. Na ja, mal gucken, lassen wir uns überraschen.

Sprecherin:

Nach einigem Hin und Her sind sich die Firmenchefs über das Programm einig. Zwei Tage später ist Buschmann wieder in Berlin, fährt ins Reisebüro Trojka.

Buschmann:

Danke für den grusinischen Tee, Frau Vollstädt. Ich habe hier in unserem Sekretariat aufschreiben lassen, wie wir Ihr Angebot jetzt nehmen wollen. Wir haben doch noch einige Sachen gestrichen, weil es zeitlich zu eng werden könnte. Die Leute wollen und sollen auch ein bisschen Erholung haben. Wir sollten jetzt nochmals über den Besuch in den Autowerken in Samara sprechen, Frau Vollstädt. Das interessiert uns doch sehr.

Vollstädt:

Ich habe da noch keine Antwort, ob diese Besichtigung möglich sein wird. Ihre Firma ist ja dort ganz und gar unbekannt.

Buschmann:

Das wollen wir ja ändern.

Vollstädt:

Das verstehe ich. Aber man wird sich fragen, welchem Zweck Ihr Besuch dient. Das ist dort noch sehr viel anders als in einer deutschen Firma.

Buschmann:

Na gut, das müssen wir jetzt akzeptieren. Ich habe deshalb das Programm mit den Alternativen "Samara - ja" oder Besuch im Tartaren-Dorf aufgeschrieben.

Vollstädt:

Das ist aber sehr nett, dass Sie sich diese Arbeit gemacht haben. Wir warten dann noch mit dem endgültigen Vertrag, bis die Samara-Frage sich geklärt hat. Wie lange sollen wir warten?

Buschmann:

Sagen wir: Noch sechs Wochen.

Vollstädt:

Gut, aber das restliche Programm steht ja, so dass Sie auch die zehn Prozent Anzahlung auf den Gesamtpreis zahlen können. Wir sollten die übrigen Dinge, also Flüge, Hotels und Schiffe jetzt buchen und wir müssen dafür auch vertragliche Anzahlungen leisten.

Buschmann:

Na ja, das ist kein Problem, schicken Sie mir die Anzahlungs-Rechnung.

Vollstädt:

Sind die Ab- und Rückreise-Daten denn aus Ihrer Sicht verbindlich. Jede spätere Umbuchung ist zwar möglich. Aber es könnten dafür Kosten entstehen. Ich rate Ihnen auch, dafür unser Versicherungsangebot in Anspruch zu nehmen.

Buschmann:

Der Termin ist noch ein bisschen wackelig. Es kann sich alles um eine Woche verschieben. Sind Sie und Ihre Partner denn so flexibel?

Vollstädt:

Herr Buschmann, ich sagte Ihnen ja schon in unserem ersten Gespräch: Wir tun, was wir können. Auf Terminänderungen gerade von Gruppen, von Firmenkunden sind wir eingerichtet. Wenn Sie nicht gerade einen Tag vor der Abreise kommen und sagen, wir müssen um eine Woche verschieben. Auch das machen wir, aber dann entstehen höhere Kosten oder Änderungen im Programm.

Buschmann:

Ein solcher Fall wird nicht eintreten. Wenn wir verschieben müssten, wissen wir das spätestens vier Wochen vorher.

Vollstädt:

Na, dann dürfte das alles doch kein Problem sein.

Sprecherin:

Es gab auch kein Problem mit den Terminen mehr. Um das finanzielle Risiko klein zu halten, falls der Kunde Reisettermine ändert oder die Reise mit weniger als den angemeldeten Personen antritt, hat sich das Reisebüro in seinen Verträgen sowohl mit dem Kunden als auch mit den Vertragspartnern in der Ukraine abgesichert.

Beim nächsten Kegelabend der Firma CarTex konnte Firmenchef Buschmann endlich das Geheimnis lüften, wohin die Reise geht.

Buschmann:

Liebe Kollegen, ich möchte etwas bekannt geben....

Unsere diesjährige CarTex-Reise steht. Am 20.Juli geht es los. Ich werde jetzt noch nicht sagen wohin. Jeder von Ihnen soll die Gelegenheit haben zu erraten, welches Land, welche Region unser Ziel sein wird. Wer es als erster rät heute Abend, dem schenkt die Firma einen Reitlehrgang. Denn dort, wo wir hinfahren, ist Reiten eine noch ganz alltägliche Art, kleine und auch große Strecken zurückzulegen.

Zuruf:

Texas - CarTex fährt nach Texas.

Buschmann:

Das ist ganz falsch, Herr Bender. Es geht genau in die andere Richtung. Karl Widner hat eine Platte in die Musik-Box einlegen lassen, die Ihnen in etwa die Richtung und unser Ziel nennt, und, um noch einen Hinweis zu geben: Ich habe bei der Küche für uns alle frisches Tartar mit Ei bestellt.