

Kalkulation und Preisgestaltung

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 oder Dresden. Daß sie gerade in diesen beiden Städten ansässig sind, hat Tradition: Schon zu DDR-Zeiten waren die wichtigsten Reiseagenturen für die Sowjetunion und andere Länder des ehemaligen Comecon in diesen beiden Städten. Nach der Wiedervereinigung 1990 sollten die Kontakte der ehemaligen Staatsbetriebe zu ihren bisherigen Kunden und Partnern weiterbestehen. Manches Unternehmen gründete sich für diesen Markt neu.



Eines dieser Reiseunternehmen ist die Firma Trojka-Reisen. Dieses im Jahr 1990 gegründete Reisebüro hat seine Zentrale in Dresden, eine Niederlassung in Berlin, eine in Moskau und ein Büro am Flughafen Schönefeld bei Berlin. Trojka-Reisen bedient inzwischen alle touristisch interessanten Gebiete in der ehemaligen Sowjetunion. Einzel- und Gruppenreisen können bei Trojka entweder als Pauschalprogramme gebucht werden, die bereits ausgearbeitet und durch Kundenerfahrung bekannt sind, oder man bekommt Reiseangebote, die weitgehend nach den Wünschen der Kunden individuell und neu zusammengestellt werden. Dabei kann die Firma durch die Kooperation mit Veranstaltern und Anbietern von Einzelleistungen an allen Zielorten günstige Preise kalkulieren und interessante Sondertarife anbieten.



ÜBUNG 1:

Das Reisebüro Trojka bietet _____
für viele Fluglinien nach Rußland.

Das Lösungswort finden Sie, wenn Sie die fehlenden Buchstaben in den folgenden Wörtern ergänzen, in der mittleren Spalte von oben nach unten gelesen.

F	_	u	_	e	_	e	l	l	_	c	h	a	f	t
	Z	_	e	l	_	r	t							
		g	ü	_	s	t	i	g						
	v	e	r	_	i	n	_	l	i	_	h			
		E	i	_	z	_	l	_	e	i	s	e		
E	r	_	e	b	n	i	s	_	e	i	_	e		
	V	e	r	_	n	s	_	a	_	t	e	r		
G	r	_	p	p	_	n	t	_	r	i	f			
	R	_	i	s	e	_	ü	_	o					
		D	e	s	t	_	n	_	t	i	o	n		
		T	_	a	n	s	_	e	r					
	k	_	l	k	u	l	i	_	r	e	n			

Lexikon

IATA - Lizenz

Ein Reisebüro mit einer IATA-Lizenz kann über ein computergestütztes Buchungssystem Flugtickets für alle Fluggesellschaften, die der weltweiten Luftverkehrsvereinigung IATA angeschlossen sind, buchen und verkaufen. Das Reisebüro kann sich in das Buchungssystem dieser Fluggesellschaften einwählen und die gewünschten Plätze sofort reservieren.

START- System

Informations- und Reservierungssystem für Reisebüros. Im Angebot dieses elektronischen Buchungssystems sind neben Flugverbindungen auch Hotels, Schiffsreisen und Bahnfahrkarten. Mit solchen und ähnlichen Reservierungssystemen wird das Buchen einer Reise erheblich vereinfacht. START soll zu einem umfassenden Reisevertriebssystem ausgebaut werden.



ÜBUNG 2:

Wer bietet welche Leistungen? Bilden Sie Sätze!

Das Reisebüro (RB)	bietet ... an	Sondertarife für Flüge
Der Reiseveranstalter (RV)	kümmert sich um...	Erlebnisreisen
	besorgt ...	Besichtigungsprogramme
	wählt ... aus	Fahrtrouten
	bucht ...	Reiseleiter
	stellt ... zusammen	Individualreisen
	arbeitet ... aus	Bahn- und Flugtickets
		Visa und Einreisepapiere
		Sonderkonditionen für Studenten
	günstige Hotels	
	Transfers	

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

RB / RV _____

Incentive-Reisen

Die Firmenleitung der Firma CarTex veranstaltet alle zwei Jahre für einen Teil der Belegschaft eine sog. Incentive Tour, diesmal nach Kiew und zur Krim. Was ist eine Incentive-Reise und wozu soll sie dienen?

Incentives (engl. Anreiz/Ansporn) sind Methoden und Aktionen, um die Motivation der Mitarbeiter in eine bestimmte Richtung zu lenken und sie zu mehr Leistung anzuspornen. Incentive-Aktionen gehören heute fest zur Marketing- und Verkaufsförderungsstrategie vieler Unternehmen. Meistens wird in einem über längere Zeit ausgeschriebenem Wettbewerb eine Prämie oder Reise ausgelobt, d.h. den Teilnehmern in Aussicht gestellt. So ein Wettbewerb, z.B. für die Verkäufer eines Unternehmens, hat das Ziel, die Mitarbeiter zu noch mehr Einsatz zu bewegen, um letztendlich eine Umsatzsteigerung zu erreichen. Es geht dabei darum, schon während des Wettbewerbs die Begeisterung und das Interesse der Mitarbeiter am Erfolg der Firma zu steigern. Den Gewinnern eines Wettbewerbs winkt dann als Belohnung seines Engagements die Teilnahme an einer Incentive-Veranstaltung oder -Reise. Im Gegensatz zu Geldprämien oder Sachleistungen bietet die Incentive-Tour dem Mitarbeiter nicht nur ein interessantes Reiseziel, sondern vor allem unvergeßliche Erlebnisse. All dies soll ihm das Gefühl geben, daß seine Bemühungen und seine Mehrleistung sich gelohnt haben, und ihn gleichzeitig für einen zukünftigen Arbeitseinsatz motivieren.

Den Gewinnern eines Wettbewerbs soll gezeigt werden, daß sie und ihre Arbeit für das Unternehmen wertvoll sind. Dementsprechend ist eine Incentive-Tour nicht mit anderen Reisearten zu vergleichen. Vielmehr muß eine solche Reise, wie auch schon der vorhergehende Wettbewerb, sorgfältig geplant und durchdacht sein und sollte nicht einem gewöhnlichen Reisebüro überlassen werden. In Deutschland gibt es etwa 800 Veranstalter, die sich auf die Durchführung von Incentive-Reisen spezialisiert haben. Hier werden dem Kunden maßgeschneiderte, d.h. speziell auf die Firmeninteressen und auf die Zielgruppe zugeschnittene Reiseprogramme angeboten, die als wichtigen Bestandteil gemeinsame Aktivitäten beinhalten, z.B. eine Rallye oder eine Art Olympiade. Dabei ist zu beachten, daß sowohl das Reiseprogramm als auch die Aktivitäten der Zielgruppe entsprechen, d.h. für die Mitarbeiter auch interessant und attraktiv sind. Nur dann sind Incentive-Reisen ein effektives Instrument, die Motivation der Mitarbeiter zu erhöhen und sie so zu Spitzenleistungen anzuspornen.



**ÜBUNG 3:**

Welche der beiden Erklärungen entspricht der Formulierung aus dem Text?

1. Die Mitarbeiter werden zu mehr Leistung angespornt.

- A Die Mitarbeiter sollen mehr arbeiten.
B Die Mitarbeiter werden stärker motiviert.

2. Eine Prämie wird ausgelobt.

- A Dem Mitarbeiter wird eine Prämie als Belohnung bezahlt.
B Der Mitarbeiter kann eine Prämie gewinnen, wenn er am Wettbewerb teilnimmt.

3. Als Belohnung winkt eine Reise.

- A Für seine gute Arbeit kann man eine Reise geschenkt bekommen.
B Man bekommt statt des Lohns eine Reise von der Firma.

4. Dem Kunden werden maßgeschneiderte Reiseprogramme angeboten.

- A Die Reiseprogramme sind für den Kunden sehr interessant.
B Die Reiseprogramme passen zu den Wünschen und Interessen des Kunden.

5. Die Aktivitäten entsprechen der Zielgruppe.

- A Die Aktivitäten sind auf die Interessen und Wünsche der Mitarbeiter abgestimmt.
B Die Aktivitäten werden in Gruppen durchgeführt.

6. Die Mehrleistung hat sich gelohnt.

- A Der Mitarbeiter verdient mehr Geld für seine Arbeit.
B Wenn der Mitarbeiter mehr geleistet hat, bekommt er eine Belohnung/einen Bonus.

7. Ein Wettbewerb wird ausgeschrieben.

- A Ein Wettbewerb wird öffentlich bekannt gemacht, damit sich die Mitarbeiter beteiligen können.
B Die Mitarbeiter beteiligen sich schriftlich an dem Wettbewerb.

1 = A B

2 = A B

3 = A B

4 = A B

5 = A B

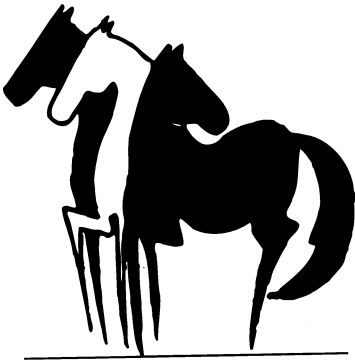
6 = A B

7 = A B

Trojka-Reisen – Spezialist für Incentive-Touren

Viele Firmen bedienen sich zur Planung und Vorbereitung ihrer Incentive-Tour eines spezialisierten Reisebüros oder Reiseveranstalters. Dabei können die Reisebüros durch die Kooperation mit Veranstaltern und Anbietern von Einzelleistungen an allen Zielorten günstige Preise kalkulieren. Wichtig für die Preiskalkulation ist die Gruppengröße. Fluggesellschaften und Hotels bieten oft nach Teilnehmerzahlen gestaffelte Gruppentarife an.

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. Das Reisebüro Trojka hat deshalb an verschiedenen Zielorten Vertragspartner, d.h. ein ausländisches Incoming Reisebüro mit einer Lizenz. So ist es möglich, einmal mit einer direkten eigenen Anfrage beim Hotel ein Preisangebot einzuholen und parallel dazu eine gleichlautende zweite Anfrage über die Partnerfirma abzuschicken, die aufgrund häufiger Kontakte eventuell bessere Preise/Konditionen erzielen kann. Das Hotel wird zwei unterschiedliche Preisangebote nennen. So kann die Firma Trojka den vorhandenen Preisspielraum erfahren und für seine Kunden nutzbar machen.



Trojka

EWA Marketing und Reisen GmbH

Auch bei der Zusammenstellung eines kompletten Programms für die Reisegruppen nimmt Trojka Reisen die Dienste seiner festen Partnerfirmen am Zielort in Anspruch. Ein kompetentes Reisebüro vermittelt dabei nur Leistungen von Partnern, deren Zuverlässigkeit und Qualität es kennt. Gegenüber dem Kunden ist es wichtig, daß die Preisgestaltung für ihn durchschaubar ist. Deshalb führt das Reisebüro in seinem Komplettangebot die Preise aller Einzelleistungen auf, d.h. Transportkosten, Kosten für Übernachtungen oder ein Besichtigungsprogramm.

Wenn ein Kunde dem Reisebüro einen Auftrag erteilt, fällt in der Regel eine sog. Bearbeitungsgebühr an, wenn die Reise individuell ausgearbeitet werden muß. Das erste Gespräch mit dem

Kunden ist zunächst unverbindlich. Erst, wenn das Reisebüro sein schriftliches Angebot abgibt, ist das die verbindliche Grundlage für den späteren Vertrag. Dann ist die geringe Gebühr nicht verloren, denn es ist bei Reisebüros weitgehend üblich, sie dann als Teil des Gesamtpreises anzurechnen. Bei Vertragsabschluß leistet der Kunde in der Regel eine Anzahlung auf den Gesamtpreis von 10%. Um das finanzielle Risiko gering zu halten, falls der Kunde beispielsweise die Reisettermine oder die Gruppengröße ändert, hat sich das Reisebüro in seinen Verträgen sowohl mit dem Kunden als auch mit seinen Vertragspartnern im Ausland abgesichert.

**ÜBUNG 4:**

Lesen sie die folgenden Aussagen zum Text.
Was ist richtig? Was ist falsch?

	richtig	falsch
1. Jedes Reisebüro bietet Incentive-Reisen an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je mehr Leute an einer Reise teilnehmen, desto günstiger kann das Reisebüro kalkulieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Für Reisegruppen machen die Hotels Sonderpreise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Die Firma Trojka-Reisen arbeitet mit ausländischen Reisebüros zusammen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ausländische Hotels haben meistens Festpreise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Für den Kunden zählt am Ende nur der Komplettpreis. Die Einzelpreise interessieren ihn nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Für individuell zusammengestellte Reisen muß der Kunde eine Gebühr bezahlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Schon das erste Gespräch mit dem Kunden wird berechnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Die Bearbeitungsgebühr für Individualreisen beträgt 10% des Reisepreises.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Wenn ein Vertrag mit dem Kunden zustande kommt, muß der Kunde eine Anzahlung leisten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preisgestaltung



ÜBUNG 5:

Ordnen Sie die Verben den Nomen zu! Mehrfachnennungen sind möglich

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. Preise | a) einholen |
| 2. Preisgestaltung | b) kalkulieren |
| 3. Preisspielraum | c) leisten |
| 4. Gebühr | d) erheben |
| 5. Anzahlung | e) nutzen |
| 6. Reisekosten | f) durchschaubar machen |
| 7. Preisangebot | g) berechnen |

1 = a b c d e f g

2 = a b c d e f g

3 = a b c d e f g

4 = a b c d e f g

5 = a b c d e f g

6 = a b c d e f g

7 = a b c d e f g

Unsere Allgemeinen Reisebedingungen

Das Wesentliche vorab:

Qualität steht bei uns an erster Stelle. Trotzdem wollen wir Ihnen Reisen zu erschwinglichen Preisen anbieten. Das funktioniert nur, wenn sich für jede Reise eine bestimmte Anzahl von Interessenten meldet, die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. Da wir dies nicht garantieren können, aber auch keine Abstriche bei den Leistungen akzeptieren, kann es passieren, daß wir eine Reise absagen müssen, spätestens drei Wochen vor Beginn. Natürlich bekommen Sie dann Ihre Anzahlung zurück. Damit aber Ihr Urlaub nicht einfach ausfällt, bieten wir Ihnen gleichzeitig einen neuen Termin oder ein anderes Reiseziel an.

Wenn Sie Ihren Urlaub buchen, bekommen Sie von uns eine Reisebestätigung und einen Sicherungsschein. Mit Übergabe des Sicherungsscheines werden 10 % des Reisepreises fällig, max. jedoch 500 DM pro Person. Den Rest des Reisepreises zahlen Sie bitte zwei bis drei Wochen vor Reisebeginn. Der vom Gesetz geforderte Sicherungsschein enthält eine Bürgschaftserklärung des Deutschen Reisepreis-Sicherungsvereins VVaG (DRS). Damit sind alle Ihre Zahlungen auf den Reisepreis von Anfang an abgesichert.



**ÜBUNG 6:**

Formulieren Sie nach dem Beispiel Sätze ohne „wenn“ aus!

Beispiel: Ein Kunde erteilt einem Reisebüro einen Auftrag.
In der Regel fällt eine Bearbeitungsgebühr an.

Erteilt eine Kunde einem Reisebüro einen Auftrag,
(so) fällt in der Regel eine Bearbeitungsgebühr an.

1. Eine bestimmte Anzahl von Interessenten meldet sich.
Das Reiseunternehmen kann Reisen zu erschwinglichen Preisen anbieten.

2. Der Reiseveranstalter muß eine Reise mangels Interesse absagen.
Der Kunde bekommt selbstverständlich seine Anzahlung zurück.

3. Eine Reise wird vom Veranstalter abgesagt.
Der Veranstalter bietet gleichzeitig einen neuen Termin an.

4. Der Kunde bucht seinen Urlaub.
Der Kunde bekommt vom Reisebüro eine Reisebestätigung.

5. Der Kunde erhält die Reisebestätigung.
10% des Reisepreises werden fällig.

6. Der Kunde hat die Reiseunterlagen etwa 2 Wochen vor Reisebeginn erhalten.
Der Kunde bezahlt den Rest des Reisepreises.

**ÜBUNG 7:**

Wie die meisten Reiseveranstalter empfiehlt auch die Firma Trojka den Abschluß verschiedener Reiseversicherungen.

In den folgenden Texten informiert die Versicherung über ihre Leistungen. Lesen Sie die Informationen und ordnen Sie die Texte den am Ende der Übung genannten Versicherungsarten zu!



A Die ELVIA ersetzt die Kosten für die notwendige medizinische Versorgung (Arzt, Krankenhaus, Medikamente) bei akut auftretender Krankheit und Unfall auf Auslandsreisen. Die Selbstbeteiligung beträgt DM 100,- je Versicherungsfall. Auch die Kosten für medizinisch notwendige Rücktransporte (einschließlich Rettungsflüge) werden erstattet. Im Todesfall ersetzt die ELVIA die Überführungskosten.

Antwort: _____

B Wenn die Reise abgebrochen werden muß – z. B. wegen Tod oder unerwarteter schwerer Erkrankung eines versicherten Reisenden oder seiner versicherten Mitreisenden –, erhalten Sie einen Reisegutschein (Gültigkeit zwei Jahre) über den vollen Reisepreis der gebuchten Reise oder Ersatz für die anteilig nicht genutzte Reiseleistung.

Antwort: _____

C Ersatzleistung für Personen- und Sachschäden, für die der Reisende gesetzlich haftbar gemacht wird. Schäden aus der Ausübung von Sport sind mitversichert. 1 Mio. pauschal für Personen- und/oder Sachschäden je Person.

Antwort: _____

D Weltweite aktive Hilfe rund um die Uhr direkt am Schadenort bei Krankheit, Unfall und Tod, bei Verlust von Zahlungsmitteln und bei Strafverfolgung. Organisation der Rückreise und Kostenübernahme bei Reiseabbruch wegen Krankheit oder Unfall. Außerdem Benachrichtigung der Angehörigen, Organisation und Übernahme der Fahrtkosten für die Hin- und Rückreise einer nahestehenden Person, wenn der stationäre Aufenthalt länger als zehn Tage dauert oder eine lebensbedrohende Krankheit vorliegt.

Antwort: _____

E Versicherungssummen

Komplettschutz: DM 3.000,- je Person

Kompaktschutz DM 2.500,- je Person

DM 5.000,- je Familie

Die ELVIA versichert Ihr Reisegepäck gegen typische Reiserisiken wie z.B. Diebstahl und Raub. Pelze, Schmuck und Kostbarkeiten, Foto-, Film- und Videokameras sind mit bis zu 50% der Versicherungssumme versichert. Der Selbstbehalt beträgt DM 100.- je Versicherungsfall. Aufgegebenes Gepäck ist gegen Verlust und Beschädigung versichert.

Antwort: _____

F Wenn Sie von der Buchung zurücktreten oder die Reise außerplanmäßig beenden müssen – z. B. wegen Tod oder unerwarteter schwerer Erkrankung eines versicherten Reisenden oder eines Angehörigen –, können Ihnen erhebliche Kosten entstehen. In solchen Fällen erstattet die ELVIA bei Nichtantritt der Reise die vertraglich geschuldeten Stornokosten (abzüglich Selbstbehalt) und bei Abbruch der Reise die zusätzlich entstandenen Rückreisekosten (sofern An- und Abreise mitgebucht sind).

Antwort: _____

1. Reise-Notruf-Versicherung (Beistandsleistungen)
2. Reise-Rücktrittskosten-Versicherung
3. Reisegepäck-Versicherung
4. Ferien-Garantie (sofern gesondert vereinbart)
5. Reisehaftpflicht-Versicherung
6. Reisekrankenversicherung



Mit einer Reise-Notruf-Versicherung kann man sich weltweit gegen Schäden aus Krankheit oder Unfall auf Reisen versichern.

LÖSUNGEN

ÜBUNG 1

Fluggesellschaft

Zielort

günstig

verbindlich

Einzelreise

Erlebnisreise

Veranstalter

Gruppentarif

Reisebüro

Destination

Transfer

kalkulieren

Lösungswort: **Sondertarife**

ÜBUNG 2

Das Reisebüro

Der Reiseveranstalter

bietet

kümmert sich um

besorgt

wählt

stellt

arbeitet

Erlebnisreisen

Sondertarife

Sonderkonditionen

Visa.

Transfers.

Besichtigungsprogramme.

Visa.

Bahn- und Flugtickets.

Reiseleiter.

günstige Hotels oder Reiseleiter

Besichtigungsprogramme

Individualreisen

Fahrtrouten

an.

aus.

zusammen.

aus.

ÜBUNG 3

1.B 2.B 3.A 4.B 5.A 6.B 7.A

ÜBUNG 4

1.F 2.R 3.R 4.R 5.F 6.F 7.R 8.F 9.F 10.R

ÜBUNG 5

1.b/f/g 2.f 3.e/g 4.d/g 5.c/d 6.b/g 7.a

ÜBUNG 6

1. Meldet sich eine bestimmte Anzahl von Interessenten, (so) kann das Reiseunternehmen ... anbieten
2. Muß der Reiseveranstalter ... absagen, bekommt der Kunde ...
3. Wird ... abgesagt, bietet...an.
4. Bucht der Kunde ..., bekommt er ...
5. Erhält der Kunde ..., werden ...
6. Hat der Kunde ... erhalten, bezahlt er ...

ÜBUNG 7

A6 B4 C5 D1 E3 F2