



KAUFFRAU/-MANN FÜR TOURISMUS UND FREIZEIT

■ Aufgaben und Tätigkeiten

Sie entwickeln, vermitteln und verkaufen touristische Produkte und Dienstleistungen: Kaufleute für Tourismus und Freizeit beraten beispielsweise Feriengäste oder Gäste von Gesundheits-, Wellness- und Kureinrichtungen über das touristische und kulturelle Angebot einer Region bzw. eines Ortes - mitunter in einer Fremdsprache - und nehmen Reservierungen sowie Buchungen entgegen. Sie koordinieren verschiedene Freizeitangebote im Hinblick auf Kundenwünsche und geben Auskünfte, beispielsweise über das örtliche Gesundheits- und Wellnessangebot bzw. die Öffnungszeiten bestimmter Einrichtungen. Oder sie stellen entsprechende Angebote zusammen und kalkulieren diese. Außerdem verteilen oder verkaufen sie Informationsbroschüren und fördern durch Öffentlichkeitsarbeit und Werbung den regionalen Tourismus. Sie planen auch Veranstaltungen und kümmern sich um deren Organisation und Ablauf. Dabei arbeiten sie eng mit Partnern vor Ort, z.B. Vereinen, zusammen, bauen Netzwerke auf und pflegen diese.

■ Worum geht es?

Kaufleute für Tourismus und Freizeit beraten und informieren Kunden über touristische Leistungen und Angebote. Sie organisieren Veranstaltungen und setzen Verkaufs- und Marketingkonzepte zur Förderung des regionalen Tourismus um.

■ Mit dem Kunden im Dialog

Wo kann man abends gemütlich die regionalen Spezialitäten genießen? Wo ist die nächste Skaterbahn zu finden? Gibt es noch freie Plätze auf dem Campingplatz? Bei jungen Leuten sind z.B. Wellness- und Health-Care-Kurzurlaube oder ein Wochenende im Spaßbad attraktiv.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit kennen sich mit dem Angebot vor Ort aus. Ob Veranstaltungstermine, Sehenswürdigkeiten, Unterkünfte, Einkaufsmöglichkeiten, Ausflugsziele, Eintrittspreise oder Öffnungszeiten - sie geben Kunden, Ferien- oder Kurgästen im Büro des lokalen Fremdenverkehrsvereins oder in einer Freizeiteinrichtung zuverlässig Auskunft - wenn nötig auch in Englisch oder einer anderen Fremdsprache. Außerdem vermitteln oder verkaufen sie Dienstleistungen und Eintrittskarten, buchen Fahrten oder reservieren Plätze und weisen dabei auch auf Vergünstigungen oder Zusatzangebote hin, beispielsweise auf Familienermäßigungen, den im Eintrittspreis enthaltenen Saunabesuch oder die Möglichkeit, mit der Theaterkarte die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen. Prospektmaterial und Literatur, mit deren Hilfe sich die Kunden weiter informieren können, haben sie an der Hand. Da sie die Bedürfnisse, Wünsche und Fragen der Gäste und Kunden gut kennen, wirken sie auch bei der Entwicklung neuer Angebote und Dienstleistungen mit.

■ Marketing und Eventmanagement

Wie findet der Skiort oder das Freizeitbad seine Gäste? Auch dazu tragen Kaufleute für Tourismus und Freizeit bei. Sie kümmern sich mit zielgruppenspezifischen Werbemitteln um das Marketing, damit die Einrichtung, der Ort oder die Region in der Öffentlichkeit bekannt wird oder bleibt – beispielsweise durch eine interessant gestaltete Broschüre, einen witzigen Radiospot oder eine stets aktuelle Website.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit organisieren auch Veranstaltungen und tragen so zum Erfolg einer Tourismusregion, eines Kurortes oder einer Freizeiteinrichtung bei. Zuerst entwickeln sie die richtige Idee für die anvisierte Zielgruppe. Dann geht es ans Organisatorische: Sie stellen Finanzierungspläne auf und koordinieren Räumlichkeiten, Mitwirkende und Technik. Schließlich machen sie die Veranstaltung durch Plakate, Prospekte, Werbespots oder andere geeignete Werbemaßnahmen bekannt. Nach der Veranstaltung führen sie eine Erfolgskontrolle durch und erstellen die Endabrechnung.

Wenn sie in der Destinationsgestaltung tätig sind, gestalten sie das Profil einer Region oder einer Stadt mit und vermarkten es. Kaufleute für Tourismus und Freizeit ermitteln dazu die Stärken und Schwächen des touristischen Angebots vor Ort und unterstützen die Bildung von regionalen und überregionalen Netzwerken. Sie koordinieren oder entwickeln touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und machen die jeweiligen Attraktionen und Besonderheiten durch Marketingmaßnahmen bekannt. So sorgen sie dafür, dass sich die Kunden jederzeit informieren und die Angebote buchen können. Customer Relationship Management (CRM)-Systeme z.B. ermöglichen es ihnen, individuelle Kundenprofile zu erstellen und die Kunden mit maßgeschneiderten Urlaubsangeboten anzusprechen..

■ Die kaufmännischen Aufgaben

Ob in einer Tourismusorganisation, einem Verkehrsunternehmen, einem Freizeitpark oder einer Kur- einrichtung: Schreibtisch- und Verwaltungsarbeit gehört immer dazu. Kaufleute für Tourismus und Freizeit kümmern sich um die Materialwirtschaft, entwickeln und kalkulieren neue Angebote oder bearbeiten den Zahlungsverkehr.

Im Büro erfassen sie am Computer auch betriebliche Kennzahlen sowie Statistiken und führen den Schriftverkehr. In Freizeiteinrichtungen sorgen sie dafür, dass Betriebssicherheit, Hygiene- und Umweltstandards stets eingehalten werden und der Betrieb störungsfrei ablaufen kann. Damit die Geräte und Anlagen jederzeit funktionieren, koordinieren die Kaufleute die Pflege und Wartung der technischen Einrichtungen wie auch der Außenanlagen. Auch wenn sie diese Aufgaben nicht selbst durchführen, ist dafür ein gewisses technisches Verständnis nötig.



■ Soziale Kompetenz gefragt

Kaufleute für Freizeit und Tourismus benötigen ein gutes Gespür für den Umgang mit Menschen. Bei der Beratung von Kunden und Gästen ist ebenso kommunikatives Geschick gefragt wie bei der Organisation von Veranstaltungen, im Marketingbereich oder beim Aufbau eines regionalen Netzwerks: Stets müssen Kaufleute für Freizeit und Tourismus eine Vielzahl an Kontakten pflegen. Dabei behalten sie auch unter Zeitdruck immer den Überblick - beispielsweise in der Hauptsaison oder kurz vor einem größeren Event.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit haben folgende Aufgaben:

➔ Kunden, Gäste und Besucher informieren und beraten, touristische Produkte verkaufen

- ⇒ Prospekte ausgeben, Informationsliteratur verkaufen
- ⇒ Buchungen und Reservierungen vornehmen
- ⇒ Tickets und Eintrittskarten verkaufen
- ⇒ Wünsche, Anregungen und Beschwerden entgegennehmen, bearbeiten oder weiterleiten

➔ Verwaltungs- und Büroarbeiten durchführen

- ⇒ Schriftverkehr führen
- ⇒ Materialbedarf ermitteln, Bestellungen und Abrechnungen ausführen
- ⇒ Kontierungen durchführen, Abschlüsse vorbereiten, Zahlungsverkehr und Mahnwesen bearbeiten
- ⇒ Kalkulationen, Kosten- und Leistungsrechnung durchführen
- ⇒ Betriebliche Kennzahlen ermitteln und Statistiken führen, Controllingfunktionen ausführen

➔ Touristische Dienstleistungen und Produkte entwickeln, vermarkten und verkaufen

- ⇒ zielgruppenspezifischen Bedarf und Kundenzufriedenheit ermitteln, z.B. mithilfe von Customer Relationship Management (CRM)-Systemen individuelle Kundenprofile erstellen
- ⇒ Angebote und Leistungen erstellen, kalkulieren und bewerben
- ⇒ Zusammenarbeit mit Fremdanbietern (zwecks Koordination oder zur Ergänzung der Eigenleistung) organisieren
- ⇒ Touristik-Angebote über unterschiedliche Vertriebskanäle verkaufen



➤ Das Profil einer Stadt, einer Region oder einer Freizeiteinrichtung mitgestalten

- ⇒ Netzwerke und Kooperationen aufbauen und pflegen
- ⇒ Projekte entwickeln und steuern
- ⇒ Marketing- und Werbemaßnahmen planen, durchführen und abrechnen
- ⇒ Finanzierung sicherstellen

➤ Veranstaltungen konzipieren, organisieren und abrechnen

Mitbringen sollte man folgendes:

- Freude am Umgang mit Menschen
- Spaß an einer zu kunden- und serviceorientierten Tätigkeit
- Kaufmännisches, systematisches und planvolles Vorgehen und Denken
- Kommunikationsfähigkeit
- Gute Fremdsprachenkenntnisse

Ausbildungsdauer:

- 3 Jahre

