



## TOURISMUSKAUFFRAU/-MANN

### ■ Aufgaben und Tätigkeiten

Ob Urlaub oder Geschäftsreise – damit unterwegs und am Zielort alles glattgeht, planen Tourismuskauflleute von der Anreise über die Unterkunft bis zur Rückreise den gesamten Ablauf. Bei Reiseveranstaltern organisieren sie Individual- und Pauschalreisen und arbeiten mit Verkehrsbetrieben zusammen. In Reisebüros beraten sie ihre Kunden über Urlaubs- und Geschäftsreisen, ermitteln Reiseverbindungen und Übernachtungsmöglichkeiten zu den gewünschten Terminen und tätigen die Reservierungen.

Sie verkaufen Pauschalurlaube, aber auch einzelne Tickets für Bus, Bahn, Flugzeug oder Schiff und vermitteln Unterkünfte in Hotels oder Ferienwohnungen. Damit sie ihre Kunden fachkundig beraten können, benötigen sie fundierte Kenntnisse über die Urlaubsländer und das jeweilige Angebot. Außerdem bearbeiten Tourismuskauflleute kaufmännische Vorgänge wie Abrechnungen, Stornierungen und Reklamationen.

### ■ Worum geht es?

Tourismuskauflleute organisieren und vermitteln Reisen. Sie beraten und informieren ihre Kunden über Reiseziele und -verbindungen; für Touristikunternehmen stellen sie Baustein- und Komplettangebote zusammen.

### ■ Urlaubsreisen

Mit dem Zug zum Musical nach Stuttgart? Eine Mietwagenrundreise durch die USA? Ein Sprachkurs in Cornwall? Im Reisebüro erhält man nicht nur Prospekte, sondern auch kompetente Beratung.

Tourismuskauflleute verkaufen am Kundenschalter Reisen und Fahrten und buchen sie. Ist im gewünschten Hotel noch ein Zimmer frei? Gibt es noch Karten für das Musical? Das Computerreservierungssystem gibt darüber Auskunft. Wenn alles ausgebucht ist, suchen Tourismuskauflleute eine Alternative für ihre Kunden. Sie bieten ihnen Unterkunftsmöglichkeiten an, die genau auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind, etwa in den Bereichen Kinderfreundlichkeit oder Sportmöglichkeiten. Tourismuskauflleute können gut mit Zahlen umgehen und überschlagen z.B. bei einer Beratung schnell die Gesamtkosten einer Reise. Wenn ein Kunde sich eine eigene Route mit verschiedenen Städten ausgesucht hat und nun Unterkünfte und Flüge buchen will, fragen sie einzeln bei den Hotels und Fluggesellschaften an, ermitteln die Preise und buchen Tickets und Übernachtungen.

Wie ist das Wetter auf Mallorca im Mai? Welche Sehenswürdigkeiten gibt es in Salzburg? Auch mit den Gegebenheiten vor Ort kennen sie sich gut aus.

Damit sie ihre Kunden gut und fachkundig beraten können, unternehmen sie ggf. Informationsreisen und erkunden dabei das Land, Hotels und Ausflugsmöglichkeiten. Sie informieren die Reisenden auch über erforderliche Impfungen und einschlägige Einreise-, Visa- und Zollbestimmungen oder vermitteln Reiseversicherungen.

### ■ **Geschäftsreisen: Zehn-Uhr-Termin in New York**

Im Geschäftsreiseservice kümmern sich Tourismuskauflleute um die optimale Organisation und Abwicklung von Geschäftsreisen. Sie arbeiten mit Firmen zusammen, geben Auskünfte über Flüge und Zugverbindungen und buchen Reisetickets, Hotelzimmer und Mietautos. Dabei versuchen sie, die besten Konditionen zu ermitteln und auszuhandeln. Geschäftsreisende müssen oft kurzfristig zu einem Termin – dann gilt es, rasch noch ein freies Hotelzimmer und einen Platz im Flugzeug ausfindig zu machen.

### ■ **Reiseangebote zusammenstellen**

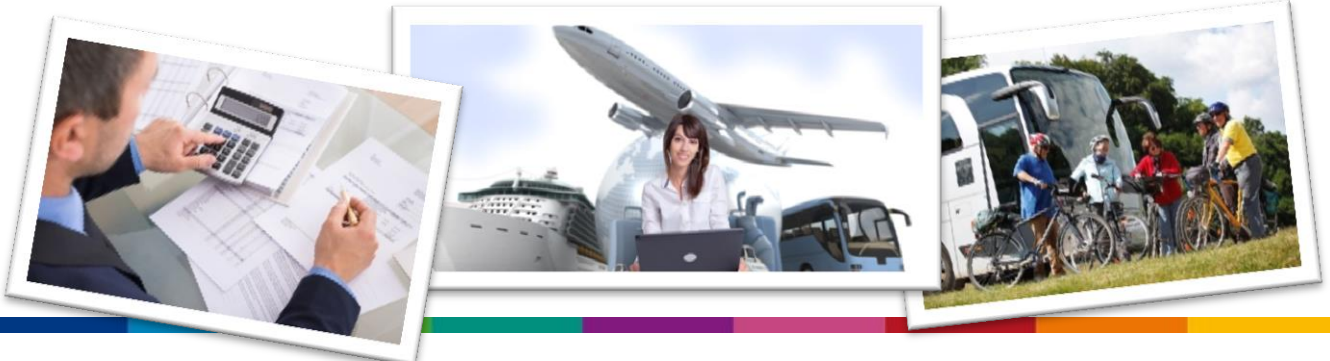
Auch bei Reiseveranstaltern sind Tourismuskauflleute tätig.

Sie entwerfen Kataloge und stellen sie zusammen, erarbeiten Angebote für Pauschalreisen oder stellen in Zusammenarbeit mit Verkehrsunternehmen und Fremdenverkehrsvereinen vor Ort Fahrten zusammen. Sprachreisen, Studienreisen, Abenteuerreisen - die Möglichkeiten sind vielfältig. Zur Oper nach Verona? Eine Rundreise durch Japan? Cluburlaub auf Lanzarote? Gerade Wellness- und Health-Care-Kurzurlaube, Städtereisen in Deutschland, aber auch Kreuzfahrten oder Wanderreisen sind mittlerweile auch für junge Leute attraktiv. Mit viel Organisationstalent kaufen sie Reisedienstleistungen wie Beförderung, Verpflegung, Unterbringung und Ausflüge ein und bündeln sie zu Pauschalangeboten. Außerdem überprüfen sie die Berechtigung von Reklamationen und die Einhaltung vorgegebener Qualitätsstandards z.B. von Hotels am Urlaubsort. Dazu unternehmen sie gelegentlich Dienstreisen.

### ■ **Zahlen und Analysen: Kaufmännisches und Marketing**

Neben dem Organisieren oder Verkaufen von Reisen stehen auch kaufmännische und Verwaltungsaufgaben an.

Tourismuskauflleute erstellen Abrechnungen, überprüfen Buchungsbelege und führen den Schriftverkehr mit Kunden und Reiseveranstaltern. Außerdem wirken sie bei der Preisgestaltung und beim Aushandeln von Konditionen mit Reiseveranstaltern oder Verkehrsunternehmen mit. Auch für Marketingmaßnahmen sind sie mit zuständig. Sie führen Marktanalysen durch und ermitteln durch Umfragen die Ansprüche und Wünsche ihrer Kunden. Mithilfe von Customer Relationship Management (CRM)-Systemen können sie für jeden Kunden ein eigenes Profil erstellen und individuelle Reiseangebote ausarbeiten.



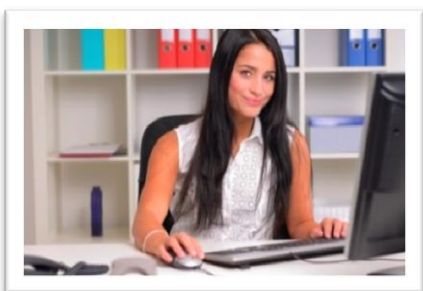
## Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen:

### ➔ In der Reiseveranstaltung

- ➔ Reisen aller Art zusammenstellen und organisieren, Angebote prüfen, Preise kalkulieren, verhandeln
- ➔ Reisedienstleistungen einkaufen, z.B. Beförderung, Verpflegung, Unterbringung, Führungen, Ausflüge, Veranstaltungsbesuche, Angebote prüfen, Preise kalkulieren
- ➔ Kataloge entwerfen bzw. zusammenstellen
- ➔ die Einhaltung vorgegebener Qualitätsstandards der unter Vertrag stehenden Beherbergungsbetriebe, Beförderungsunternehmen, Reiseführer/innen überprüfen
- ➔ Marktanalysen und Kundenumfragen durchführen, Ergebnisse in Grafiken und Tabellen darstellen

### ➔ In der Reisevermittlung

- ➔ Privat- und Firmenkunden beraten
  - ➔ über Reiseangebote, Leistungen und Preise informieren
  - ➔ Kunden mit Prospektmaterial und Katalogen versorgen
  - ➔ bei Reiseveranstaltern, Beherbergungsunternehmen, Verkehrsunternehmen nach freien Plätzen anfragen
  - ➔ Reisepreise berechnen
  - ➔ Auskünfte erteilen über Zoll-, Pass-, Devisenvorschriften, über notwendige Impfungen, kulturelle
  - ➔ Besonderheiten und Gepflogenheiten (beispielsweise Kleidungsvorschriften) im Zielland
- ➔ Reisen und andere touristische Dienstleistungen verkaufen
  - ➔ Buchungen vornehmen
  - ➔ Fahr- und Flugscheine verkaufen
  - ➔ Beförderungsdokumente ausstellen
  - ➔ Plätze reservieren
  - ➔ Reiseversicherungen vermitteln
- ➔ bei Konzeption und Durchführung von Werbemaßnahmen mitwirken, z.B. Sonderangebote ausarbeiten, Sonderkonditionen erarbeiten



- Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
  - ⇒ die Reklamationen ggf. an die zuständigen Veranstalter, Verkehrsunternehmen oder
  - ⇒ Beherbergungsbetriebe weiterleiten
  - ⇒ über die Berechtigung von Reklamationen befinden
  - ⇒ eventuelle Preisermäßigungen oder Rückzahlungen vornehmen
  
- Geschäftsreisen zu Reisezielen unternehmen, um Qualitätsstandards der Kooperationspartner zu
  
- überprüfen und die eigene Beratungskompetenz zum jeweiligen Ort zu erweitern
  
- Kundendatei pflegen, Kundeninformationen zusammenstellen und versenden, Schriftverkehr mit Kunden, Reiseveranstaltern, Verkehrsunternehmen, Behörden und Dienstleistern führen
  
- allgemeine Verwaltungsarbeiten durchführen, Abrechnungen ausführen, Zahlungseingänge überwachen, Statistiken führen

**Mitbringen sollte man folgendes:**

- Spaß an fremden Ländern und Völkern und Geografie
- Interesse an Büro- und Verwaltungsarbeiten
- Neigung zum Umgang mit Daten und Zahlen
- Kaufmännisches, systematisches und planvolles Vorgehen und Denken
- Spaß an einer kundenorientierten Tätigkeit
- Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, selbständige und sorgfältige Arbeitsweise

**Ausbildungsdauer:**

- 3 Jahre

