

# Ja, Nein, Vielleicht?

Die Corona-Krise und ihre dramatischen Folgen haben die Diskussionen um das Thema **Service-Entgelt** befeuert. Deutlich wird dabei: Die Bereitschaft vieler Reisebüro-Inhaber, eine Pauschale für erbrachte Leistungen wie Online-Check-in und Sitzplatzreservierung zu erheben, wird größer. In einem Webinar hat Reisebüro-Trainerin Wibke Rissling-Erdbrügge von WRE Training für Touristiker die Teilnehmer jüngst noch einmal motiviert, diesen Schritt zu gehen. Darüber hinaus hat sie die kritischsten Fragen zum Thema beantwortet. | Von Ute Fiedler



Touristik-Trainerin Wibke Rissling-Erdbrügge

## **Ich befürchte, ich werde viele Kunden vergraulen. Soll ich die Pauschale trotzdem einführen?**

Unseren Umfragen unter Reisebüros zufolge rechnen Branchenkollegen mit einem Schwund von fünf Prozent der Reisekunden, wenn das Reisebüro Service-Pauschalen eingeführt. Selbst wenn dieser Wert zu optimistisch ist und zehn Prozent nicht wiederkommen, hat das Reisebüro bei 90 Prozent der Kunden durch die Service-Pauschale dauerhaft deutlich mehr Ertrag erwirtschaftet. Das lohnt sich, auch wenn ein kleiner Teil der Kunden verloren geht. Zudem sollten sich Reisebüros ohne Wehmut von Kunden verabschieden, die nicht bereit sind, für erstklassigen Service zu bezahlen.

## **Mein Kunde war mit der Service-Pauschale einverstanden, aber er hat sie nicht überwiesen. Was sollte ich tun?**

Das ist der gleiche Fall, als wenn Ihre Kunden Reiseleistungen nicht bezahlen.

Counter Service-Leistungen langfristig addieren muss, bekommt der Preis zu viel Gewicht und der Kunde wird misstrauisch. Besser, es gibt ein bis zwei einfache Pakete, die der Expedient leicht vermitteln kann. Und wenn das Paket mal gar nicht zum Kunden passt, dann räumen kluge Büroleitungen den Verkäufern die Möglichkeit ein, Ausnahmen zu machen.

## **Wie kommuniziere ich die Pauschale, wenn ich den Kunden nicht persönlich, sondern nur per E-Mail oder Telefon sprechen kann?**

Genau so, wie wenn der Kunde im Büro wäre. Erklären Sie, dass Sie gerne Zusatzleistungen anbieten und kommunizieren Sie den Preis für diese Dienstleistung.

## **Sollte man seine Stammkunden mit einer persönlichen E-Mail darüber informieren, dass ab Tag x nun eine Pauschale bezahlt werden muss?**

Nein, besser nicht. Für die Reisekunden ist die Service-Pauschale nur ein kleiner Obolus der zum Reisepreis addiert wird. Wer Service-Pauschalen groß ankündigt, erzeugt bei den Kunden zu viel Aufmerksamkeit für das Thema, und das wiederum kann zu Misstrauen führen.

## **Müssen die Service-Pauschalen im Fall einer Stornierung zurückgezahlt werden?**

Nein. Das ist einer der großen Vorteile der Pauschale für Reisebüros. Die Pauschale ist das Honorar für die Arbeitszeit. Das Honorar wird dem Kunden direkt in Rechnung gestellt.

## **Wie können wir uns mit den Service-Pauschalen gegenüber der Konkurrenz im Internet abheben, die diese Pauschalen nicht erhebt?**

Reisebüros heben sich durch persönliche Beratung, individuelle Bedarfsermittlung, hohe Kompetenz, persönliche Insidertipps und liebevolle Betreuung ab. Kunden, die genau diese Vorteile wünschen, kaufen im Reisebüro und zahlen auch gern dafür, da sie so leichter, sicherer und besser reisen. Das alles kann das Internet heute nicht und wird es auch in Zukunft in gleicher Qualität nicht können. Wer sich dieser Stärken bewusst ist und sie zielgerichtet vermarktet, gewinnt und bindet die für sein Reisebüro richtigen Kunden.

Service-Pauschale werden Dienstleistungen wie Visa-Beantragung, Online-Check-in so weiter bepreist. Mein Tipp: Führen Sie einmal die Service-Pauschale ein und über diese zu kommunizieren, bevor Sie sich an Beratungsgebühr wagen.

## **Wie gehe ich mit Kollegen um, die Angst davor haben, die Service-Pauschalen zu kommunizieren?**

Zeigen Sie Verständnis, aber weichen Sie von Ihrem Ziel ab. Begleiten Sie den Kollegen oder die Kollegin, setzen Sie sich während der Beratung neben ihn oder sie, erarbeiten Sie Kommunikationsstrategien, die für diese Kollegen gut funktionieren. Wir haben für diese ein Do-it-yourself-Training für Reisebüros zusammengestellt.

## **Ist es gefährlich, die Service-Pauschale jetzt in der Krise einzuführen?**

Die Krise bietet eine riesige Chance, einen solchen Schritt zu gehen. In unserer Gesellschaft ist vieles auf den Kopf gestellt. Wer hätte sich noch vor einem Jahr vorstellen können, dass Menschen im Supermarkt Masken tragen? Bundesligavereine vor leeren Rängen spielen? Kunden sind flexibler geworden. Die Kommunikation der Service-Pauschalen ist jetzt leichter. Zudem haben Reiseunternehmen aktuell sich mit Innovationen zu beschäftigen. Um erfolgreiche Veränderung braucht Zeit, um neuen Wege zu testen und dann zu beschleunigen.

## **Ist es eine gute Idee, Service-Pauschalen Mehrwertpaketen zu kombinieren?**

Reisebüros müssen umdenken und auf ihre Fachkompetenz und Arbeitszeit ein Preis aufkleben. Andere machen das auch: Vom Rechtsanwalt bis zum Friseur, die Kunden bezahlen für Fachkompetenz und Arbeitszeit. Wer dies durch „Mehrwertpakete“, zum Beispiel mit zusätzlichen Versicherungen verschleiert, hat wiederum nicht als Fachkraft positioniert. Expertise Geld kostet. Zudem: Wer seinen Kunden ein Mehrwertpaket anbietet und eine kassiert, bekommt für seine Serviceleistungen wieder kein Geld.