

# Mein erstes Jahr als Reiseberaterin



Corina Lederer, Reiseberaterin in der Idealtours Filiale in Innsbruck erzählt von ihren Vorstellungen und Erwartungen an ihren Traumberuf, aber auch von ihren Erlebnissen und Begegnungen auf Inforeisen und darüber ob und wie sich ihre Erwartungen im ersten Berufsjahr erfüllt haben.



## Meine Motivation für die Bewerbung in einem Reisebüro:

Während meiner Ausbildungszeit und Mitarbeit in der Gastronomie habe ich mich gerne um die Wünsche meiner Gäste gekümmert und hatte dabei zahlreiche Erfolgserlebnisse. Die Früchte meiner Arbeit konnte ich stets in den zufriedenen Gesichtern meiner Gäste ablesen. Besonders aufregend für mich war es, an den verschiedensten Orten arbeiten zu können und dabei interessante Menschen kennen zu lernen. Gemeinsam mit meinen internationalen Arbeitskolleginnen und -kollegen hatte ich auch sehr viel Spaß, wodurch so manche Belastungsspitzen in der Hochsaison leichter zu bewältigen waren.

Als mich der Gedanke nicht mehr losgelassen hat, vielleicht doch noch etwas anderes auszuprobieren, wusste ich auf alle Fälle, dass ich weiterhin gerne mit Kunden arbeiten möchte und nach wie vor auch unterwegs sein möchte. Daher sollte es kein klassischer Bürojob sein, wie bei einer Versicherung oder einer Bank. Da ich auch selbst gerne reise bzw. mehr reisen wollte, hat mich die Stellenanzeige von Idealtours im vergangenen Spätsommer sehr angesprochen.

## Wie haben mich meine Ausbildung und meine bisherige Berufserfahrung in meinem ersten Jahr als Reiseberaterin unterstützt?

Mein Einfühlvermögen, meine Kommunikationsstärke und meine Erfahrungen im Meistern von schwierigen Gesprächssituationen mit Gästen und Kunden unterstützen mich sehr bei der täglichen Arbeit und bei den Herausforderungen als Reiseberaterin.

## Was waren meine Vorstellungen und Erwartungen über den Beruf der/des Reiseberaterin/Reiseberaters bevor ich bei Idealtours gestartet bin?

Meine Vorstellungen waren weitaus nicht so umfangreich, wie der Beruf wirklich ist. Dementsprechend hatte ich außer Freude am neuen Beruf keine großen Erwartungen.

## Wie ist die Einschulung in den ersten drei Monaten erfolgt?

Die ersten 3 Monate sind vergangen wie im Flug. Jeden Tag etwas Neues, immer mit dem Gedanken: „Wie kann ich das bloß schaffen?“, „Wie soll ich denn den Kunden etwas vermitteln, das ich noch nicht mal selbst kenne?“ Ich dachte mir: „Corina, da musst du jetzt durch!“ und auch meine Kollegen haben mich beruhigt und meinten, dass noch kein Meister vom Himmel gefallen sei - das käme alles mit der Zeit. Dann ging es auch schon los mit meiner ersten Inforeise – Abano/Montegrotto.



Mit dem Katalog und meinem Programm bewaffnet bin ich durch ganz Abano und Montegrotto geradelt, um die Häuser kennen zu lernen, die wir in unserem Programm hatten und musste feststellen, dass die beiden Orte gar nicht so „alt“ sind, ist, wie man immer sagt. Ich habe schnell gelernt, dass sich wirklich jeder über jede einzelne Region und Destination seine eigene Meinung bilden sollte. Vorurteile sind oft schlechte Begleiter, gerade auch im Beratungsgespräch. Mit meinen persönlichen Erfahrungen und Erlebnissen konnte ich bei den Beratungen total Punkten.

Ab dem zweiten Monat hat ein wahrer Schulungsmarathon begonnen: jeden Dienstagabend nach Dienstschluss haben sich alle Neulinge eingefunden, um für den Berufsalltag relevante Themen zu erarbeiten und um mit den Reservierungssystemen sattelfest zu werden.

Es heißt natürlich auch „learning by doing“ – also wird in jeder freien Minute im Alltag geübt. Auch im zweiten Monat durfte ich schon mit auf einen Kurztrip auf Menorca und nach Chalkidiki - WIE AUFREGEND!!!! Zwei Ziele in zwei Tagen, das klingt nach Stress pur, aber es hat sich gelohnt. Step by Step wurden mir einerseits in Schulungen, andererseits durch meine Arbeitskollegen neue Aufgaben eines Reiseberaters vermittelt und so wurde jeder Tag interessierter. Es ging mir fast schon zu langsam, weil ich in meinem neuen Job so aufgegangen bin.

Natürlich gab es auch Rückschläge, wie z. B. Missverständnisse mit Kunden und Buchungsfehler, die Gott sei Dank alle „ausgebügelt“ werden konnten. Dennoch habe ich niemals den Kopf hängen lassen und mich wieder aufgerichtet und weiter gemacht. „Aller Anfang ist schwer“ – deshalb bin ich in solchen Situationen auch meinen Arbeitskollegen sehr dankbar, die mich durch die ganze Zeit immer sehr gut und auch mitfühlend unterstützt haben.

### Kannst du dich noch an deine erste Buchung erinnern?

Ja, so unsicher hatte ich mich schon lange nicht mehr gefühlt. Ich bin Schuld, wenn etwas nicht nach den Vorstellungen der Kunden ist! Mit diesem Gedanken muss man sich erst mal eine Zeit lang auseinandersetzen und akzeptieren, dass man es nicht allen recht machen kann – und trotzdem war ich stolz darauf und habe es sofort Zuhause erzählt.

### Welche persönlichen Talente kannst du in deinen Berufsalltag einbringen?

Die Liebe und die Erfahrung im Umgang mit Kunden, mein Wissbegierden sowie mein sonniges Gemüt ☺ und meine Kreativität.



Wenn du jetzt auf dein erstes Jahr zurückblickst – was sind aus deiner Sicht die größten Herausforderungen, denen sich ein/e Reiseberater/in stellen muss.

Das Amadeus Reservierungssystem für Linienflüge ist meine größte Herausforderung.

Es ist sehr schwierig über die möglichen Buchungsoptionen einen Überblick zu bewahren.

Auch die typischen Internet-Shopper sind eine Herausforderung. Sie schauen sich zunächst alles im Internet genau an, kommen dann mit einer gewissen Vorstellung ins Reisebüro und die Erwartungen können nicht immer vollständig erfüllt werden, da die Sparangebote im Internet zum Teil sehr unüberschaubar präsentiert werden. Diese Kunden haben kein Verständnis dafür, dass man gerne einen seriösen Veranstalter für sie buchen möchte, damit der Urlaub auch ohne Komplikationen ablaufen kann.

Der/die Reiseberater/in gilt ja immer als das umtriebige Wesen, das es nicht lange in seinen Bürosessel aushält und speziell in der Nebensaison auf Informationsreisen unterwegs ist, um Destinationen aus erster Hand kennenzulernen. Über ein Zielgebiet, das man persönlich kennt, lässt sich leichter beraten. Welche Inforeisen hast du in deinem ersten Jahr unternommen und wie empfindest du Informationsreisen?

Die Businformationsreise in die Thermenregion Abano/Montegrotto, den Presseflug auf Menorca und nach Chalkidiki, die MSC Kreuzfahrt: „Westeuropa“, die Businformationsreise an die Adria und zwar nach Jesolo/Caorle, sowie die Fluginforeise auf Kefalonia/Epiros/Lefkas.

Die Inforeisen sind sehr hilfreich und wie ich finde auch das „A“ und „O“ eines Reiseberaters. Nur wenn du selbst dort gewesen bist, den Tagesablauf vor Ort gesehen und miterlebt hast, kann man als Reiseberater richtig und auch guten Gewissens über das Zielgebiet beraten. Aus diesem Grund lernt ein Reiseberater auch nie aus. Das macht den Beruf wiederum sehr interessant und nie langweilig.



## Abgesehen von den Informationsreisen – wie wichtig empfindest du Weiterbildung für eine/n Reiseberater/in und welche Weiterbildungsmaßnahmen haben dir für deinen Berufsalltag am meisten gebracht?

Ich finde Schulungen für einen Reiseberater extrem wichtig, da sich die Gegebenheiten immer wieder ändern. Eine Schulung, die mir sehr viel gebracht hat, war das Seminar „Die ganze Welt im Kopf“.

Wir haben nicht nur vieles über die verschiedenen Destinationen gelernt, sondern auch Wissenswertes über die Klimazonen und Reisezeiten erfahren.

## Welches ist deine persönliche, lustige oder skurrile Geschichte oder dein Erlebnis, wie sie/es nur im Reisebüro hat passieren können?

Silvester: – Wie üblich ist das Reisebüro zu dieser Zeit mit wenigen Mitarbeitern besetzt. Eine Kundin unseres Reisebüros ruft aus Kuba bei mir an und klingt ziemlich verzweifelt. Sie würde nicht in diesem Hotel bleiben wollen, da es wohl in einem unzumutbaren Zustand wäre. Die Reiseleitung vor Ort war telefonisch nicht erreichbar und auch die Sprechstunden im Hotel habe die Reiseleitung nicht eingehalten. Durch die Zeitverschiebung konnte ich auch nach langem Hin und Her telefonieren kein neues Hotel für die Kundin organisieren. Die Hotels waren zu dieser Zeit ausgebucht. Es ist mir nichts anderes übrig geblieben, als für meine Kundin einen Rückflug zu organisieren. Ich habe sehr mit dieser Dame mitgelitten und war selbst total fertig mit den Nerven, da ich auch noch nicht viel Erfahrung hatte, wie man mit einer solchen herausfordernden Situation umgeht. Mit meiner Bürokollegin in der Dauerschleife, die eigentlich auf Urlaub war, haben wir die Kunden noch am selben Tag nach Hause bringen können. Die Kundin war so erleichtert, dass ich von ihr eine sehr herzlich geschriebene Postkarte erhalten habe, die mich fast zu Tränen gerührt hat. Leider konnte ich nicht mehr für sie tun, aber ich bin froh, dass die Kundin sicher nach Hause gekommen ist.

## Ein Wochenende auf Menorca, vier Tage auf Kreta und zwischendurch auf Entdeckertour durch Hamburg. Reiseberater/innen werden oft gerne mit den „Sternchen“ aus Hollywood verglichen. Was ist aus deiner Sicht dran an diesem Mythos?

Natürlich wird man als Reiseberater als besonderer Gast behandelt wenn man unterwegs ist. Immerhin sind es auch wir, die die Hotels die Hotels bei ihrer Auslastung unterstützen. Ich kann den Mythos also bestätigen und ich finde, man kann sich auch wirklich darauf freuen und das genießen.

Wenn du jetzt auf dein erstes Jahr zurückblickst, welche Erwartungen bzw. Vorstellungen haben sich erfüllt und was erlebst du komplett anders als du dir das zu Beginn vorgestellt hast.

Meine Erwartung, einen aufregenden und abwechslungsreichen Beruf zu erlernen wurde mehr als übertroffen, und dennoch war mir nicht bewusst, was alles hinter diesem Beruf steckt. Das Korrigieren von Rechnungen und Reiseunterlagen gehört ebenso zu den Aufgaben, wie die Organisation von Themenabenden, die man selbst für seine Kunden ausarbeitet und gestaltet. Das Arbeiten mit den Reservierungssystemen habe ich mir um einiges leichter vorgestellt. Gerade wenn es um das Thema Linienflüge geht, gibt es allerhand zu beachten: Wie viel Gepäck darf man mitnehmen? Welche Tarif- bzw. Buchungsklasse ist anzuwenden und welche Umbuchungs- und Stornogebühren sind zu beachten? Das sind sehr wichtige Fragen für eine professionelle Beratung und Rechnungslegung.

Welche kurze und zentrale Botschaft willst du allen künftigen Bewerbern, die ein starkes Interesse am Berufsbild des Reiseberaters haben mitgeben?

„Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen“ – Lasst den Kopf also nicht hängen, obwohl es am Anfang viel Neues auf einmal ist. Schon nach kurzer Zeit wird euch auffallen, in welcher tollen Branche ihr arbeitet, einer Branche, in der ihr zahllose und unbeschreiblich schöne Momente erleben werdet, die euch keiner mehr nehmen kann.



Unterwegs im Rahmen einer Kreuzfahrt im Westlichen Mittelmeer im Frühjahr 2015