

Informationen zum Berufsbild „Tourismuskaufmann/-frau (Privat- und Geschäftsreisen)“

Die Arbeit als Tourismuskaufmann/-frau kann im Wesentlichen in drei unterschiedlichen Berufsfeldern erfolgen:

1. Reisebüro (Wahlqualifikation Vermittlung)
2. Geschäftsreisebüro (Wahlqualifikation Geschäftsreisen)
3. Veranstalter (Wahlqualifikation Veranstaltung)

Während die schriftliche IHK-Prüfung in allen drei Berufsfeldern gleich ist, erfolgt die praktische Prüfung vor der IHK nur im jeweiligen Haupttätigkeitsbereich, der sog. Wahlqualifikation.

Beispielhafte Tätigkeiten in den unterschiedlichen Berufsfeldern / Wahlqualifikationen:**Reisebüro:**

- herausfinden, wie der Privatkunde sich seinen Urlaub vorstellt (Bedarfsermittlung)
- den Kunden über mögliche Zielgebiete beraten
- studieren der Kataloge und Online-Informationen zur Auswahl einer geeigneten Pauschalreise und Ermittlung von Vakanzen mit Hilfe des Computers
- dem Kunden ein überzeugendes Angebot machen
- die Buchung der Pauschalreise mit Hilfe des Computers vornehmen
- dem Kunden Versicherungen, Mietwagen und andere Zusatzleistungen anbieten
- die Bezahlung der Reise abwickeln
- Betreuung des Kunden vor, während und nach der Reise
- Gleiches gilt auch für den Verkauf von Einzelleistungen, z.B. nur Flug, Hotel etc.

Geschäftsreisebüro:

- die Reisewünsche (Ziel, Datum, Uhrzeit, Verkehrsmittel, Unterbringung) des Geschäftsreisekunden entgegennehmen
- überprüfen, ob die Reisewünsche mit den im Unternehmen des Geschäftsreisenden (Firmenkunde) vereinbarten Reiserichtlinien vereinbar sind
- sich mit Hilfe des im PC gespeicherten Kundenprofils über spezielle Wünsche des Reisenden, z.B. zum Sitzplatz oder zum Essen, informieren
- dem Kunden Angebote für Flugverbindungen, Flugpreise, Unterbringung etc. unterbreiten
- die Buchung der ausgewählten Verkehrsmittel / Unterbringung mit Hilfe des Computers vornehmen
- den Kunden über Einreisebestimmungen und Sicherheitshinweise informieren

- die Bezahlung der Reise mit dem Unternehmen abwickeln
- Betreuung des Kunden vor, während und nach der Reise

Reiseveranstalter:

- Hauptaufgabe ist die Erstellung von eigenen Pauschalangeboten, darin enthalten sind:
 - das Anfragen und Einkaufen von Leistungsträgern (Unterkunft, Beförderung, Aktivitäten vor Ort, Mietwagen etc.)
 - Kalkulation der Preise
 - Ablaufpläne für die Reisen zusammenstellen
 - Kataloge / Reiseausschreibungen erstellen
- auf die verschiedenen Zielgruppen eingehen (d.h. den Markt beobachten und feststellen, was von den Kunden gerade gewünscht wird)
- aktives Marketing betreiben (Werbung, Direktmarketing, Online-Marketing, Social-Media-Marketing etc.)
- Buchhaltung

Obwohl das Gehalt in der Tourismusbranche im Vergleich zu anderen Branchen eher unterdurchschnittlich ist, bietet sie eine Reihe **attraktiver, nicht-monetärer Gratifikationen**, wie z.B.

- Inforeisen (Man wird eingeladen, sich die Produkte eines Veranstalters vor Ort persönlich anzusehen und zu testen. Dies kann z.B. eine Flugpauschalreise oder auch eine kleine Kreuzfahrt sein. Die Reise dient im Wesentlichen der Schulung über die Produkte des Veranstalters, beinhaltet aber natürlich auch immer einen Teil Freizeit, in der die Freizeitangebote ausprobiert werden, die die potenziellen Kunden später auch in Anspruch nehmen könnten.)
- PEPs (supergünstige Reiseangebote, die nur von Mitarbeitern der Tourismusbranche für ihren Privaturlaub gebucht werden können)
- grundsätzlich Ermäßigung auf Privatreisen von allen Leistungsträgern in der Tourismusbranche
- Ermäßigungen auf Musicals, Parken am Flughafen, Transfers und vieles mehr
- bei Veranstaltern ggf. Arbeit als Reiseleitung, d.h. man betreut eine Gruppe auf der Reise und lernt so selbst das Land kennen
- bei Veranstaltern ggf. Arbeit im Einkauf, d.h. man reist durch andere Länder, sieht sich die Hotels an und führt Verhandlungen (erst nach der Ausbildung)

Die Übersicht in der Tabelle auf der nächsten Seite stellt die Tätigkeitsbereiche der drei Wahlqualifikationen vergleichend gegenüber.

Kriterium	Reisebüro	Geschäftsreisebüro	Veranstalter
Kundenkontakt	Persönlich, telefonisch, Mail	Telefonisch, Mail	Telefonisch, Mail
Kundengruppen	Privatreisende	Geschäftsreisende (Arbeitgeber bestimmt das Ziel)	Privatreisende, Reisebüros, Gruppenreisen
Reiseziel	Ermittlung des und Beratung über das Reiseziel	Reiseziel ist immer vorgegeben	Marktbeobachtung und Festlegung geeigneter Reiseziele für die jeweiligen Kundengruppen
Tätigkeits-schwerpunkte	Vermittlung der Pauschalreisen von Veranstaltern sowie von Einzelleistungen, wie z.B. Flugticket, Hotelzimmer etc.	Vermittlung von Einzelleistungen im Rahmen einer Geschäftsreise, z.B. Flug, Hotel, Mietwagen, Bahn...	Erstellung eigener Reiseangebote (Pauschalreisen): Einkauf, Bündelung, Verkauf
Arbeitszeiten	Montag bis Samstag, ca. 9:00 – 18:30 Uhr, ggf. länger, z.B. in Einkaufszentren	Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr	Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Unternehmensstruktur	I.d.R. nur Arbeit am Counter in der direkten Kundenbetreuung, i.d.R. kleinere Büros mit < 10 MA und flache Hierarchieebenen	I.d.R nur Arbeit am PC mit Headset in direktem Kontakt zum Firmenkunden (Unternehmen), i.d.R. größere Büros (Servicecenter) < 50 MA, häufig bundesweite Ketten, ausgeprägte Hierarchiestruktur	Einsatz in unterschiedlichen Abteilungen bzw. Tätigkeitsbereichen, z.B. Kundenbetreuung (Call Center), Produkteinkauf, Buchhaltung, Marketing, Unternehmensgröße vom Kleinbetrieb bis zum Mittelständler, ausgeprägte Hierarchiestruktur
Arbeitsmittel	PC, Reservierungssysteme, Telefon, Kataloge	PC, Reservierungssysteme, Telefon (Headset)	PC, Reservierungssysteme, eigenes Buchungssystem, Telefon (Headset)
Arbeitsbereiche	Reisebüro	Geschäftsreisebüro, Reisestellen großer Unternehmen	Reiseveranstalter, Kultur- und Austauschorganisationen, Kreuzfahrtveranstalter, Incoming Agenturen

Anforderungsprofil an Auszubildende unter Berücksichtigung der Wahlqualifikationen:

1. Reisebüro (Wahlqualifikation Vermittlung)
2. Geschäftsreisebüro (Wahlqualifikation Geschäftsreisen)
3. Veranstalter (Wahlqualifikation Veranstaltung)

Während der Ausbildung lernt der Auszubildende Schritt für Schritt von erfahrenen Kollegen, was man braucht, um Reisen erfolgreich zu vermitteln (Reisebüro/Vermittlung) und/oder zu veranstalten (Reiseveranstaltung / Geschäftsreisen).

In der abwechslungsreichen Ausbildungszeit durchläuft er alle Bereiche eines professionellen Veranstalters – von Einkauf, Marketing, Vertrieb und E-Commerce bis hin zu Kundenservice, Qualitätsmanagement und Buchhaltung.

Schon in der Ausbildung lernt der Auszubildende nach und nach eigenverantwortlich zu arbeiten, indem er eigenständig Kunden berät und Reisebuchungen vornimmt oder die eigenständige Betreuung von Firmenkunden übernimmt.

Dies eröffnet dem Auszubildenden gute Zukunftsperspektiven!

DAS PROFIL

- mind. 18 Jahre
- Mittlere Reife oder höherer Abschluss
- Interesse an Reisen und ihren Verkauf bzw. ihre Vermittlung
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Kenntnisse der MS Office-Standardanwendungen (Word, Excel, Powerpoint)
- Gutes Benehmen
- Seriöses Auftreten
- Gute Ausdrucksfähigkeit
- Hohe Organisations- und Kommunikationsfähigkeit
- Freundlichkeit und Aufgeschlossenheit
- Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Spaß an der Arbeit im Team und der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern

Weiterbildungsmaßnahmen im Tourismus

Nach der erfolgreich abgeschlossenen Ausbildung stehen den Absolventen einige Weiterbildungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Es besteht die Möglichkeit durch eine Festeinstellung den Arbeitsplatz und die Position im Unternehmen zu festigen, dies kann in unterschiedlichen Unternehmen stattfinden:

- Reisebüros
- Firmendienst
- Reiseveranstalter
- Austauschorganisationen
- Airlines
- Hotellerie
- Kreuzfahrtunternehmen
- Incentive- und Eventunternehmen

Des Weiteren besteht die Möglichkeit zur Selbstständigkeit und Führung von klein- und mittelständischen Unternehmen.

Darüber hinaus werden Weiterbildungsmöglichkeiten in Form von Betriebswirt/in oder Tourismusfachwirt/in angeboten. Diese können bei der IHK- Bonn Rhein/Sieg oder an der Kölner Fachschule für Tourismus durchgeführt werden.

Wenn sich Absolventen für ein Studium im Anschluss an die Ausbildung interessieren, gibt es die Varianten für ein Vollzeit-, Dual-, oder Fernstudium beispielsweise im Bereich Bachelor of Arts Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Tourismus- und Eventmanagement, Tourismusmanagement oder International Tourism. Die Studiengänge gehen meist zwischen 6 und 8 Semestern und sind mit Zusatzkosten verbunden.

Von vielen touristischen Unternehmen werden zusätzlich interne Schulungen offeriert sowie Fortbildungen, wie die Ausbildereignungsprüfung oder weitere Spezialisierungen, angeboten.