

# **Berufsbild Reiseverkehrskaufmann/-frau**

## **Aufgaben und Tätigkeiten (Kurzform)**

Ob Urlaub oder Geschäftsreise - damit unterwegs und am Zielort alles glattgeht, planen Reiseverkehrskaufleute 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 Reiseverkehrskaufleute kaufmännische Vorgänge wie Abrechnungen, Stornierungen und Reklamationen.

## **Aufgaben und Tätigkeiten (Beschreibung)**

### **Worum geht es?**

Reiseverkehrskaufleute 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. Reiseverkehrskaufleute verkaufen am Kundenshalter 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 Reiseverkehrskaufleute 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.

Reiseverkehrskaufleute 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 Reiseverkehrskaufleute 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 Reiseverkehrskaufleute 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, 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. Dazu unternehmen sie gelegentlich Dienstreisen.

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

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

### **Reiseverkehrskaufleute haben hauptsächlich folgende Aufgaben:**

#### **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

## **Darüber hinaus führen sie auch folgende Tätigkeiten aus:**

- 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

## **Arbeitsbereiche/Branchen**

Reiseverkehrskaufleute arbeiten hauptsächlich in Reisebüros und bei Reiseveranstaltern. Darüber hinaus sind sie bei Busunternehmen, Reedereien und Reservierungsabteilungen von Fluggesellschaften tätig. Beschäftigungsmöglichkeiten finden sie auch in größeren Hotels, die Pauschalangebote anbieten.

## **Branchen im Einzelnen**

- Tourismus
  - Reisebüros
  - Reiseveranstalter

Darüber hinaus bieten sich Beschäftigungsmöglichkeiten in folgenden Arbeitsbereichen/Branchen:

- Luftfahrt
  - Personenbeförderung in der Luftfahrt, z.B. Reservierungsabteilungen von Linienfluggesellschaften
- Straßen-, Schienenverkehr
  - Personenbeförderung im Omnibus-Gelegenheitsverkehr, z.B. Busreiseunternehmen
  - Personenbeförderung im Eisenbahnfernverkehr, z.B. Verkaufsagenturen von Eisenbahnverkehrsunternehmen
- Schifffahrt
  - Personenbeförderung in der See- und Küstenschifffahrt, z.B. Reedereien
- Hotellerie
  - Hotels, Gasthöfe und Pensionen
  - Ferienzentren

## **Arbeitsorte**

Einen Großteil ihrer Arbeitszeit verbringen Reiseverkehrskaufleute in Büros, am Kundenschalter und am Schreibtisch.

## **Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel**

Sie beraten und informieren ihre Kunden über Reiseziele und Reisebedingungen; außerdem organisieren und buchen sie die Reisen. Mithilfe spezieller Software und in Online-Datenbanken erhalten Reiseverkehrskaufleute rasch Auskunft über freie Flüge oder Hotelkapazitäten. Aber auch Kataloge, Prospekte und Flugpläne auf Papier stehen ihnen zur Verfügung. Sie informieren ihre Kunden zudem über die gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften sowie gesundheitliche Empfehlungen, die mit Reisen in fremde Länder verbunden sind (Einreisebedingungen, Visapflichten, empfohlene Impfungen etc.). Über Telefon und E-Mail kommunizieren sie mit Kunden und Kooperationspartnern wie z.B. Busunternehmen oder Hotels. Sie führen elektronische Kundendateien und vervollständigen sie, wenn eine neue Reise gebucht wird oder wenn Änderungen im Reiseplan verzeichnet werden. Außerdem analysieren sie Weblogs (Online-Tagebücher) und Portale, um so Informationen über Kundenbedürfnisse und Reisetrends zu gewinnen. Reiseverkehrskaufleute verwenden Formulare, Buchungsbelege und -bestätigungen sowie Rechnungsbelege, wenn sie kaufmännische Aufgaben und Verwaltungsarbeiten erledigen. Sie fertigen anhand von Umfragen und Analysen Umsatzstatistiken und Grafiken an, die z.B. die Buchungsentwicklung von Reisen abbilden. Über Kundendatenbanken betreuen sie ihre Klientel und halten sie über neue Angebote auf dem Laufenden. Customer Relationship Management (CRM)-Systeme ermöglichen es ihnen, individuelle Kundenprofile und maßgeschneiderte Urlaubsangebote zu erstellen.

## **Arbeitsbedingungen**

Reiseverkehrskaufleute sind in Büros und Verkaufsräumen tätig. Wenn sie Reiseangebote entwickeln und gestalten, arbeiten sie meist im Team; die Kundenberatung und die Verwaltungsaufgaben erledigen sie in der Regel allein.

Viel Zeit verbringen Reiseverkehrskaufleute vor dem Computer, etwa für die Durchführung von Buchungen. Auch wenn die Arbeitsplätze ergonomisch gestaltet sind, kann dauerhafte Bildschirmarbeit anstrengend für die Augen sein oder zu Verspannungen führen. Deshalb halten sie die vorgeschriebenen Bildschirmpausen ein.

Reiseverkehrskaufleute haben viel Kundenkontakt, bleiben auch bei schwierigen Kunden mit vielen Sonderwünschen geduldig und beraten freundlich und kompetent. Sie verfügen zudem über gute Umgangsformen und achten auf ein gepflegtes Äußeres. Außerdem stehen sie für telefonische Auskünfte zur Verfügung und informieren per E-Mail.

Die meisten Reisebüros haben auch samstags und zum Teil (z.B. an Flughäfen) auch sonntags geöffnet, so dass die freien Tage nicht immer aufs Wochenende fallen. Vor allem zu den Haupturlaubs- und Ferienzeiten oder vor Messen stehen sie oft unter Zeitdruck. Dann ist häufig Mehrarbeit nötig. Zum Teil stehen auch längere Geschäftsreisen an, meist in Urlaubsgebiete. Reiseverkehrskaufleute arbeiten dann beispielsweise bei einer ausländischen Vertretung ihres Arbeitgebers oder überprüfen die Leistungen von Vertragshotels. Dabei entscheiden sie manchmal über den Fortbestand oder Neuaufbau einer geschäftlichen Beziehung. Auch hierfür benötigen sie gute kommunikative Fähigkeiten und Verhandlungsgeschick, darüber hinaus oft Fremdsprachenkenntnisse.

### **Arbeitsbedingungen im Einzelnen**

- Bildschirmarbeit (z.B. Buchungen vornehmen, bei Reiseveranstaltern oder Beherbergungsunternehmen nach freien Plätzen anfragen)
- Arbeit in Büroräumen (z.B. Pauschalurlaube und andere Komplettangebote zusammenstellen)
- Arbeit in Verkaufsräumen (z.B. Kunden über Reiseziele und -verbindungen beraten und informieren, Kunden mit Prospektmaterial und Katalogen versorgen, Reisepreise berechnen)
- häufige Abwesenheit vom Wohnort (z.B. auf längeren Geschäftsreisen Leistungen von Vertragshotels überprüfen)
- Kundenkontakt (z.B. Kunden über Reiseziele und -verbindungen beraten und informieren)

(Quelle: BERUFNET - <http://infobub.arbeitsagentur.de/berufe/index.jsp>; Bundesagentur für Arbeit)