



## Ein Jahr Corona: Wie steht's?

Vor rund einem Jahr brachte das Corona-Virus die Tourismusbranche weltweit zum Erliegen. Es folgten Wochen und Monate des Stornierens und Umbuchens, dann kamen die große Flaute, Existenzängste, Demos, das Suchen nach Alternativen und ein ständiges Auf und Ab der Hoffnungen und Enttäuschungen. Wir haben sieben Reisebüro-Inhaber gefragt, wie sie die vergangenen zwölf Monate erlebt haben. | Von Matthias Gürtler



Foto: DNV

### Ralf Hieke IVR Reisebüro Ibbenbüren

„Ein Jahr Corona – das war für uns wie für viele eine wilde Achterbahnfahrt. Vor einem Jahr haben wir uns noch ohne zu ahnen, wie hart die Pandemie uns alle treffen wird, zuerst nur um die Osterferien Sorgen gemacht. Nach Schock und Ratlosigkeit kam dann relativ schnell eine Art Routine, mit der Situation pragmatisch umzugehen. Mittlerweile lassen uns permanente Lock-downs, Reisebeschränkungen, Mutanten und Impfdiskussionen häufig nur noch mit den Schultern zucken. Geduld ist aktuell sicher die wichtigste Tugend. Entscheidend ist, dass unser Quasi-Berufsverbot durch passende Hilfen kompensiert wird und wir durch gute Vorbereitung direkt startklar sind, sobald wieder Reisen stattfinden können. Bis es soweit ist, versuchen wir so gut es geht mit unseren Kunden in Kontakt zu bleiben und im Team untereinander die Motivation oben zu halten.“

Mal klappt das Eine besser, mal das Andere, aber am Ende wird hoffentlich bald beides wieder völlig selbstverständlicher Alltag sein.“



Foto: privat

### Sabine Krohmann Derpart Westerwald Reisebüro Montabaur

„Corona hat uns vor die größten je dagewesenen Herausforderungen gestellt. Wir mussten blitzschnell wichtige Entscheidungen treffen, uns mit neuen Themen wie Kurzarbeit, Überbrückungshilfen, Soforthilfen, Krediten und ähnlichem auseinandersetzen und monatelang eine Flut an Umbuchungen und Stornos bewältigen. Wir haben uns von Anfang an dafür entschieden, sowohl im Business Travel als auch in der Touristik durchweg zu den gewohnten Öffnungszeiten erreichbar zu sein. Für uns ist es wichtig, Präsenz zu zeigen und für die Kunden stets ansprechbar zu sein. Hier machen unsere Azubis und je Abteilung ein bis zwei Fachkräfte einen Superjob! Was feststeht: Das Westerwald Reisebüro wird diese Krise überleben. Wir lieben unseren Job noch immer und hoffen, bald wieder mit Leidenschaft Reiseräume verwirklichen zu können.“



Foto: privat

### Aron Stiefvater Reisebüro Stiefvater Weil am Rhein

„Das Jahr 2020 hatte glanzvoll begonnen: Von touristik aktuell erhielten wir für unser innovatives Konzept „Kaffee & Kreuzfahrt“ den Globus Award für die beste Reisebüro-Gestaltung. Und das Geschäft hatte richtig guten Drive: Das Wachstum war zweistellig. Seit dem Stopp im März 2020 geht es uns wie allen Reisebüros – Arbeit ohne Ertrag. Das hat sich bis heute durchgezogen und die neuesten Entwicklungen bestätigen dies wiederholt. Zahlreiche Kostenlos-Aktionen rücken das Geldverdienen wieder einmal in den Hintergrund. Mit unserer Initiative BRA.IN werden wir weiter windmühlenartig dafür kämpfen, dass gute Service, gute Leistung, gutes Know-how und Kundenservice künftig gut und besser entlohnt werden. Die undifferenzierten Details der Ü I & Ü II waren für Reiseunternehmen in ähnlicher Größe wie wir mit mehreren Reisebüro-Filialen ein „Schlag ins Gesicht“. Leider zeichnet sich auch für die Ü III ein nicht ausreichendes Maß an Hilfe ab, so dass wir als Familienunternehmen in zweiter Generation auf uns gestellt sein werden und das oberste Ziel sein wird: Überleben.“

### Yesim Tasöz TUI Reisecenter Schwabach

„Die ersten zwei Monate nach dem Zusammenbruch des Tourismus war ich wie in einer Schockstarre. Meine Vorausbuchungen waren großartig, 2020 wäre das beste Jahr meiner inzwischen zehnjährigen Karriere als Unternehmerin geworden. Im Herbst kam irgendwann die Frage: Kämpfen oder aufgeben? Ich habe mich fürs Kämpfen und Durchhalten entschieden, denn dieses Reisebüro ist mein Baby. Seitdem stürze ich mich auf das Thema Social Media. Meine Präsenz auf Facebook und Instagram habe ich deutlich ausgebaut, seit Dezember bin ich auch sehr aktiv auf LinkedIn. Zudem probiere ich Tiktok aus und bin inzwischen auch sehr aktiv auf Clubhouse unterwegs. Das verschlingt alles viel Zeit, aber es lenkt auch ab und zahlt sich hoffentlich irgendwann aus.“



Foto: privat

### Anja Horn Take Off Reiseberatung Bopfingen

„Die Corona-Krise war wie eine Bremsung bei voller Fahrt. Erst ging es darum, den Kurs zu halten und einen kühlen Kopf zu behalten. Dann kam die Wut über die Krise. Und dann zeigte es sich, dass Ärger und Wut ein starker Motor sein können, um kreative Ideen zu entwickeln und sich selbst neu zu erfinden. Vor allem im Sommer, als der vorherige Kraftakt einer gespenstischen Ruhe folgte, bin ich mit meinen Kollegen näher zusammengedrückt. Wir haben uns in Zoom-Meetings und Telefonaten ausgetauscht, uns gegenseitig Mut zugesprochen. Die große Frage: Wie beschäftigt sich eine Urlaubstraumerfüllerin, die nicht mehr der Arbeit nachgehen kann, die sie am meisten liebt? Die Antwort: Flucht nach vorn. Dazu gehörte zunächst, die Social-Media-Präsenz anzukurbeln und den Kunden zu zeigen: Ich bin noch da und ich bleibe es! Das ist seit dieser Zeit mein Krisenrezept. Sowohl auf Instagram als auch auf Facebook, Pinterest und YouTube mache ich mit originellen Posts auf mich aufmerksam. Sehr gute Unterstützung erhalte ich als mobile Verkäuferin bei TLT Urlaubsreisen vom kreativen Social-Media-Team meiner Zentrale. Parallel dazu habe ich die Zeit genutzt, um mit Reiseberatung-bopfingen.com eine Homepage nach meinen Vorstellungen zu erstellen und meinen Auftritt in Google My Business aufzumöbeln. Auch meinen Podcast, den ich seit 2019 betrei-

Foto: privat



Foto: privat

### Michael Fessler Reisewelt Fessi Karlsruhe

„Vom Reisetraumverwirklicher zum Geldretter für die Kunden. Die Nummer-1-Frage 2020: Wie komme ich ohne Geld zu verlieren aus der Buchung raus? Nummer-2-Frage: Wie schnell bekomme ich den bezahlten Reisepreis wieder? Es war einfach nur Wahnsinn, was da auf Reisebüros eingestürzt ist. Die extrem nervenaufreibende Phase haben wir glücklicherweise hinter uns. Mittlerweile gibt es eine frustrierende Routine im Ablauf: Beratung/Buchung/Storno/Rückerstattung – traurig aber wahr. Ebenso wie die Tatsache, dass wir uns im Kundenkontakt weniger mit der eigentlichen Reise, sondern mehr mit Umbuchungs-/Stornomöglichkeiten und Versicherungsereignissen beschäftigen müssen. Ich muss zugeben: Es ist nicht leicht, sich in Zeiten wie diesen die Zuversicht und den Optimismus zu bewahren. Aber wir lassen uns nicht unterkriegen. Mit der Kombi aus Überbrückungshilfe/KUG/Rücklagen ist unser Büro in der glücklichen Lage, das Ganze noch lange aussitzen zu können. Mit dem Fokus möglichst alle acht Arbeitsplätze zu halten, bereiten wir uns auf den großen Ansturm vor.“



Foto: privat

### Sandra Jacobs TUI Reisecenter Kevelaer

„Seit April 2020 erledige ich fast alles alleine im Büro. Am Anfang ging es vor allem um die Abwicklung der abgesagten Reisen. Doch im Laufe des Sommers hatte ich immer weniger zu tun. Also schränkte ich die Präsenzzeiten im Büro ein und arbeitete von Zuhause aus. Immer mit dem schlechten Gewissen im Nacken: Was ist, wenn nun doch der eine Kunde, gerade jetzt, vor der geschlossenen Tür steht und die fette Reise buchen will? Als es dann im Oktober immer schlimmer wurde und ich nur noch zu Hause saß und nicht mehr wusste, was ich tun sollte, habe ich auf NRW-Arbeitsminister Karl-Josef Laumann gehört, eine Bewerbung geschrieben und bin seit November bis vorerst Mai Angestellte beim Corona-Telefon des Kreises Kleve. Dort beantworte ich bis zu 100 Fragen täglich. Ich kann sagen, diese Arbeit hat meinen Seelenfrieden zunächst gerettet, aber ich brenne auf den Tag, an dem ich endlich wieder in meinem wundervollen Büro sitzen kann und von mir aus rund um die Uhr Reisen verkaufen darf. Ich kann und will nichts anderes machen! Das hat mir mein halbes Jahr im Gesundheitsamt auch gezeigt.“

be, führe ich mit authentischen Beiträgen aktiv fort. Für ein wenig Fernweh sorgt zudem ein Newsletter, der meine Kunden auf dem neuesten Stand hält. Reiseberichte aus privaten Reisen verblogge ich seit vier Jahren auf dem Familienreiseblog „Ipfrotter“. Da im Sommer 2020 die Ipfmess, das größte Volksfest unserer Region, nicht stattfinden konnte, nahm ich als virtueller Aussteller an der „Ipfmess daheim“ teil. Eine tolle Erfahrung. Ein weiteres Highlight war das Weihnachts-Goodie für meine Stammkunden: eine urlaubsduftende Box mit sehr persönlichen Zeilen und einer Palme in der EcoCan. Die Reaktionen waren herzerwärmend! Eine große Hilfe sind die Weiterbildungsmöglichkeiten, die uns TLT Urlaubsreisen bietet. Zudem habe ich einen fünfmonatigen Zertifikatslehrgang in Tourismusmarketing bei der IST absolviert, wurde Markenbotschafterin bei Six Senses und habe eine Weiterbildung zur Personal Coachin begonnen. In absehbarer Zeit eröffne ich eine Coaching-Praxis, die sich speziell an Touristiker richtet, um ihnen in Krisensituationen persönliche Unterstützung zu bieten. Die Domain habe ich schon: Gedankenanker-personalcoachin.de.“



be, führe ich mit authentischen Beiträgen aktiv fort. Für ein wenig Fernweh sorgt zudem ein Newsletter, der meine Kunden auf dem neuesten Stand hält. Reiseberichte aus privaten Reisen verblogge ich seit vier Jahren auf dem Familienreiseblog „Ipfrotter“. Da im Sommer 2020 die Ipfmess, das größte Volksfest unserer Region, nicht stattfinden konnte, nahm ich als virtueller Aussteller an der „Ipfmess daheim“ teil. Eine tolle Erfahrung. Ein weiteres Highlight war das Weihnachts-Goodie für meine Stammkunden: eine urlaubsduftende Box mit sehr persönlichen Zeilen und einer Palme in der EcoCan. Die Reaktionen waren herzerwärmend! Eine große Hilfe sind die Weiterbildungsmöglichkeiten, die uns TLT Urlaubsreisen bietet. Zudem habe ich einen fünfmonatigen Zertifikatslehrgang in Tourismusmarketing bei der IST absolviert, wurde Markenbotschafterin bei Six Senses und habe eine Weiterbildung zur Personal Coachin begonnen. In absehbarer Zeit eröffne ich eine Coaching-Praxis, die sich speziell an Touristiker richtet, um ihnen in Krisensituationen persönliche Unterstützung zu bieten. Die Domain habe ich schon: Gedankenanker-personalcoachin.de.“