

Muskelspiele

Ein Tag nur für die Reisebüros: interessante Workshops und eine große Portion Fitness

Ira Lanz, Fotos: Alan Ginsburg

Zig Daumen und Zeigefinger kneten sanft zig Ohr läppchen, arbeiten sich zügig zig Ohrmuscheln hinauf und wieder hinunter. „Denkmütze“ nennen sportlich Bewanderte diese Übung, die für rote Ohren sorgt. Und weil's so schön ist, wandern die Hände gleich an Stirn und Hinterkopf. Jetzt heißt es: feste drücken und zugleich die Oberschenkel zusammenpressen. Hosenbeine reiben knisternd aneinander, hier und da knackt ein Gelenk, ächzt ein Stuhl oder ein Teilnehmer.

Aus der Halle kriecht der verführerische Duft von frisch gebrühtem Kaffee. „Aaaaanspannen, eeeeentspannen“, dirigiert Carsten Mütze. Willig folgt das Plenum im Saal den Anweisungen des eigens für den Reisebüro-Tag von Sabre-Merlin entsandten Fitnesstrainers. Sein Auftrag: die Konzentration der Teilnehmer des Reisebüro-Fitness-Tags auf Vordermann bringen.

Der Aufreger steht ganz oben auf dem Programm: Service-Entgelte! Für die meisten ein heißes Eisen. Gegenüber dem Kunden

geraten die Mittler allzu oft in Erklärungsnot. Es fehlt das Selbstbewusstsein und der Glaube an die eigene Leistung. Das will Gerhard Fuchs von den Marketing-Füchsen aus München ändern.

Marketing in eigener Sache ist gefragt. Das heißt auch, die Leistung, für die der Kunde künftig zahlen soll, kritisch zu hinterfragen. Wer glaubt, mit Erreichbarkeit, qualifizierten Mitarbeitern, Termintreue, Zeitersparnis und Höflichkeit seine Kunden begeistern zu können, muss noch einiges lernen. Fuchs: „Das ist das Minimum, was der Kunde von einem Reisebüro erwartet.“

Mit Spaß und Fakten fit für die Zukunft

Wer bei seinen Kunden trotz Service-Entgelt trumpfen möchte, müsse einen Service liefern, der begeistert. „Machen Sie sich bewusst, was Ihr Kunde erwartet, und übertreffen Sie seine Erwartungen“, rät der Marketing-Experte. „Unser einzigartiger Verkaufsvorteil ist es, den Kunden glücklich zu machen“, gibt er den Reisemittlern

auf den Weg. „Dann sind Sie viel mehr als 45 Euro wert.“