

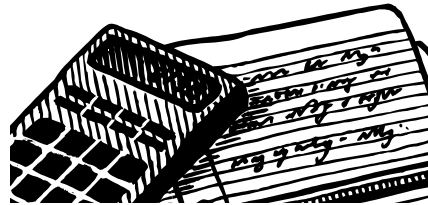
Outgoing III (7131)

Planung und Org. einer internationalen Reise

3. Organisation einer Reise 2



Aufgaben

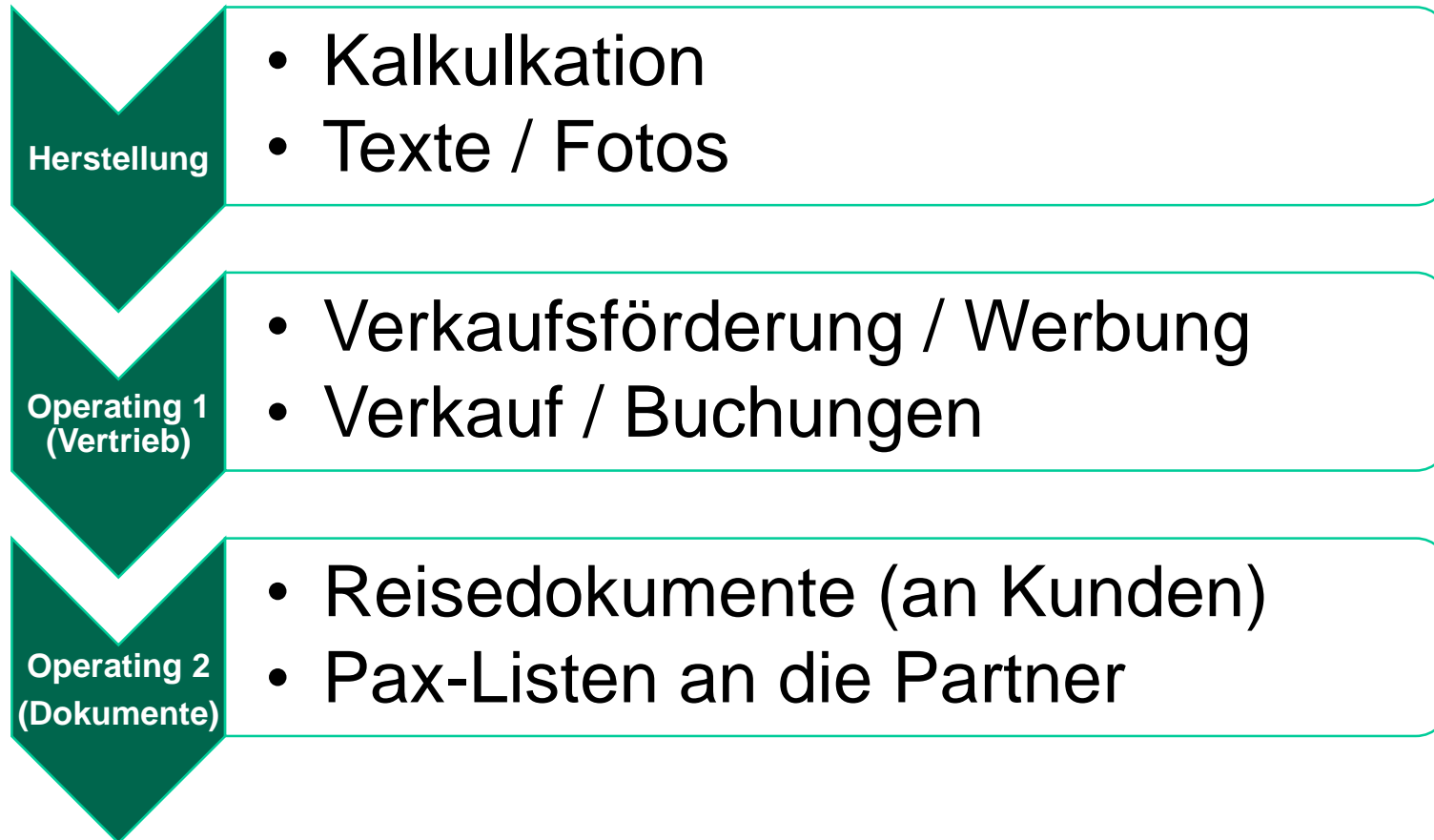


- Untersuchen Sie Reiseprospekte und Inserate und stellen Sie sich vor wie viel Arbeit drin steckt!
- Den Inhalt des Kurses vertiefen.

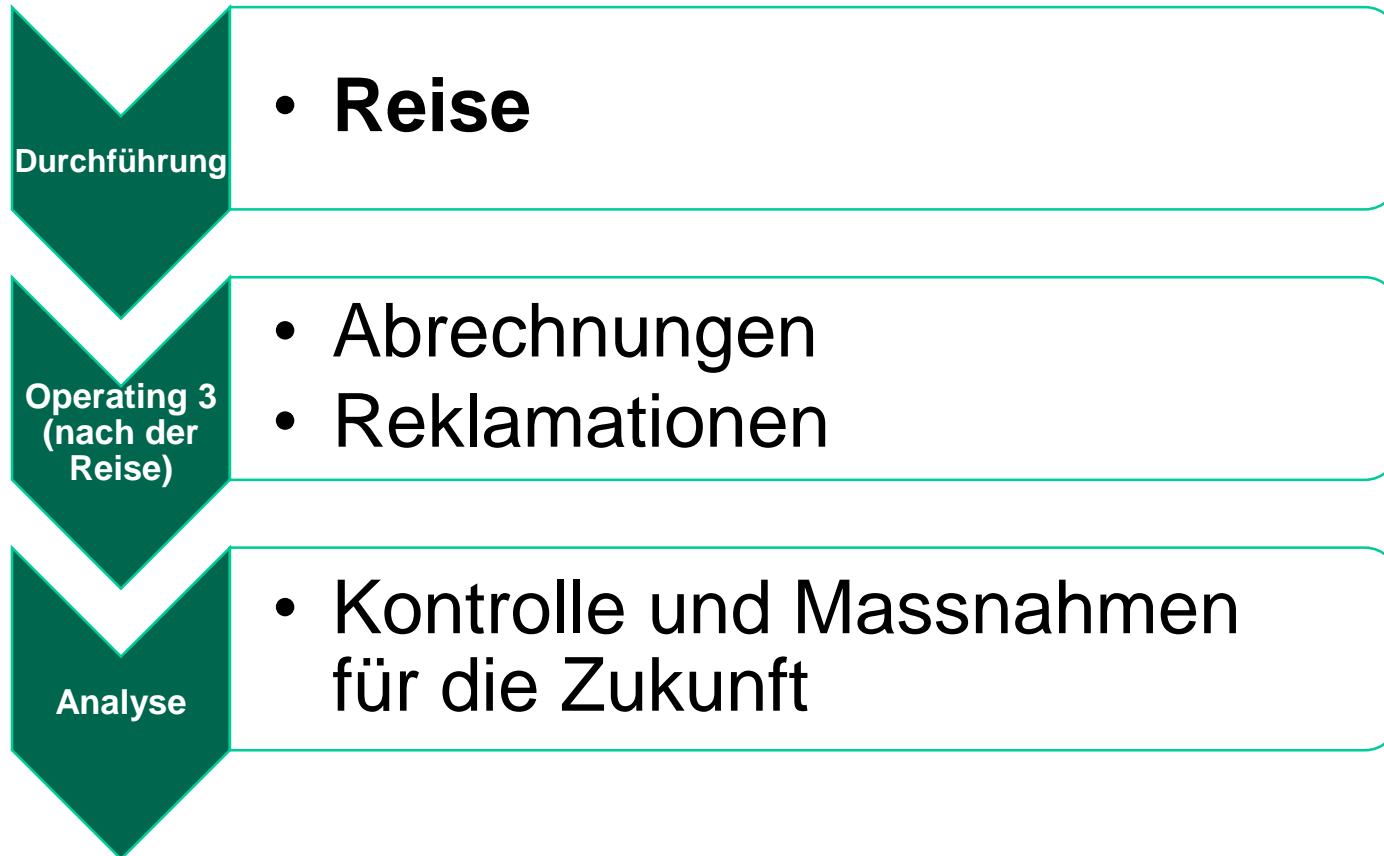
Die Etappen der Organisation einer Reise 1



Die Etappen der Organisation einer Reise 2



Die Etappen der Organisation einer Reise 3



Kalkulation – Verkaufspreis

- Faktoren, die den Verkaufspreis beeinflussen (KKK):
 - **K**osten
 - **K**onkurrenz
 - **K**unden

Herstellung - Kalkulation

Einkaufspreis der Leistungen

+ TO-Marge

= **Nettopreis RB**

+ Reisebüro-Kommission

= **Katalogpreis**

+ Dossierspesen

= **Kundenverkaufspreis**

siehe Excel File



Herstellung - Kalkulation

Kommission, z.B. 10% vom Katalogpreis

Nettopreis für das Reisebüro: **CHF 900.00**

$$\frac{\text{CHF } 900 \times 100}{90}$$

Katalogpreis: **CHF 1'000.00**



Operating 1 – Vertrieb und Reservationen

- Reservationen
 - Vorbereitung des Reservierungssystems
 - Ausbildung des Personals
- Verkauf und Vertrieb
 - Kurse 4 und 5



Operating 2 - Dokumente

- Reisedokumente an die Kunden
- Listen an die Leistungsträger
 - Transportunternehmer
 - Hotels
 - Andere Leistungsträger
 - Hostessen
 - ...



Durchführung – Reise

- Vertrauen in seinen Partnern!
- Einfluss des Reiseveranstalters (T.O.)?
- Pikettdienst
- Notfall-Management – Kurs 8



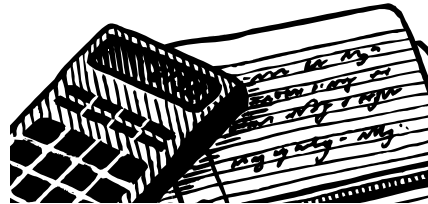
Operating 3 – Nach der Reise

- Qualitätskontrolle
 - Fragebögen
 - Berichte
 - ...
- Beschwerde(n)
 - Unmittelbare Empfangsbestätigung
 - Untersuchungen (Leistungsträger, Hostess, ...)
 - Gerechtfertigte Antwort (Entschuldigung+ Entschädigung / Nein weil ...)
 - Rekurs? Ombudsman. Wenig Fälle beenden im Gericht

Analyse

- Kontrolle
 - Qualität
 - Arbeitsvorgang
 - Rentabilität
- Entscheidung für die Zukunft
 - nein
 - ja
 - mit Anpassungen?

Aufgaben



- Den Inhalt des Kurses vertiefen.
- Vorbereitung Ihrer Präsentation