

**Leseprobe**

# Tourismusfachwirt (IHK)

**Studienheft**

## Management der Reiseveranstaltung

**Autoren**

Bruno Krümpelmann

Sabine Walther-Eising

Bert Freter



**3. Die Produktpolitik des Veranstalters**

- 3.1 Die Angebotskonzeption
- 3.2 Dynamic Packaging
- 3.3 Spezielle Reisearten
- 3.4 Die Erstellung des Reiseprodukts (Beschaffungsmanagement)
  - 3.4.1 Der Beschaffungsprozess
  - 3.4.2 Die Beschaffungsziele
  - 3.4.3 Die Beschaffungsinstrumente
  - 3.4.4 Die Beschaffungswege
- 3.5 Die Organisations- und Personalpolitik
- 3.6 Die Preispolitik

Kapitel 3

#### Lernorientierung



Nach Erarbeitung dieses Kapitels sollten Sie:

- ▶ erklären können, aus welchen Teilleistungen sich das Produkt Pauschalreise zusammensetzt;
- ▶ Produktelemente und Produkttypen unterscheiden können;
- ▶ den Prozess des Beschaffungsmanagements für die Erstellung einer Pauschalreise nachvollziehen können;
- ▶ Komponenten der Organisations-, Personal- und Preispolitik eines Reiseveranstalters kennen.

#### Praxisbeispiel



Der Reiseveranstalter A arbeitet seit Jahren sehr erfolgreich auf dem Markt der Studienreisen in den Ländern Italien und Spanien. Jetzt hat er entschieden, auch Griechenland in sein Programm aufzunehmen. Er möchte die klassische Rundreise mit Schwerpunkt Athen und dem Peloponnes anbieten. Außer der Akropolis sollen so attraktive Orte wie Olympia, Mykene, der Kanal von Korinth und Delphi auf dem Programm stehen. Für eine zweite Reise möchte er die Insel Santorini mit der Insel Kreta kombinieren.

### 3.1 Die Angebotskonzeption

Aus konzeptioneller Sicht und aus Sicht des Produktmanagements ist die Pauschalreise durch folgende sechs Kriterien zu charakterisieren:

#### Dienstleistungsversprechen

##### Dienstleistung

Der Veranstalter stellt sein Management-Know-how als Dienstleistung zur Verfügung. Auch die vermittelten Leistungen sind fast ausschließlich Dienstleistungen, obwohl zu ihrer Erstellung Sachgüter, beispielsweise die Bahn für den Transport, notwendig sind. Sie sind darüber hinaus ein immaterielles Produkt, denn Produktion und Konsum fallen zusammen. Das Risiko für den Kunden besteht darin, dass er zum Zeitpunkt der Buchung die Qualität der Reise noch nicht überprüfen kann. Er erwirbt lediglich ein Leistungsversprechen, ein Umtausch ist ausgeschlossen. Nur seine persönliche Erfahrung und die Werbung geben ihm eine Richtschnur für sein Handeln.

#### **Leistungsbündel**

Die Pauschalreise ist ein ganzes Paket komplementärer Leistungen, die weit über die im Preis enthaltenen Leistungen hinausgehen: so der Katalog, die Beratung bei der Buchung, die Miturlauber, die Bevölkerung und die touristischen Einrichtungen in den Zielgebieten, landschaftliche und kulturelle Attraktionen.

#### **Pauschalpreis**

Die Reise wird zu einem Gesamtpreis angeboten, die darin enthaltenen Einzelleistungen sind für den Kunden nicht ersichtlich. Das Wettbewerbsrecht schreibt einen Endpreis in heimischer Währung vor.

#### **Vorfertigung**

Die Angebotserstellung erfolgt vor der Nachfrage auf der Basis angenommener Kundenbedürfnisse und fiktiver Teilnehmerzahlen, die allein durch Marktforschung prognostiziert werden. Die Buchung erfolgt aufgrund des katalogmäßig angebotenen Programmes.

#### **Risikübernahme**

Der Veranstalter haftet für eigenverantwortete oder durch fremde Leistungsträger hervorgerufene Mängel. Er trägt das Investitionsrisiko, das Kostenänderungsrisiko in den letzten 4 Monaten vor Reiseantritt und das finanzielle Risiko der Nicht-Auslastung fixer Kapazitäten.

#### **Problemlösungskompetenz**

Die organisierte Reise muss gegenüber der selbst organisierten Reise Vorteile bieten, d. h. preisgünstiger, bequemer oder qualitativ besser sein.

Je nach Leistungsumfang werden verschiedene **Produkttypen der Pauschalreise** unterschieden (nach SCHRÖDER 2009):

- **Standardpauschalreise:** Mindestens Transport und Unterkunft.
- **Inclusive-Tours:** IT-Reisen, Einzel oder Gruppenpauschalreisen, basieren auf Sondertarifen der Linienfluggesellschaft. In Abweichung zur Standardpauschalreise haftet neben dem Reiseveranstalter auch die Linienfluggesellschaft. Für IT-Reisen muss, neben den zwei Hauptbestandteilen Transport und Unterkunft, noch ein drittes Leistungselement dazukommen.

### 3. Die Produktpolitik des Veranstalters

---

#### Produkttypen

- **Teilpauschalreise:** Teilweise organisierte Reisen. Gegenüber Vollpauschalreisen fehlen bestimmte Leistungselemente, z. B. bei Selbstfahrerreisen der Transport zum Urlaubsort. Die übrigen Leistungen sind dagegen ein Pauschalarrangement aus mindestens zwei Leistungselementen.
- **Vollpauschalreisen:** Voll organisierte Pauschalreisen, die das gesamte Bündel an Leistungen wie Transport, Unterkunft, Mahlzeiten, Transfer, Reisebegleitung und Unterhaltung sowie u. U. die Reiserücktrittskostenversicherung enthalten. AI-Reisen (All-inclusive Reisen) gehören zu den Vollpauschalreisen.
- **Teilgefertigte Pauschalreise oder individuelle Pauschalreise:** Katalogmäßig angebotene Einzelelemente werden nach dem Baukastenprinzip kombiniert und als Paket gebucht. Der Anteil der Bausteinreisen wird nach einer Prognose der TUI bis zum Jahr 2010 von 6 % im Jahr 2000 auf ca. 30 % anwachsen.
- **Kundenspezifische Reise:** Der Kunde bestimmt die wesentlichen Elemente der Reise; der Veranstalter übernimmt Beratung, Reservierung der einzelnen Reiseleistungen und stellt evtl. eine Reiseleitung.

(vgl. MUNDT 2006, S. 63 ff.)

„Pauschalreise“ ist damit ein **Oberbegriff**, der aus der Sicht des Veranstaltermanagements alle oben genannten Arten von Veranstalterprodukten umfasst. Im Rahmen der Pauschalreise ist auch ein neuer Begriff aufgetaucht: „**Dynamic Packaging**“. Damit ist die freie Wahl des Reisenden von mehreren Produkten aus unterschiedlichen Quellen gemeint.

### 3.2 Dynamic Packaging

#### Definition

„Dynamic Packaging ist die in Echtzeit erfolgte kundengerechte Auswahl, Bündelung und Buchung von Reisekomponenten aus unterschiedlichen Quellen nach den Regeln des Veranstalter-Geschäfts zu einem Gesamtpreis“  
(Quelle: FVW 24, 10.10.2003 von ROGEL)

Dynamic Packaging ist eine feste Größe für den Touristikmarkt geworden. Das Prinzip lautet: Größtmögliche Auswahl bei größtmöglicher Übersicht für den Urlauber. Im Kern meint das nichts anderes als flexibles Bündeln von Reisebausteinen aus unterschiedlichen Quellen zu individuellen Pauschalreisen. Das ist im Prinzip nichts anderes als das, was Reisebüros mit Eigenveranstaltungen schon immer gemacht haben. Die Eigenveranstaltungen waren jedoch für eine Gruppe Kunden konzipiert. Beim Dynamic Packaging erhält jeder Kunde eine speziell auf seine Wünsche zurechtgeschnittene und kalkulierte Pauschalreise.