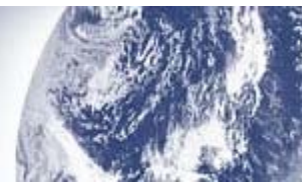


Wie finde ich den richtigen Reisebüro-Partner?

Dagmar Orths, KfW Bankengruppe



1 Das Reisebüro – ein unverzichtbarer Partner?

1.1 Des Pudels Kern

2 Ausschreibung von Reisebürodienstleistungen

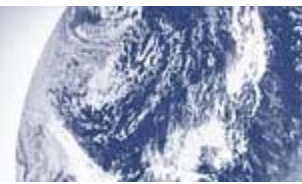
2.1 Aufbau einer Ausschreibung

2.2 Auswertung der Daten

3 Vertragsgestaltung

3.1 Service Level Agreements

1 Brauche ich ein Reisebüro?



In früheren Foren wurde schon oft die Frage gestellt – brauche ich überhaupt ein Reisebüro? In Zeiten von Internetplattformen und „Alleskönner-Software-Applikationen“?

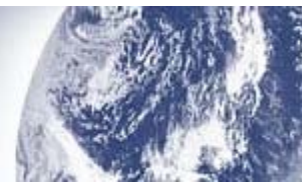
Ist das Reisebüro ein unverzichtbarer Partner?

Klar ist:

- Es geht nicht immer um die günstigste Ticketgebühr – denn die Transaktionsgebühr ist im Vergleich zu möglichen Einsparungen im Ticketpreis-Bereich nur gering!
- Es geht auch nicht immer nur um die direkten Reisekosten – die Prozesskosten sind ein wichtiger Faktor!
- Und darüber hinaus: Irgendjemand muss Ihnen das Ticket am Ende des Tages ausstellen!

... und so kommen wir zu

1.1 Des Pudels Kern

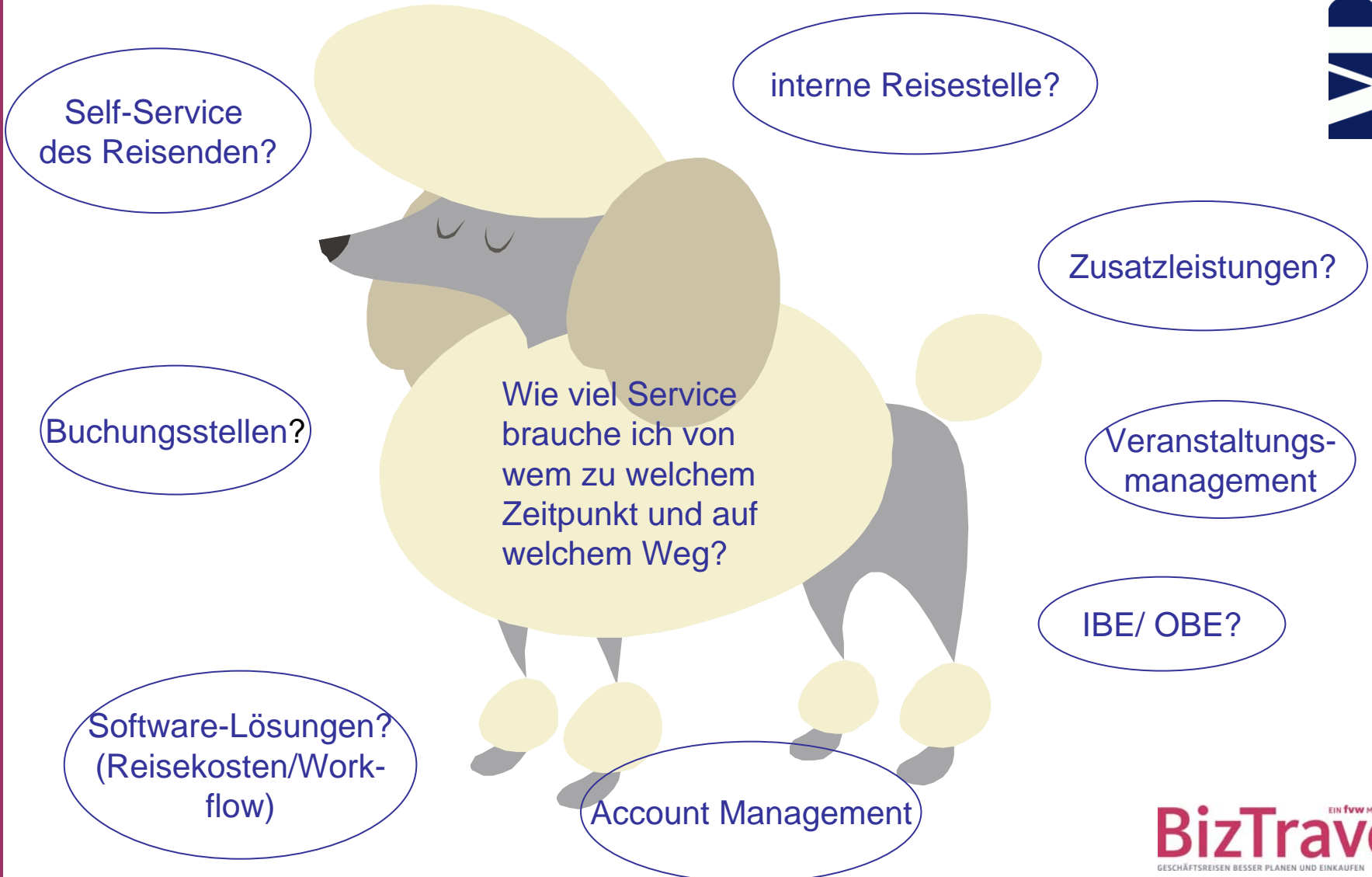
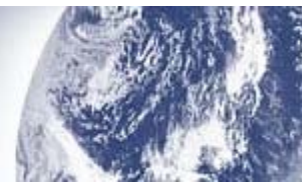


1. Wir müssen wissen, was wir wollen
2. Wir müssen wissen, was wir haben (Zahlen, Daten, Fakten)
3. Wir müssen eine Vorstellung davon entwickeln, was geht – und was nicht geht!

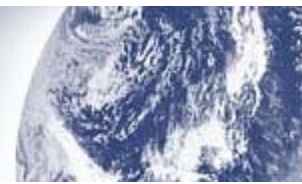
1. Wir müssen wissen, was wir wollen:
 - Unternehmensphilosophie und strategische Entwicklung
 - Gespräche mit der Geschäftsführung sowie den Prozessbeteiligten
 - ggf. externer Berater aus dem Travel Management
 - Reiserichtlinie

Wichtig: Betrachten Sie immer die gesamte Prozesskette, nicht nur den Teil, den Sie ausschreiben wollen!

1.1 Des Pudels Kern:



1.1 Des Pudels Kern



1. Wir müssen noch mehr wissen – wie wir was wollen!

Welche Kriterien wiegen bei der Entscheidung für einen Reisebürodienstleister am meisten?

- Servicequalität?
- Preis?
- Image des Anbieters?
- Präsenz vor Ort?
- Reportingfunktionen
- bei internationalen Ausschreibungen: Ein Anbieter / mehrere Anbieter?

Empfehlung:

Legen Sie die Gewichtung vor Ausschreibungsbeginn fest!

Überlegen Sie, ob sie diese den Bietern bekannt machen oder nicht (Hinweis: bei ausschreibungspflichtigen Unternehmen besteht hier keine Wahlmöglichkeit)

1.1 Des Pudels Kern



1. Wir müssen noch mehr wissen – wie wir was wollen!

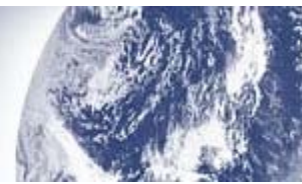
Wenn Sie besonderen Bedarf (denken Sie hier auch an Ihre Mitarbeiter mit körperlichen Einschränkungen) haben, Spezialziele anfliegen oder Sondergeschäft (Shuttle-Service, Flug-Charter, Bustransfers, Langzeitaufenthalte) generieren, sollten diese in der Ausschreibung genannt sein

Wie ist Ihr Reiseverhalten (Verhältnis Business/ Eco – Hotelstandard – Bahn 1./2. Klasse)?

Wie ist Ihr Buchungsverhalten (kurzfristig, längerer Vorplanungshorizont, Umbuchungs- und Stornierungsquote)?

Benötigen Sie weitere Zusatzleistungen, wie bspw. Sicherheitslösungen (Traveller Locator), mobile Dienste, spezielle Reportings und Auswertungen?

1.1 Des Pudels Kern



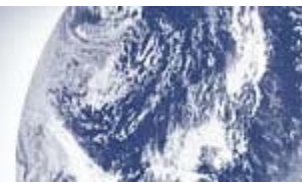
2. Wir müssen wissen, was wir haben!

Definieren Sie Ihr Volumen – Flugumsätze, Hotelvolumen, Mietwagen, Bahn (ggf. auch Transferbedarf usw.)

Hilfsmittel:

- Unternehmensinternes Controlling (Buchhaltung/Reisekostenabrechnung)
- Reporting aus dem bisherigen Reisebüro
- Kreditkartenabrechnung – z.B. über den AIM

1.1 Des Pudels Kern



3. Wir müssen eine Vorstellung davon entwickeln, was geht – und was nicht!

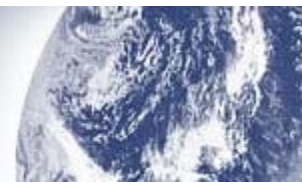
Die Kerndienstleistung eines Reisebüroanbieters ist die Vermittlung von Reisemitteln, wie Flugtickets, Bahntickets sowie Hotelübernachtungen.

Die Angebotspalette der Ketten hat sich auf all die Themen erweitert, die wir bereits angesprochen haben. Dennoch sind Sie in manchen Fällen gefragt, wenn es um die Schaffung von Voraussetzungen geht – z.B. durch Verträge mit entsprechenden Leistungspartnern, die dann durch den Dienstleister bedient werden (z.B. Transfers/ Shuttles)

Stellen Sie sich die Frage: Was genau brauche ich davon?
Welche interne Software werden Sie im Zusammenhang mit dem Reiseprozess nutzen und in wie weit tangiert dies Ihr zukünftiges Reisebüro?

Durch eine Ausschreibung erhalten Sie dann die noch fehlenden Antworten – wie z.B. was kostet mich meine Idealvorstellung?

2 Ausschreibung von Reisebürodienstleistung



Sie können Ihre Marktanalyse auf den unterschiedlichsten Wegen durchführen:

- Telefonisch
- Per Email
- Schriftlich
- „elektronisch“ – eRFP

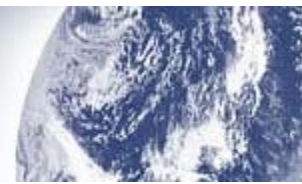
Private Unternehmen haben dabei mehr Spielraum, als öffentliche Einrichtungen, die dies nach bestimmten Kriterien durchzuführen haben

Empfehlung:

Schriftlich oder Elektronisch - aufgrund der großen Datenmenge!

Informieren Sie die ausgewählten Leistungspartner vorab und kündigen Ihre Ausschreibung an!

2.1 Aufbau einer Ausschreibung



Teil 1

Sie stellen sich vor

Teil 2

Der zukünftige Reisebüropartner stellt sich Ihnen vor

Teil 3

Vertragsentwurf und Ergänzungen

2.1.1 Sie stellen sich vor



Grund- und Rahmendaten:

Frist für Rückfragen, Abgabefrist, Bindefrist des Angebots, Termin für die Entscheidung sowie der Vertragsbeginn

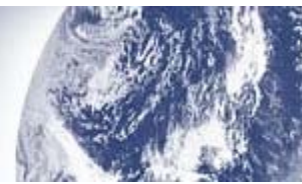
Daten Ihres Unternehmens:

Anschrift, Zahl der Mitarbeiter, Zahl der Reisenden, Kontakt im Unternehmen für Rückfragen/ als Ansprechpartner, Anzahl der Standorte national/ international

Empfehlung:

Geben Sie den Teilnehmern der Ausschreibung die Möglichkeit, sich von Ihrem Unternehmen ein Bild zu machen – über eine Unternehmenspräsentation, Ihrer Charta oder einer kurzen Beschreibung Ihres Unternehmenszwecks.

2.1.1 Sie stellen sich vor



Leistungs- und Anforderungsprofil:

Beschreiben Sie in Form von Anforderungen und Fragen ihren genauen Bedarf, d.h. „den Pudels Kern“!

Empfehlung: Unterscheiden Sie dabei in **Kernleistungen („must have“)** und **optionalen Anforderungen („nice to have“)** – so wird zum einen für den Anbieter ersichtlich, worauf Sie Wert legen und wo möglicherweise Differenzierungspotenzial zum Wettbewerb liegen kann.

Empfehlung:

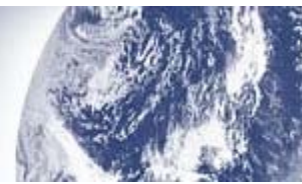
Verdeutlichen Sie in diesem Teil auch den geplanten Dienstleistungsprozess – wie sehen die Schnittstellen in Ihr Unternehmen aus)

- Buchungsanfragen (elektronisch via OBE, per Mail, telefonisch, Reisebuchungsformular)
- Buchungsbestätigungen/ Reiseunterlagen

Welche Informationen benötigen Sie von Ihrem Reisebüro?

- Rechnungen/ Belege
- Auswertungen und Reporting

2.1.1 Sie stellen sich vor



Leistungs- und Anforderungsprofil:

Beispiele:

- Welche Vergütungsart (Transaction-, Booking- oder Managementfee)?
- Wie sieht die Betreuungsform aus (Implant, Call-Center, eigenes Team im Call-Center)?
- Zentrale oder Dezentrale Betreuung: Alle Niederlassungen/ Töchter über ein Team oder jeweils lokal an den Standorten? Ein oder mehrere Reisebüroanbieter?
- Onlinebuchungsmaschine?
- Versicherungsanforderungen an den Anbieter
- Savingreports/ Beratung in Bezug auf Einsparungsmöglichkeiten
- Service-Levels, die Sie vereinbaren möchten

Empfehlung:

Um eine möglichst gute Vergleichbarkeit der Angebote zu erreichen, stellen Sie möglichst geschlossene Fragen oder geben bereits Antworten vor

2.1.1 Sie stellen sich vor



Angaben zum Reisevolumen und dem Reiseverhalten Ihres Unternehmens:

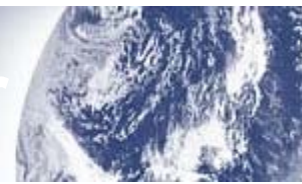
Übermitteln Sie im Rahmen der Ausschreibung die für die Angebotsabgabe relevanten Daten:

Flug-, Bahn-, Hotel- und Mietwagenaufkommen (ggf. auch im Vergleich zum Vorjahr – so entsteht ein genaueres Bild beim Anbieter)

Empfehlung:

Geben Sie eine Prognose über die zukünftige Entwicklung, um dem Anbieter eine Vorstellung des Geschäfts zu geben – insbesondere ist dies dann hilfreich, wenn Sie signifikante Abweichungen bereits zum Ausschreibungszeitpunkt absehen können

2.1.2 Ihr Reisbüro stellt sich vor



Informationen zum Anbieter

Mitarbeiterzahl national/ international; Sitz des zukünftigen Teams
Unternehmensphilosophie, Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeiter
usw.

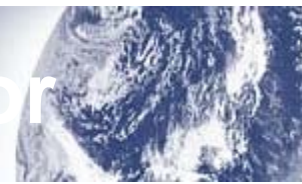
Empfehlung:

Richten Sie diesen Fragenkatalog nach den von Ihnen gewichteten Kriterien und bitten Sie hier auch um Angabe von Referenzkunden, die eine ähnliche Reisestruktur wie Ihr eigenes Unternehmen aufweisen.

Variante:

Sie können sich auch den aktuellen Geschäftsbericht liefern lassen, wenn dieser für Sie von Interesse ist

2.1.2 Ihr Reisebüro stellt sich vor



Weitere Beispiele für mögliche Abfragen:

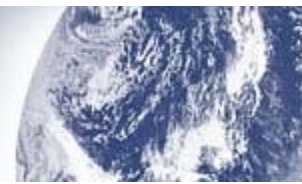
Aus- und Weiterbildungskonzept für die eingesetzten Mitarbeiter
Kooperationen mit anderen Reisebüros im Ausland
Zertifizierungen

Weitere Dienstleistungen zur rein operativen Abwicklung

- Einkauf: Reisebüros verhandeln eigene Rahmenabkommen mit Fluggesellschaften und Hotelketten – insbesondere bei kleinen Volumen können diese Vereinbarungen interessant sein.
- Visumbeschaffung
- Reisekostenabrechnung
- Risk- und Sicherheitsmanagement (s. auch: Pre-Trip-Reporting)
- Account Management (Unterstützung bei Prozess-Optimierung/ Einführung Onlinebuchungsmaschinen usw.)

DENKEN SIE AUCH HIER WIEDER AN IHREN PUDEL!!!

2.3 Vergütungsmodell



Transaction Fee:

Gebühr pro Tätigkeit (= Transaktion) – jede Tätigkeit des Reisebüros wird mit einer entsprechenden Gebühr versehen, die dann kostenverursachergerecht zugeordnet wird

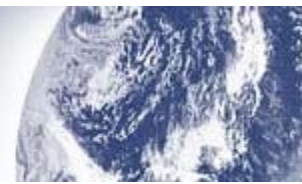
Booking Fee:

Pro Buchung/ Vorgang fällt die vereinbarte Gebühr an. Wichtig dabei: definieren Sie genau, was in der jeweiligen Fee enthalten ist, damit es bei der Abrechnung nicht zu Unstimmigkeiten kommt

Management Fee:

Prozentualer Anteil an Umsatz zzgl. einer Umlage für Personal- und Sachkosten

2.3 Vergütungsmodell



Variante 1)

Geben Sie Ihrem zukünftigen Dienstleister ein Preisblatt vor, welches auszufüllen ist

Variante 2)

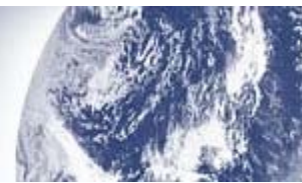
Formulieren Sie die Vergütungsfrage offen, ggf. mit der Anforderung, unterschiedliche Modelle anzubieten

Variante 3)

Definieren Sie die Inhalte der Gebühr und fragen diese ab

Denken Sie dabei auch an Ihre internen Prozesse (Abrechnung/ Rechnungslegung? Weiterbelastung an Kunden? Projektbezogene Abrechnungen? Viele Tochtergesellschaften mit unterschiedlichen Rechnungsadressen? Kreditkarteneinsatz? usw.)

3 Vertragsgestaltung



Aufbau eines Vertrags

Lassen Sie sich schon im Rahmen des Ausschreibungsverfahrens Vertragsentwürfe der Reisebüro-Partner zukommen!! Oder: Übersenden Sie im Rahmen der Ausschreibung Ihren eigenen Vertragsentwurf

1. Vertragspartner/ Geltungsbereich

Benennung aller abrufberechtigten Firmen (ggf. auch als Anlage)

2. Vertragsgegenstand

3. Leistungsumfang (Vertragsinhalt/ Vertragsgegenstand)

- Buchung: *Wirtschaftlichkeit, Sorgfalt, Effizienz, Berücksichtigung Reiserichtlinie, Erfassung von Zusatzdaten, Berücksichtigung Firmenvereinbarungen*
- Beratung: *Restriktionen und Tarifbedingungen, Visum/ Länderinformationen*
- Technologie: *Onlinebuchungstool (Anforderungen), interne Besonderheiten, Schnittstellendefinition zu internen Systemen*
- weitere Services: *24-Stunden-Service; Visabeschaffung; Kunden- und Reisendenprofile und deren Verwaltung; Wirtschaftlichkeitsberechnungen Bahncard; Meilenbuchungen/ PartnerPlusBenefit-Buchungen*

3 Vertragsgestaltung

- Account Management/ Reporting: *Definition der gewünschten Reports inkl. Lieferhäufigkeit; Zufriedenheitsanalysen; Pre-Trip-Reporting; Marktveränderungen und Entwicklungen*

4. Ergänzungen (z.B. zur Auftragsabwicklung/ Durchführung): *Art der Betreuung; Qualifikation der Arbeitnehmer des Auftragnehmers, Erreichbarkeit/ Service-Zeiten; hier ggf. auch Regelungen zur Raummiete/ Ausstattung bei Implant-Büros*

5. Preisvereinbarungen: *Vergütungsmodell; Preisbindung und deren Dauer; Zahlungsabwicklung (ggf. auch Zahlungsziel); Bonus-/ Malus-Regelungen; open book*

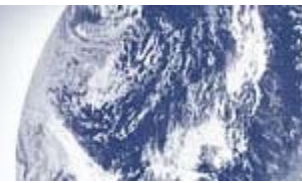
6. Laufzeit und Kündigung

7. Haftung

8. Sonstige Vereinbarungen / Datenschutz

9. Mitgeltende Unterlagen: *Service-Level-Agreements, Preisübersicht (insbesondere, wenn Sie besondere Definitionen vereinbart haben), Ihre Einkaufsbedingungen*

3.1 Service Level Agreements



Service Level Agreements sollten getroffen werden, wenn das Vertragsverhältnis besonderen Wert auf Qualität, Service und Beratung legt .

So stellen Sie anhand von gemeinsam ermittelten Kriterien die Leistungsfähigkeit Ihres Partners fest und honorieren diese entsprechend (Bonus- / Malus-Regelung bei Über- bzw. Teilerfüllung)

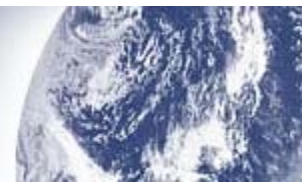
Überlegen Sie dabei genau:

Was wollen Sie festlegen und wie kann ich das messen?

Wen will ich honorieren? – das Reisebüro oder den Expedienten?

Will ich von Beginn an eine günstige Transaktionsgebühr oder ist eine Malus-Regelung bei Nicht- oder Teilerfüllung sinnvoll?

3.1 Service Level Agreements



Beispiele für SLAs:

- Antwortzeiten für Buchungsanfragen
- Anrufannahme
- Fehlerquote bei Rechnungslegung
- Beschwerdemanagement: Reaktions- und Bearbeitungszeit
- Savings: Prozentsatz der Flüge mit der niedrigst erreichbaren Rate oder Reduzierung des Anteils von Linien-Carriern zugunsten LowCost-Airlines
- Reporting: Zustellungszeit der Reportings nach Perioden-Ende
- Qualifikation und Weiterbildung der Mitarbeiter
- Kundenzufriedenheit: Beurteilung nicht schlechter als 2/ sehr gut bis exzellent

