

■ Wikinger: 2008 gleiche Provisionen

Hagen (ta). Der Erlebnis- und Aktivreiseveranstalter Wikinger hält auch im nächsten Geschäftsjahr am bewährten Provisionsmodell fest. Neu ist lediglich, dass Umsätze für das neue, hauseigene Hotel im Norden Teneriffas mit in die Staffel einfließen.

Die Grundprovision beträgt bei Wikinger Reisen sieben Prozent, ab einem Mindestumsatz von 11.000 Euro gibt es zehn Prozent. Ab 40.000 Euro werden 10,5 Prozent gezahlt, ab 70.000 Euro 11 Prozent. Wikinger arbeitet mit Direktinkasso, die Provision wird unmittelbar nach dem jeweiligen Abreisetermin gutgeschrieben.

■ Touristikernet startet Gewinnspiel

Troisdorf (ta). Mit einem Gewinnspiel feiert das Reisebüro-Portal Touristikernet.com in den nächsten Wochen sein siebenjähriges Bestehen. Dabei gibt es täglich einen Preis zu gewinnen. Aktuelle Informationen und Bonuspunkte für Reisebüro-Mitarbeiter, die der Online-Dienstleister zu bieten hat, gibt es gratis dazu. „Wir verstehen uns mehr denn je als Kommunikationsschnittstelle zwischen Leistungsträgern und Expedienten sowie unter Expedienten selbst“, betont Gründer Klaus Gehrke. Derzeit nutzen rund 35.000 Reisebüro-Mitarbeiter das Portal unter www.touristikernet.com.

Theater mit Cook

Rhetorik-Training: Wie Reiseverkäufer lernen, spielerisch Kunden zu binden



Rhetorisch geschult: Diana Seifert und Christiane Ullrich vom Reisebüro Reisezeit

Heraklion/Ketsch. Jeder Reiseverkäufer kennt die Situation: Man sitzt am Schreibtisch, hört noch das Palim-Palim der Türglocke, und der Kunde ist raus. Weg mit einem Stapel Kataloge, Preisangeboten und einer halben Stunde kostbarer Beratungszeit. Ein „ich melde mich morgen“ klingt noch im Raum. Doch kommen wird er nicht mehr. Denn er bucht die Reise online. Auch Christiane Ullrich, Inhaberin des Reisezeit Reisebüros in Ketsch bei Mannheim, kennt diesen Moment. Und trainierte deshalb gemeinsam mit ihrer Mitarbeiterin Diana Seifert in einem Workshop von Thomas Cook auf Kreta Abschlusstechniken. Und zwar mit Hilfe des Rhetoriktrainers Peter Flume und der Schauspielerin Elisabeth Ostermann. Diese spielt mal eine Kundin, die sich im Gespräch ungern führen lässt, mal

die Genaue, die jeden Preis kennt und jeden Haken findet. Diana Seifert spielt sich selber. Sie geht auf die Kundin ein, erarbeitet gemeinsam mit ihr das optimale Reiseangebot. Und irgendwann kommt der Punkt, an dem es um die Buchung geht. „Genau hier zögern viele Verkäufer. Weil sie aus eigener Erfahrung wissen, dass man 3.000 Euro

Rhetorikschule

Peter Flume hat gemeinsam mit Vitamint4change den Internationalen Deutschen Trainingspreis 2002 gewonnen: Goldgewinner in der Kategorie Vertrieb. Außerdem hat er zahlreiche Bücher im Bereich Rhetorik veröffentlicht. Informationen unter www.rhetoflu.com und www.vitamint4change.de.

nicht so eben mal ausgibt“, sagt Trainer Flume. Die Folge: Der Kunde geht, und das Geschäft ist flöten.

Im Cook-Theater wird die Szene gestoppt. Sich auf die andere Seite des Tisches setzend, zeigt Flume die Technik, die der Verkäufer nun anwenden soll. Die Einwände, wie „ich muss noch meinen Partner fragen“ nimmt die Reiseverkäuferin als Ausstiegsfloskel an. „Falsch“, meint Flume. „Fragen Sie Ihre Kunden, was denn noch fehlt, damit sich auch der Partner am Reiseziel wohlfühlt!“ Die Antwort aufgreifen und das Angebot so formulieren, dass das Angebot und die Argumente auch den Partner überzeugen, ist sein Rat. Wenn gerne Tennis gespielt werde und das Hotel keinen Court hat, dann sucht man am Zielort eben ein passenderes Hotel. Und so nähern sich Kunde und Verkäufer einander an. Was im Alltag nicht möglich ist, schafft das Unternehmenstheater: Die Szenen des Verkaufsgesprächs werden wiederholt. Seifert kann ganz gezielt das Gespräch fortführen und lernt Einwände des Kunden als Chance zu nutzen.

Während und zum Abschluss des Gesprächs gibt es den heißen Stuhl. Ostermann gesteht in der Rolle des jeweiligen Menschentyps, was ihr an der Beratung gefallen und wo sie sich falsch verstanden oder behandelt gefühlt hat. „So ein Feedback ist klasse – auch wenn es von einer Person kommt, die die Rolle nur spielt“, sagt Reisebüro-Chefin Ullrich. Denn von realen Kunden bekomme sie diese Kritik nicht zu hören: Wenn es nicht gut läuft, bleibt nur das Palim-Palim der Türglocke.

■ MICHAEL SUDAHL

Die Bahn 

Unser neuer Auftritt feiert **Deutschland-Premiere.**
Und Sie sind herzlich eingeladen!