

Erste Hilfe für anspruchsvolle Kunden

Teil 45 | Sybille Knödler arbeitet im **Service Center** von Studiosus

Von Jürgen Baltes

Wenn Sybille Knödler den neuen Studiosus-Auszubildenden ihre Arbeit vorstellt, vergleicht sie diese gerne mit der Notaufnahme im Krankenhaus. „Die Tür geht auf, und ich weiß nicht, wer mit welchem Problem hereinkommt, ob ich selbst helfen kann oder Hilfe dazu holen muss.“

Denn Knödler arbeitet im ersten Level des Service-Centers von Studiosus. Hier gehen alle Anfragen ein, etwa von Kunden, die mehr Details zu ihrer Reise suchen, oder von Reisebüros, die Hilfe bei der Buchung brauchen. Überwiegend habe sie mit Reisebüros Kontakt, sagt Knödler, vor allem in der Hauptbuchungszeit. Manche rufen einfach an, um persönlich statt übers System einzubuchen.

Andere kommen mit kniffligen Anfragen, etwa nach individuellen Verlängerungen oder einem nachträglichen Zusatzzimmer, wo eigentlich keines mehr verfügbar ist. „Bei einer Rundreise mit fünf oder sechs Stationen eine Herausforderung“, weiß Knödler. Solche Wünsche gehen dann auch weiter ans zweite Level des Service Centers. Hier sitzen Länderexperten, die alle Anfragen übernehmen, die im ersten Schritt nicht gelöst werden können.

Im zweiten Level fing auch Sybille Knödler an, als sie 1999 zu Studiosus kam – als Expertin unter anderem für Libyen, Spanien, Frankreich und Südamerika. Doch nach ihrer zweimaligen Elternzeit arbeitet sie jetzt nur vormittags. „Teilzeit funktioniert im ersten Level gut“, sagt die 45-Jährige, „da man hauptsächlich telefo-



Foto: Studiosus

Sybille Knödler ist Ansprechpartnerin für Anfragen von Reisebüros und Kunden

– etwa wenn es gelingt, eine Reise zu retten, weil ein Bote in letzter Minute das benötigte Visum bringt. Das war kürzlich beim Ziel Iran der Fall, wo die Botschaft neuerdings keine Passfotos mit Brille mehr akzeptiert.

Natürlich gebe es auch mal negative Erlebnisse, räumt Knödler ein. Nicht jedes Problem sei zu lösen. Um das Abgrenzen für solche Fälle zu üben, erhalten die gut 40 Mitarbeiter des Service Centers regelmäßige Coachings. Zudem bietet ihr Arbeitgeber Entspannungskurse und Massagen an. Knödler etwa geht einmal die Woche vor der Arbeit zum Yoga.

Eigentlich hatte die Reiseexpertin mal ein Studium in Romanistik und Dolmetschen begonnen. Ein Nebenjob beim Saarbrücker Fremdenverkehrsamt führte sie jedoch in die Touristik. Nach ihrer Ausbildung arbeitete sie in einem Thomas-Cook-Reisebüro und kam so auch mit Studiosus in Kontakt. Und als sie privat nach München zog, bewarb sie sich bei dem Veranstalter. Denn dieser stand ganz oben auf der Liste ihrer Favoriten als Arbeitgeber.

niert.“ Im zweiten Level arbeiten Vollzeitkräfte, die oft mehr Zeit und Ruhe für komplexe Fälle brauchen.

Der Vermutung, dass ihr Job sicherlich viel Routine beinhalte, widerspricht Knödler vehement. Für Abwechslung sorgten nicht nur die anspruchsvollen Reiseangebote in gut 100 Länder. Den Reiz machten auch die Menschen aus, die anrufen.

„Jedes Gespräch ist anders“, sagt Knödler. Wenn sich etwa eine gestresste Expedientin melde, weil der Kunde schon fünfmal angerufen habe, versuche sie den Druck rauszunehmen. „Auch wenn alles schnell gehen muss, für einen kleinen Plausch ist immer Zeit.“

So kennt Knödler nicht nur viele Geschichten, sondern auch viele Reiseverkäufer bereits über Jahre. Nicht zu vergessen die Erfolgserlebnisse

**DA GEHT
NOCH WAS!**

DER NÄCHSTE KARRIERESCHRITT

PER FERNSTUDIUM WEITERBILDEN:

- Bachelor Tourismus Management (auch dual)
- Tourismusökonom (FH)
- Geprüfter Tourismusfachwirt (IHK)
- Tourismusmarketing
- Cruise Management

Jetzt Rabatt sichern!

- ▶ Anzeige fotografieren
- ▶ An foto@ist.de senden
- ▶ 100 Euro Ermäßigung auf IST-Weiterbildung erhalten!

Anerkannte Abschlüsse

IST-Studieninstitut | 0211 8 66 68-0 | www.ist.de



**Bildung,
die bewegt**