

beachtliche 97,1 Prozent.

Woran liegt das?

Ganz klar: An den Investitionen, die in Schulungen und in das Personal fließen.

Welche Reisebüros fielen negativ auf?

Namen möchte ich Ihnen nicht nennen. Interessant aber ist, dass immer dann, wenn es in den Vertriebsorganisationen Probleme gibt, Personalabbau beispielsweise, wir bei diesen Vertriebspartnern deutlich eine sinkende Zufriedenheit der Kunden mit diesen Reisebüros spüren. Verkürzt gesagt: Das allgemeine Wohlbefinden der Verkäufer schlägt sich auch auf die Beratungsqualität durch.

Wie läuft das aktuelle Geschäft?

2010 war ja ein Rekordjahr. Dieses Ergebnis werden wir nicht wieder erreichen – wir sind aber auch nicht sehr weit davon entfernt. Angesichts der Ereignisse in Nordafrika und in Japan bin ich mit dem Ergebnis des aktuellen Geschäftsjahres sehr zufrieden. Genaue Zahlen erfahren Sie in ein paar Wochen, dann wissen wir auch, wie der kommende Winter angebuht wird.

Sie stellen Ihr Sprachreisen-Programm ein. Warum?

Bei den Sprachreisen gibt es seit Jahren einen kontinuierlichen Buchungsrückgang. Die Kunden wandern in das Internet, vor allem in den Direktvertrieb der Sprachschulen. Die bieten ihre Kurse im Internet vergleichsweise günstig an. Wenn man dann noch berücksichtigt, dass 60 Prozent der Sprachreisen nach Malta oder England gehen, man sich also ohne weiteres eine Flug selber buchen kann – dann sind die Leistungen des Veranstalters nicht mehr so entscheidend.

Sprachreisenveranstalters Lisa wollte Ihr Sprachreisenprogramm kaufen...

...was wohl eher ein PR-Gag war. Erst kam per Pressemitteilung eine Absichtserklärung von denen, dass sie unser Sprachreisenprogramm kaufen wollen. Und dann kam der Anruf von Lisa – und dann konnten wir online lesen, dass wir freundlich abgelehnt hätten. Ich wüsste übrigens auch nicht, was wir zu verkaufen hätten. Wir betreiben ja keine Sprachschulen – und den Kundenstamm geben wir selbstverständlich nie weiter. Das dürfen wir auch gar nicht.

Sind auch die Studienreisen vom Internet bedroht?

Nein, die Dienstleistung bei Studienreisen ist viel komplexer als bei Sprachreisen. Zwar spielt auch hier das Internet eine Rolle bei der Informationsbeschaffung, aber das Produkt ist nicht so einfach zu buchen, es bedarf einer intensiven Beratung eben durch das Reisebüro.

Deshalb auch eine Fernschulung für Reisebüro-Mitarbeiter?

Wir schulen über den Daumen gepeilt jährlich 10 000 Expedienten – mit unterschiedlichen Schulungsformaten, wie Präsenz- und Fernschulung. Ein großer Teil sind Schulungen zu einzelnen Zielgebieten, aber auch zu den Produkten von Studiosus in diesen Ländern.