

„Wir wissen genau, wo Gäste sind“



Krisenmanagement Reiseveranstalter haben eine Art Fürsorgepflicht für Ihre Gäste. Bei Katastrophen wie jetzt in Nepal klingeln sofort alle Alarmglocken. » **Martina Feyerherd**

» Zur Person

Edwin Doldi ist seit 2004 Sicherheitsmanager bei Studiosus, seit 2011 2. Vorsitzender im DRV-Ausschuss Krisen- und Sicherheitsmanagement.

Das große Interview

Jeder gute Veranstalter hat Notfallpläne in der Schublade, falls einem der Gäste auf einer Reise etwas passiert. Doch was läuft genau hinter den Kulissen ab bei Katastrophen wie dem Erdbeben in Nepal? TravelTalk hat bei Studiosus nachgefragt, wo Edwin Doldi 2004 das Sicherheitsmanagement aufgebaut hat und seitdem leitet.

TravelTalk Ihre Gäste sind in der ganzen Welt unterwegs. Wie erfahren Sie, ob Gefahr droht?

Edwin Doldi Wir haben ein rund um die Uhr besetztes Notruftelefon, einen Chef vom Dienst, der ständig die Nachrichtenlage checkt, weltweit Reiseleiter und Agenturen, die uns im Ernstfall kontaktieren. Dadurch wird eine festgelegte Infokette in Gang gesetzt. So habe ich etwa am Samstag Mittag beim Einkaufen durch den Anruf eines Produktmanagers vom Erdbeben erfahren und bin sofort ins Büro gefahren.

TravelTalk Wie geht es dann weiter?

Doldi Wir checken als erstes die Anzahl der betroffenen Gäste und die Schwere des Krisenereignisses. Es gibt Schnittstellen zwischen unserem Krisentool und dem Buchungssystem. Über Reise- und Reservierungsnummern können wir herausfinden, wo die Gäste genau sind, wann die nächste Reise startet. Die Zahl der betroffenen Gäste bestimmt die Größe des Krisenstabes.

TravelTalk Auf wie viele Mitarbeiter können Sie zurückgreifen?

Doldi Auf so viele wir brauchen. Priorität eins ist immer, herauszufinden, ob die Gäste in Sicherheit sind. Wir kontaktieren den Reiseleiter und auch die Kunden übers Handy, falls wir die Nummern haben. Priorität zwei ist, die Gäste aus dem Land zu holen. Gleichzeitig überprüfen wir, wann neue Gäste dorthin starten sollen und stoppen sie – übers Reisebüro oder direkt.

TravelTalk Gäste rausholen klingt erstmal logisch, dürfte in der Praxis aber mitunter schwierig sein, oder?

Doldi Es geht meist um die Buchung von Flugsitzen. Es gibt Internetseiten, über die sich Flugbewegungen abrufen lassen. Um bei Nepal zu bleiben: Wir wussten also, dass Flugzeuge starten und landen. Wir suchten nach zuverlässigen Airlines mit kleineren Maschinen auf der Kurz- und Mittelstrecke, deren Besatzungen nicht in Nepal ausgetauscht werden müssen. Und wir haben auf Verdacht sofort für Montag die entsprechenden Plätze gebucht. Daher kamen alle Gäste schnell raus, während andere auf der stündlich länger werdenden Warteliste landeten. Gäste, die auf der Hinreise nach Nepal waren, haben wir bei der Zwischenlandung in Istanbul abgefangen.

TravelTalk Welche Rolle spielt der DRV?

Doldi Von dort kam ebenfalls sofort eine Rundmail. Er koordiniert, hält Kontakt zum Auswärtigen Amt, organisiert Telefonkonferenzen. Im Krisenfall arbeiten alle Veranstalter vertrauensvoll und eng zusammen.