

# 1 Aufgaben und Tätigkeiten von Tourismuskauflern

Die Ausbildung dauert 3 Jahre und findet an den Lernorten Berufsschule und Betrieb statt.

## Worum geht es?

Tourismuskaufler für Privat- und Geschäftsreisen planen, vermitteln und verkaufen individuelle Gruppen- sowie Veranstalterreisen und organisieren Geschäftsreisen. Sie beraten Kunden über Reismöglichkeiten und Reiseziele, kalkulieren Preise, entwickeln Marketingmaßnahmen und führen sie durch.

## Privatreisen vermitteln

Im Reisebüro beraten Tourismuskaufler für Privat- und Geschäftsreisen ihre Kunden individuell und ergebnisorientiert. Sie informieren sie z.B. über Reiseziele oder Reiseverbindungen und erläutern ihnen länderspezifische Einreise- bzw. Gesundheitsbestimmungen. Wenn der Kunde z.B. eine Städtetour plant und nun Unterkünfte und Flüge buchen will, recherchieren sie - ggf. mithilfe von Customer-Relationship-Management-(CRM)-Systemen - nach Angeboten für die maßgeschneiderte Reise und ermitteln die Preise. Kommt ein Vertragsabschluss zustande, stellen Tourismuskaufler für Privat- und Geschäftsreisen die Reiseunterlagen zusammen und buchen die Reise. Hierfür nutzen sie branchenspezifische Computerreservierungssysteme. Zum Service gehört auch die Nachbereitung: Beispielsweise erkundigen sich Tourismuskaufler für Privat- und Geschäftsreisen beim Kunden, ob die Reise reibungslos abgelaufen ist und die Bedingungen vor Ort seinen Erwartungen entsprochen haben.

## Reisen veranstalten

Auch im Bereich Reiseveranstaltung sind Tourismuskaufler für Privat- und Geschäftsreisen tätig. Hier vergleichen sie Angebote und Konditionen von Reisedienstleistungen wie Beförderung, Bewirtung und Beherbergung, werten sie aus und kaufen sie ein. Wenn sie mit den Leistungsanbietern des jeweiligen Reiselandes verhandeln, setzen sie ihre Fremdsprachenkenntnisse ein. Sie stellen die einzelnen Reisekomponenten zusammen und bündeln sie zu marktfähigen Pauschalangeboten. Außerdem entwickeln sie Werbe- und Vertriebsstrategien, um die Reise zielgruppengemäß anzubieten. Hierzu nutzen sie beispielsweise auch Social-Media-Angebote oder andere Onlinemarketing-Kanäle. Im Rahmen des Kundenservice nehmen Tourismuskaufler für Privat- und Geschäftsreisen z.B. Beschwerden entgegen. So greifen sie vermittelnd ein, wenn Kunden etwa Probleme mit den unter Vertrag stehenden Dienstleistern im Zielgebiet haben.

## Geschäftsreisen managen

Ebenso kann die Planung und Organisation von Geschäftsreisen zu ihren Aufgaben gehören. Hier schließen Tourismuskaufler für Privat und Geschäftsreisen mit Unternehmen Rahmenverträge über die Besorgung von bestimmten Reiseleistungen ab. Der Geschäftsreisende nimmt dann die vermittelten Leistungen in Anspruch. Tourismuskaufler unterstützen ihre Firmenkunden auch dabei, eine sogenannte Reiserichtlinie auszuarbeiten, die die firmeninternen Abläufe zur Abwicklung von Geschäftsreisen strukturiert. Sie enthält z.B. Angaben zu Leistungsträgern und Buchungswegen oder Hotelkategorien. Zum Geschäftsreisemanagement zählen nicht nur die Reservierung und Buchung von einzelnen Reisekomponenten, sondern auch die Reisekostenabrechnung und das Controlling.

## Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen

### Tourismuskauflleute für Privat- und Geschäftsreisen haben hauptsächlich folgende Aufgaben:

#### Kunden beraten und betreuen

- Kundenwünsche im Gespräch ermitteln
- über Produkte sowie Preis- und Leistungsangebote informieren, z.B. von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten
- Auskünfte erteilen über länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen, dabei sicherheitsrelevante Gegebenheiten berücksichtigen

#### Reisen und andere touristische Dienstleistungen vermitteln bzw. verkaufen

- verschiedene Angebote an Produkten und Dienstleistungen vergleichen und bewerten
- Reisekomponenten buchen
- Reiseversicherungen und andere Zusatzleistungen vermitteln

#### Reisen veranstalten

- Reisen aller Art planen bzw. zusammenstellen; Destinationen auswählen
- Angebote z.B. für Beförderung, Verpflegung, Unterbringung, Führungen, Ausflüge, Veranstaltungsbesuche etc. prüfen; Reisedienstleistungen einkaufen
- Preise kalkulieren
- Kundenanfragen und -beschwerden bearbeiten; bei Unstimmigkeiten zwischen Kunden und Dienstleistern im Zielgebiet vermitteln
- die Einhaltung vorgegebener Qualitätsstandards der unter Vertrag stehenden Beherbergungsbetriebe, Beförderungsunternehmen, Reiseführer/innen überprüfen
- Reisen nachbereiten, z.B. Kundenzufriedenheit abfragen und Nachkalkulation durchführen

#### Geschäftsreisen managen

- an der Geschäftsreiseorganisation mitwirken
- Firmenkunden bei der Erstellung einer Reiserichtlinie unterstützen
- Hotel, Flug, Bahnverbindung, Mietwagen, Besprechungsräume etc. mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis reservieren bzw. buchen
- Reisekostenabrechnung und -controlling durchführen
- touristisches Marketing und Vertrieb durchführen
- Marktbeobachtungen und -analysen durchführen, Ergebnisse in Grafiken und Tabellen darstellen und für Marketingmaßnahmen nutzen
- bei Konzeption und Durchführung von verkaufsfördernden Werbemaßnahmen mitwirken, z.B. Kataloge entwerfen bzw. zusammenstellen; Sonderangebote ausarbeiten, Sonderkonditionen erarbeiten
- Maßnahmen zur Kundenbindung erarbeiten
- Vertriebswege planen; Reisen auch über das Internet oder per Telefon verkaufen

#### Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten

- über die Berechtigung von Reklamationen befinden
- die Reklamationen ggf. an die zuständigen Veranstalter, Verkehrsunternehmen oder Beherbergungsbetriebe weiterleiten
- eventuelle Preisermäßigungen oder Rückzahlungen vornehmen

**Darüber hinaus führen sie auch folgende Tätigkeiten aus:**

- vor Ort in den Reisezielgebieten die Qualitätsstandards der Kooperationspartner überprüfen und die eigene Beratungskompetenz zum jeweiligen Ort erweitern
- Kundendatei pflegen, Kundeninformationen zusammenstellen und versenden, Schriftverkehr mit Kunden, Reiseveranstaltern, Verkehrsunternehmen, Behörden und Dienstleistern führen
- Umbuchungen, Stornierungen etc. durchführen
- allgemeine Verwaltungsarbeiten durchführen, Abrechnungen ausführen, Zahlungsengänge überwachen, Statistiken führen

**2 Prüfungsbereiche****2.1 Zwischenprüfung**

Die Zwischenprüfung findet gemäß der Ausbildungsordnung im Prüfungsbereich „Kundenorientierte Reiseplanung“ statt.

Die Prüfungszeit für die Zwischenprüfung beträgt 120 Minuten. Insgesamt können 100 Punkte erzielt werden. Es werden Aufgaben in gebundener und ungebundener (maschinell auswertbarer) Form gestellt, die alle mit der gleichen Punktzahl bewertet werden. Zur Anwendung kommen Mehrfachwahl-, Mehrfachantwort-, Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben. Hinzu kommen noch Rechenaufgaben in Offen-Antwort-Form sowie sonstige Aufgaben in Offen-Antwort-Form, bei denen z. B. ein Datum eingetragen werden muss. Einige Aufgaben können Mehrfach-Frage-Aufgaben sein, denen eine gemeinsame Situationsvorgabe vorangestellt ist. Insgesamt können 100 Punkte erzielt werden.

**2.2 Abschlussprüfung**

Die schriftliche Abschlussprüfung gliedert sich in folgende Prüfungsbereiche:

*Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse im Tourismus“*

Die Prüfungszeit für diesen Bereich beträgt 150 Minuten. Es werden Aufgaben in ungebundener („konventioneller“) Form gestellt. Diese Aufgaben müssen mit eigenen Worten bearbeitet werden. Hierbei müssen z. B. Beurteilungen vorgenommen oder Begründungen abgegeben werden. Insgesamt können 100 Punkte erzielt werden.

*Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“*

Die Prüfungszeit für diesen Bereich beträgt 60 Minuten. Es werden Aufgaben in gebundener und ungebundener (maschinell auswertbarer) Form gestellt, die alle mit der gleichen Punktzahl bewertet werden. Zur Anwendung kommen Mehrfachwahl-, Mehrfachantwort-, Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben. Hinzu kommen noch Rechenaufgaben in Offen-Antwort-Form sowie sonstige Aufgaben in Offen-Antwort-Form, bei denen z. B. ein Datum eingetragen werden muss.

Einige Aufgaben können Mehrfach- Frage-Aufgaben sein, denen eine gemeinsame Situationsvorgabe vorangestellt ist. Insgesamt können 100 Punkte erzielt werden.

*Prüfungsbereich „Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette“*

Die Prüfungszeit für diesen Bereich beträgt 90 Minuten. Es werden Aufgaben in gebundener und ungebundener (maschinell auswertbarer) Form gestellt, die alle mit der gleichen Punktzahl bewertet werden. Zur Anwendung kommen die beim Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ beschriebenen Aufgabentypen. Insgesamt können 100 Punkte erzielt werden.

Eine Übersicht über die Prüfungszeiten, Gewichtung, Prüfungsverfahren und Punkte je Prüfungsbereich gibt die folgende Tabelle:

<b>Püfungsbereiche</b>	<b>Prüfungszeit in Minuten</b>	<b>Gewichtung in % *)</b>	<b>Prüfungsverfahren</b>	<b>Punkte</b>
Geschäftsprozesse im Tourismus	150	40	Ungebunden	100
Wirtschafts- und Sozialkunde	60	10	Gebunden und ungebunden (maschinell auswertbar)	100
Kaufmännische Steuerung	90	20	Gebunden und ungebunden (maschinell auswertbar)	100

\*) Zzg. 30% für das Fallbezogene Fachgespräch

Quellen BiBB, Agentur für Arbeit