

**„Mitarbeiter und Geschäftsreise-Kunden müssen sich wohl fühlen. Die Technik drum herum ist hilfreiches Beiwerk des Reisemanagements.“**



**Interview mit Mario Görtz, Leiter „Geschäftsreisen“ bei Reisebüro Frenzen Lufthansa City Center, Köln**

**Herr Görtz, was mögen Sie an ihrem Beruf besonders?**

Mir gefällt insbesondere die Vielfältigkeit. Als Leiter der Geschäftsreise-Abteilung von Reisebüro Frenzen LCC habe ich neben den fachlichen Themen auch mit Personalentwicklung und dem weiten Feld der Informationstechnologie zu tun. Das finde ich sehr spannend und immer wieder herausfordernd. Unsere Branche entwickelt sich mit einer enormen Dynamik. Da muss man dauernd am Ball bleiben um in Sachen Reisemanagement auf dem neuesten Stand zu sein. Sich diesen ständigen Veränderungen zu stellen und mit diesen erfolgreich umzugehen, macht mir besonderen Spaß.

**Welche Rolle spielt für Reisebüro Frenzen der „Faktor Mensch“ – als Mitarbeiter und Kunde?**

Die zentrale Rolle. Die Technik drumherum ist nur Bei- und Stückwerk. Ohne das tägliche Engagement unserer Mitarbeiter und den direkten Austausch mit unseren Kunden können sie hier alles vergessen. Wir erbringen hier eine Dienst-Leistung. Das sagt ja alles aus: Es geht um den Dienst für Menschen. Deswegen sagen wir auch „Mensch statt Kunde“. Das ist auch für uns bei Reisebüro Frenzen ein ganz, ganz wichtiges Thema. Natürlich gibt es bei dieser Thematik in der täglichen Arbeit manchmal noch Luft nach oben. Das gebe ich ehrlich zu. Aber ich kann mit Überzeugung sagen, wir setzen uns für unsere Kunden so gut ein, wie es jeweils möglich ist.

**Wie zeigt sich das in der alltäglichen Praxis?**

Im Zentrum aller Tätigkeiten stehen an aller erster Stelle unsere Mitarbeiter. Nur wenn sie zufrieden sind, sich wertgeschätzt und gut fühlen, tragen sie dies Gefühl in Form einer hohen Dienstleistungsqualität auch weiter an unsere Geschäftskunden. Daher betrachten wir die Damen und Herren an der anderen Seite des Telefonhörers oder Rechners als

Geschäfts-*Partner*. Deshalb versuchen wir uns immer die Zeit zum Zuhören zu nehmen.

### **Was macht aus ihrer Sicht ein gutes Geschäftsreisebüro aus, Herr Görtz?**

Das Wichtigste ist, das sich der Kunde wohl fühlt. Er sollte gerne sein Reisebüro zum buchen kontaktieren oder anrufen. Ist diese Vertrauensgrundlage geschaffen, läuft das Fachliche relativ von alleine. Da sind wir wieder beim zentralen Punkt: die Menschlichkeit, das Angenehme. Denn wir haben alle genug Probleme im Leben. Unsere Firmenkunden rufen bei uns nicht nur an, um Geschäftsreisen zu buchen, sondern auch um eine angenehme, authentische Kommunikation zu führen.

### **Welche Fragen stellen ihnen Interessenten am häufigsten, die sich erstmals an den Firmendienst von Reisebüro Frenzen wenden?**

Eine häufige Frage an uns, ein Lufthansa City Center, ist immer wieder: ‚Kann ich bei Ihnen auch andere Airlines für meine Geschäftsreisen buchen als Lufthansa‘. Unsere Antwort: ‚Selbstverständlich‘. Ein anderer Fragen-Schwerpunkt lautet: ‚Wie funktioniert das eigentlich? Wie buche ich bei Ihnen? Wie kann ich im Alltag eine Reiseanfrage stellen?‘ Diese Fragen kann ich alle im ersten Telefonat an Hand von Beispielen verständlich und klar beantworten. Natürlich erhalten interessierte Kunden von uns auch eine ‚Dienstleistungs-Übersicht‘. Dort steht prägnant auf wenigen Seiten was wir machen, wie wir es machen und was es kostet.

Gerne reisen wir zu Vorgesprächen zu den Unternehmen, wenn diese dies wünschen. Gerade bei größeren Firmen gibt es häufig Analyse- und Beratungsbedarf beim Reisemanagement. Konkret geht es häufig um

die Reiserichtlinien oder interne Buchungs-Genehmigungsverfahren.

### **Welche konkreten Vorteile bietet Reisebüro Frenzen seinen Firmenkunden?**

Viele. Jeder Reisende hat bei uns einen *persönlichen Ansprechpartner*. Er kann diesen per Direktdurchwahl anrufen oder direkt per E-Mail anschreiben. Es gibt bei uns keine Call-Center-Struktur. Unsere Kunden empfinden dies als absoluten Vorteil. Wir besitzen die technischen Möglichkeiten, alle Buchungsprozesse in allen Stadien klar und transparent abbilden zu können. Von der Anfrage bis hin zur Reisekosten-Abrechnung. Das ist zeitgemäßes Reisemanagement.

### **Haben Firmenkunden neben der Buchung über den persönlichen Ansprechpartner auch die Möglichkeit, ihre flexibel ihre Geschäftsreisen online zu buchen?**

Ja. Über eine Online-Community, die wir jedem Unternehmen einrichten. Der Mitarbeiter kann dann bei uns seine Geschäftsflüge und sämtliche andere Leistungen, wie Übernachtungen oder Mietwagen, selber aussuchen und online buchen. Seine Geschäftsreise-Buchungen überspielt er uns, wir prüfen sie nochmals, bestätigen diese und erstellen die Dokumente. Er kann ebenfalls weiterhin direkt bei seinem persönlichen Ansprechpartner bei uns im Reisebüro für Geschäftsreisen buchen und Anfragen stellen. Der Kunde kann immer selbst entscheiden, welchen Weg er wählt. Das ist uns wichtig.

### **Gibt es weitere Vorteile für Geschäftsreisende?**

Von der Platzkarte im Zug bis zur Anmietung eines Privatjets bieten wir alles. In unserem Portfolio haben wir alle Leistungsträger und alle Serviceleistungen integriert, die ein Reisebüro erbringen kann. Wir buchen als Geschäftsreisebüro für unseren Kunden:

Übernachtungen zu speziellen Lufthansa City Center-Konditionen, Flüge, Bahnfahrkarten, Mietwagen, Chauffeur-Service oder spezielle Restaurant-Suchen und Reservierungen. Wir sind Spezialisten für alle Prozesse des Reisens. Wir machen das für Sie. Zudem arbeiten wir eng mit einer renommierten, gut vernetzten Visa-Agentur zusammen.

### **Es „appt“ überall im Land. Bieten Sie auch eine Reise-App für Geschäftsreisende an?**

Mit unserer Lufthansa City Center Mobile-App ist der Kunde in Sachen Reisemanagement absolut flexibel. Er bekommt über sie seine Bestätigungen sämtlicher Tickets und anderer Buchungen. Zudem hat er die Möglichkeit, sich über diese App noch einen Mietwagen oder ähnliches spontan auf seiner Geschäftsreise zu buchen. Oder eine weitere Hotelübernachtung. Auch Flugbuchungen sind natürlich möglich. Es ist liegt im Ermessen jedes einzelnen Unternehmens, wie individuell es seine Mitarbeiter auf Geschäftsreisen über die App buchen lässt.

### **Wenn Menschen arbeiten, kommt es auch immer wieder zu Missverständnissen und Fehlern. Wie gehen Sie im Firmendienst bei Reisebüro Frenzen damit um?**

Wir nehmen jede Beschwerde ernst. Daher versuchen wir, sehr zügig zu antworten. Fehlermanagement ist Einzelfall-Management. Hauptsache ist, dass die Lösung möglichst schnell erfolgt und der Kunde merkt, dass es uns ehrlich Leid tut und wir für Ihn alles geben. Er will kompetente Antworten haben. Das zuvor vom Kunden in uns gesetzte fachliche und menschliche Vertrauen als Geschäftsreisebüro und Spezialist für Reisemanagement müssen wir auch gerade bei aufgetretenen Problemen bestätigen.

### **Wo können die Versehen bei Geschäftsreisen auftreten?**

Fehler können wir, das Firmen-Reisebüro, als Vermittler gemacht haben. Oder das Versehen liegt auf Seiten des Leistungsträgers, also beispielsweise bei Hotels oder Fluggesellschaften. Wenn es ein Fehler auf unserer Seite ist, dann können wir das Thema relativ schnell selbst lösen. Wenn es Probleme sind, die zum Beispiel eine Fluggesellschaft zu verantworten hat, versuchen wir zu vermitteln. Wir stellen dann den direkten, richtigen Kontakt her. Hauptsache ist, der Business-Travel-Kunde hat bei uns einen festen Ansprechpartner, der ihn versteht, sich um ihn kümmert und ihm hilft. Wir arbeiten als Firmendienst transparent und Lösungsorientiert.

### **Welche sind für die Abteilung „Geschäftsreisen“ von Reisebüro Frenzen die wichtigsten Themen der Zukunft?**

Die größte Herausforderung besteht darin, bei dem sehr starken Wettbewerb unter den Firmenreisebüros nicht nur mitzuhalten, sondern möglichst auch immer einen Schritt voraus zu sein. Da geht es zuerst mal um die zentrale menschliche Komponente. Ich glaube, da sind wir in der Regel ein Stück voraus. Da haben wir als mittelständisches, Inhaber-geführtes Unternehmen ein paar Vorteile.

Aber auch die Technik spielt heutzutage bei Geschäftsreisebüros eine riesige Rolle. Eine meiner Kernaufgaben ist, IT-Lösungen für das Reisemanagement mit voran zu bringen. Das heißt, die Arbeit und die Prozesse für die Mitarbeiter zu erleichtern. Dann können unsere Geschäfts-Partner noch besser bedient werden. Es geht für uns darum, technische Lösungen im Einklang mit unseren ethischen Überzeugungen einzusetzen. Die heutigen digitalen Möglichkeiten dürfen sich nicht verselbstständigen. Bei uns steht immer der Kunde als Mensch im Mittelpunkt.

Mario Görtz ist Leiter der Abteilung „Geschäftsreisen“ LCC Reisebüro Frenzen GmbH in Köln. Er ist Spezialist für das Reisemanagement bei Geschäftsreisen. Mit seinen 19 Mitarbeitern ist das Lufthansa-City-Center kompetenter Partner für alle Privatreisen, Geschäftsreisen und Incentive-Reisen. Reisebüro Frenzen liegt im Herzen Kölns gegenüber des Hauptbahnhofs an der Ecke Johannisstraße/Breslauer Platz.  
[www.firmenreisen24.de](http://www.firmenreisen24.de)