HYBRID. INDIVIDUELL.VERLÄSSLICH. SO FUNKTIONIERT GESCHÄFTSREISEN HEUTE

EIN INTERVIEW MIT MARIO GÖRTZ
LCC REISEBÜRO FRENZEN, KÖLN

Moderne Technik allein reicht nicht: Ein Gespräch über maßgeschneiderte Lösungen, Kundenbedürfnisse und den Wert echter Beziehungen im Business-Reisealltag.

Herr Görtz, was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf besonders?
Mir gefällt die angenehme, innovative Atmosphäre in unserem Team und die gute Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Die Vielfältigkeit, die ich diesem Beruf täglich erlebe, empfinde ich als sehr spannend und als immer wieder herausfordernd. Unsere Branche entwickelt sich mit enormer Dynamik weiter. Als Leiter des Bereichs Geschäftsreisen von Reisebüro Frenzen LCC muss ich fachlich, technisch und organisatorisch ständig am Ball bleiben. Das mag ich. In unserem Team können wir Strukturen schaffen und weiterentwickeln, mit denen wir und unsere Kunden gemeinsam gut für die Zukunft aufgestellt sind.

Wann ist ein Geschäftsreisebüro aus Ihrer Sicht ein gutes Geschäftsreisebüro, Herr Görtz?
Wenn das Reisebüro tatsächlich individuelle Lösungen für jeden Geschäftskunden bereitstellt. Deshalb haben unsere Kunden sowohl persönliche Ansprechpartner als auch jederzeit Zugriff auf eine leistungsstarke Online-Plattform mit allen benötigten digitalen Reportings - inklusive der finanzamtlich korrekten Vorlagen samt Belegen für die Reisekosten-Abrechnungen. Diese Kombination ist recht einzigartig in der Branche und unsere Lösung für die immer spezieller werdenden Anforderungen jedes Unternehmens. Mit Call-Centern und Angeboten von der Stange wird man diesen Ansprüchen heute im Reisemanagement nicht mehr gerecht. Attraktive maßgeschneiderte Geschäftsreise-Lösungen mit Voraussetzungen für einfache, digitalisierte Reisekosten-Abrechnungen im Nachgang setzen sich zusammen aus interessanten Konditionen, fachlich-technischer Expertise und der menschlichen Kompetenz jedes Team-Mitglieds. Passt das alles, fühlt sich der Kunde wohl. Es entsteht ein Vertrauensverhältnis. Dann laufen die Buchungen und Services relativ von alleine. Da sind wir wieder beim zentralen Punkt: Das Menschliche, das Angenehme. Denn wir haben alle genügend Herausforderungen im Leben.

Welche Rolle spielt für Reisebüro Frenzen der „Faktor Mensch“ - speziell auch in den Zeiten der Künstlichen Intelligenz?
Erst der Mensch - dann die Wirtschaftlichkeit. Menschen und Menschlichkeit spielen die zentrale Rolle. Ohne das tägliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und 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 an Menschen. Deswegen sagen wir auch „Mensch statt Kunde“. Die gesamte Palette innovativer Techniken nutzen wir daher intensiv, weil dies uns ermöglicht, mehr Zeit für die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden zu haben. Digitalisierung und KI machen uns produktiver. Natürlich gibt es bei dem Thema „Service-Qualität“ manchmal noch Luft nach oben. Das gebe ich ehrlich zu. Aber ich sage mit Überzeugung, wir setzen uns für unsere Kunden so gut ein, wie es jeweils möglich ist.

Wie zeigt sich dies in der täglichen Praxis und welche Vorteile haben Business-Travel-Kunden davon?
Im Zentrum aller unserer Tätigkeiten stehen unsere Mitarbeiter. Nur wenn sie zufrieden sind, sich wertgeschätzt und gut fühlen, tragen sie dieses Gefühl in Form einer hohen Dienstleistungsqualität auch weiter an unsere Kunden. Daher betrachten wir die Menschen auf der anderen Seite des Telefonhörers oder Rechners auch als Geschäfts-Partner. Deshalb versuchen wir uns immer Zeit für unsere Partner zu nehmen. Für unser Team scheinen die Arbeitsbedingungen ansprechend und attraktiv zu sein. Jedenfalls hat uns niemand in den vergangenen Jahren verlassen. Es ist viel Erfahrung hier im Haus. Zudem bilden wir beständig aus.

Welche Fragen stellen Ihnen Interessenten am häufigsten, die sich erstmals an den Firmendienst von Reisebüro Frenzen wenden?
“Wie einfach können Sie mir die Geschäftsreise-Buchungen gestalten? Und welche Ressourcen müssen wir als Unternehmen dafür beisteuern?” Ein entscheidender Faktor ist heute das Denken in Projekt-Prozessen. Alle erdenklichen Reportings gehören natürlich dazu. Auch digitale Vorlagen inklusive Belege für die Reisekosten-Abrechnung. Auf Wunsch vermitteln wir für diese Abrechnungen unseren Kunden gerne einen langjährigen Geschäftspartner, der diese Vorgänge auf digitalem Weg effizient und seriös erledigt. “Bekomme ich persönliche Ansprechpartner bei Ihnen? Bitte kein Call-Center mehr!“ Diese Sätze hören wir auch sehr häufig, wenn wir von Interessenten kontaktiert werden, die mit ihrem bisherigen Anbieter unzufrieden waren.

Ja, bei uns hat jeder Kunde persönliche Ansprechpartner während unserer Geschäftszeiten. Dies ist auch wichtig für Unternehmen, die bisher noch nie ihre Geschäftsreisen in einem Reisebüro gebucht haben und nun diesen Schritt gehen.

Welche Vorteile bieten Sie Ihren Kunden denn nun konkret, Herr Görtz?
LCC Reisebüro Frenzen bucht für seine Kunden jede Geschäftsreise einfach und effizient und erledigt alles, was dazugehört. Unsere Tourismuskaufleute beherrschen ihr Handwerk, behalten die Übersicht und machen ihre Arbeit gerne. Unsere Kunden besitzen immer einen Ansprechpartner und entscheiden selbst, ob sie mehrheitlich online buchen oder immer persönlich betreut werden möchten. Wir nennen dies die „Kundenzentrierte Hybrid-Lösung“. Dabei nutzen wir im Hintergrund innovative Technik, um mehr Zeit für die persönliche Betreuung zu haben. Über die leicht handhabbaren digitalen Vorlagen für gesammelte Reiseabrechnungen sowie über die Reportings haben wir ja gerade gesprochen.

> JA, BEI UNS HAT JEDER KUNDE PERSÖNLICHE ANSPRECHPARTNER

Gibt es weitere Trümpfe für Geschäftsreisende?
Da wir hier im Haus auch seit Jahrzehnten Incentive-Reisen planen, gibt es hier die entsprechende Kompetenz und Erfahrung neben individuellen Geschäftsreisen auch Gruppenreisen und Projektreisen von beispielsweise Industrie-Unternehmen routiniert durchzuführen.

Wenn Menschen miteinander arbeiten, kommt es immer wieder zu Missverständnissen und Fehlern. Wie gehen Sie im Firmendienst von Reisebüro Frenzen damit um?
Hier geht es um Klarheit und Lösungen. Alles beginnt mit der Fehleranalyse. Darauf folgt sofort die Lösungsfindung für den Kunden. Liegt der Fehler auf unserer Seite, kompensieren wir selbstverständlich. Unser Mitarbeiter bleibt dabei schadlos. Liegt der Fehler auf Seiten eines Leistungsträgers, nutzen wir alle unsere

Kompetenzen und Kontakte, um die Situation so vorteilhaft wie möglich für unsere Kunden zu lösen. Das Standing der Lufthansa City Center im Markt hilft dort manchmal auch. Über eine spezielle Reklamations-E-Mail können sich unsere Kunden immer sofort an uns wenden. Dann startet der Fehleranalyse- und Lösungs-Prozess.

Welche Geschäftsreise-Themen sind für Sie die wichtigsten Zukunftsthemen, Herr Görtz?
Wir kommen uns täglich so vor, als würden wir mit vielen Hunden unterwegs sein. Von denen zerrt jeder, wirklich jeder, an seiner Leine in eine andere Richtung. Die Vierbeiner stehen für die verschiedenen Airlines, Hotels, Mietwagen-Anbieter und weitere. Viele von diesen arbeiten mit eigenen IT- und Abrechnungs-Lösungen, die untereinander nicht kompatibel sind - und es häufig bewusst nicht sein sollen. Diese Anbieter favorisieren zumeist direkte Buchungen über die eigenen Plattformen. All diese in alle Richtungen zerrenden Leistungs-Anbieter gilt es täglich für unsere Kunden unter einen Hut zu bringen.

Wir vermuten, der Freiheitsdrang all dieser freundlichen Zeitgenossen wird künftig weiter zunehmen. KI wird hier wohl nur bedingt helfen, denn sie benötigt ja die Datenströme dieser Leistungserbringer. Und diese stehen nicht zur Verfügung. Also werden gutausgebildete Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen in Zukunft immer wichtiger. Unser Team besteht aus solchen - und wir bilden unsere neuen Fachleute auch künftig weiter selbst aus.

Mario Görtz leitet den Bereich „Geschäftsreisen“ der LCC Reisebüro Frenzen GmbH in Köln. Er ist Spezialist für das Reisemanagement bei Geschäftsreisen.
Das Lufthansa-City-Center ist mit seinen 20 Mitarbeitern kompetenter Partner für alle Privatreisen, Incentive-Reisen und Geschäftsreisen. Reisebüro Frenzen liegt im Herzen Kölns gegenüber des Hauptbahnhofs an der Ecke Johannisstraße/Breslauer Platz.
www.firmenreisen24.de