

PRAKTIKUMSBERICHT



Name: Drescher

Vorname: Birgit

geboren am: 06.03.1980

Matrikel Nr.: 163132

Email: birgit-drescher@gmx.de

Name und Anschrift des Praktikumbetriebs: SURTREK Tour Operator,
Avenida Amazonas y Wilson 897, Quito / Ecuador, info@surtrek.com,
www.surtrek.de

Abteilung: Verkauf / Kundenbetreuung / Tour-organisation Individual /
Gruppenreisen Galapagos / Reisebegleitung

Praktikumszeitraum: 01.08.06 – 31.01.07

Inhaltsverzeichnis:

1. Motivation
2. Kurzbeschreibung des Unternehmens
3. Aufgaben / Tätigkeiten
4. Bewertung des Praktikums
5. Serviceteil

1. Motivation

Da ein praktisches Auslandssemester stets wertvolle Erkenntnisse über das Arbeiten in anderen Kulturkreisen liefert und zudem die Möglichkeit bietet andere Mentalitäten, Lebensweisen und Länder kennen zu lernen, stand für mich fest, mein Praktikum im Ausland zu absolvieren.

Da ich gerne meine Spanischkenntnisse ausbauen wollte und vorher bereits als Erasmus-Studentin in Spanien war, kam für mich vor allem Südamerika in Frage.

Ecuador ist ein Land im Westen Südamerikas mit knapp 14 Millionen Einwohnern und hat als Amtssprache Spanisch. In den letzten Jahren hat sich der Tourismus hier unter anderem aufgrund Ecuadors hoher Biodiversität zu einem wichtigen Wirtschaftszweig entwickelt. Ein Grund speziell dieses Land zu wählen war für mich der Ratschlag und die Hilfe zweier Freunde, die dort leben und die mir erste Kontakte (Arbeitsplatz, Wohnung...) verschafften. Außerdem bietet Ecuador landschaftlich alles, was das Herz begehrt – und das auf kleinstem Raum: Pazifikstrände, eine Vielzahl hoher Berge (zehn davon über 5.000 Meter), Regenwaldgebiete und die ca 1.000km entfernten Galapagos-Inseln mit ihrer einzigartigen Tier- und Pflanzenwelt. Darüber hinaus wurde das koloniale Zentrum der Hauptstadt Quito als erste Stadt Südamerikas in das UNESCO-Weltkulturerbe aufgenommen.

Das Unternehmen Surtrek hat mich bei meiner Wahl des Praktikumsplatzes besonders interessiert, da es neben einem professionellen Internetauftritt in 3 Sprachen außerdem international sowohl mit großen Agenturen (Neckermann, Dertour..) zusammenarbeitet, als auch für individuelle Kunden Spezialprogramme und Exklusivtouren anbietet. Das Unternehmen ist derzeit auf Wachstumskurs, von daher ist es gewünscht eigene Ideen einzubringen und man kann viel in Bezug auf Kundenneukquisition lernen. Außerdem ist es in perfekter Lage in Quito (Touristenviertel Mariscal), ist international ausgerichtet auch in Bezug auf die Belegschaft aber dennoch unter ecuadorianischer Leitung und hat eine angenehme Größe (derzeit ca 10 Mitarbeiter + 2-3 Praktikanten).

2. Kurzbeschreibung des Unternehmens

Surtrek Reiseveranstalter hat seine Tätigkeit 1991 aufgenommen und ist spezialisiert auf verschiedenste Aktivreisen in Südamerika, speziell in Ecuador. Surtrek bietet eine große Vielfalt an Tourprogrammen für individuell Reisende, Familien und Gruppen, erstklassige Reisen in Ecuador, sowie exklusive Wandertouren, Bergbesteigungen, Amazonas Regenwald Expeditionen, Mountainbiking Touren, Reittouren, Raftingtouren, Vogelbeobachtungen, Incentives, Schamanenrituale, Hochzeitsreisen, Kulturreisen, Studienreisen und Hotelunterkünfte. Sie bieten ebenfalls Galapagos Kreuzfahrten, Tauchtouren, Galapagos- Trekkingtouren und Rundreisen zu den unberührten Naturgebieten Südamerikas an. Surtrek hat sich ganz bewusst dem Ökotourismus verschrieben, um das kulturelle und spirituelle Gut des Landes zu bewahren. Das Unternehmen arbeitet international sowohl mit großen Reiseveranstaltern (z.B. Neckermann, Dertour) als auch mit individuellen Kunden und erstellt dementsprechend exklusive Reisesprogramme, wobei gezielt auf Kundenwünsche eingegangen wird. Das heißt es werden nicht nur Gruppenreisen und vorgefertigte Pakete verkauft, sondern auch individuelle Reiseprogramme erstellt und deren Komplettorganisation übernommen.

Momentan arbeiten dort neben ecuadorianischen Angestellten der Chef Alfonso Tandazo (spanisch-, englisch-, deutschsprachig), 1 Kanadierin, 1 Deutscher, 1 Schweizerin, 1 Französin und 2 deutsche Praktikantinnen.

3. Aufgaben / Tätigkeiten

Mein Arbeitsplatz befand sich zuerst in der Abteilung Verkauf und Organisation, wo ich im speziellen individuelle Kundenanfragen per Email beantwortet und Reiseangebote erstellt habe und die von den Kunden und unseren Reisepartnern gewünschten Reisen bei den Leistungsträgern (Hotels, Fluggesellschaften, Schiffe,...) gebucht und komplett organisiert habe (Reiseleiter, Essen, Transfers, Besichtigungsprogramm...). Weiterhin war ich

für die Rechnungserstellung, Zahlungskontrolle und Voucherausstellung zuständig. Hierbei ist der Verkauf von Galapagoskreuzfahrten besonders hervorzuheben.

Desweiteren war ich direkter Ansprechpartner für verschiedene Reiseveranstalter – vor allem aus Deutschland, aber auch komplett Europa, Amerika, Russland... – und zuständig für deren Anliegen, Fragen und Buchungen.

Im Verlauf des Praktikums lernte ich auch die „Galapagos-Abteilung“ kennen, wo ich unter Aufsicht eines Mitarbeiters komplett für die Organisation von ca. 35 Gruppenreisen zu den Galapagos-Inseln zuständig war. Hier mussten komplett die Hotel- und Flugkontingente für 2007 eingekauft werden, Preise und Konditionen verhandelt, Rechnungen und Bestätigungen geprüft, Reiseleiter, Boote und das komplette Ausflugsprogramm abgestimmt und laut Programm organisiert werden. Im Rahmen dessen wurde ich auch kurzfristig für 2 Wochen nach Galapagos geschickt, um dort einen ausgefallenen Tourleader zu ersetzen und so eine 11-köpfige deutsche Gruppe zu begleiten und als Übersetzerin in Zusammenarbeit mit dem lokalen Guide die Reise vor Ort zu organisieren. Dies war eine sehr anstrengende aber einzigartige Erfahrung für mich.

Weiterhin war ich für das Übersetzen und Aktualisieren der Surtrek Reiseprogramme und Angebote auf der Homepage www.surtrek.com zuständig.

Im Rahmen meines Praktikums fanden die drei Sprachen – Spanisch, Englisch, Deutsch - täglich Anwendung im Büro.

Das Arbeitsklima im Büro ist sehr angenehm. Vom ersten Tag an wurde ich freundlich aufgenommen. Man hat seinen eigenen Schreibtisch und eigenen Computer und arbeitet mit allen im Team zusammen.

4. Bewertung des Praktikums

Ich bin froh, dass ich diesen Praktikumsplatz gewählt habe. Von der ersten Minute an hat mir die Arbeit Spass gemacht und die anspruchsvollen Aufgaben und die Verantwortung gab mir jeden Tag neue Motivation und Freude. Bei diesem Praktikumsplatz hat man die Möglichkeit sehr viel zu

lernen und Einblicke in verschiedenste Arbeitsbereiche einer Incoming-Agentur zu bekommen, allerdings muss man auch bereit sein, mehr als die geforderten 8 Stunden zu arbeiten sollte es die Situation erfordern.

Zu Beginn ist man eventuell durch die teilweise chaotische Arbeitsweise und Organisation hier im Büro, aber auch generell in Ecuador bzw. Südamerika überfordert, woran man sich aber dennoch schnell gewöhnt und dieses Chaos dann in den Griff bekommt. Die Arbeitsweise in Ecuador kann als „typisch südamerikanisch“ beschrieben werden – die Leute sehen die Dinge etwas entspannter und lassen sich von der Arbeit nicht aus der Ruhe bringen. Die deutsche Gründlichkeit und das Pflichtbewusstsein wurde vom Chef und den Mitarbeitern sehr schnell geschätzt, was das eigene Arbeiten nach einer Einarbeitungszeit sehr angenehm machte und zu hoher Eigenverantwortung führte.

Leider ist das Praktikum unbezahlt, was aber durch verschiedene Gratis-Touren, die einem von der Firma angeboten werden, wieder ausgeglichen wird. So hat in der Regel jeder Praktikant die Möglichkeit, einmal kostenlos eine Galapagos-Kreuzfahrt zu erleben bzw. in eine Dschungellodge zu gehen. Vor allem sind jedoch die Erfahrungen in Bezug auf Sprachen, Umgang mit Kunden und auch was zwischenmenschliche Beziehungen betrifft sehr hervorzuheben, da sich Mentalität und Lebensweise in Ecuador im Vergleich zu Europa in vielerlei Hinsicht stark unterscheidet.

5. Serviceteil

Generell besteht Visumpflicht für Praktikanten in Ecuador und mit der Beantragung sollte man mindestens drei Monate vorher beginnen. Man benötigt hierfür z.B. ein Gesundheitszeugnis mit AIDS-Test, polizeiliches Führungszeugnis, finanzielle Bescheinigungen u.ä. und es kostet rund 150 Euro. Da ein Entgelt für Praktikanten eher nicht üblich ist, muss auch der finanzielle Aspekt berücksichtigt werden. Ein Flugticket kostet im günstigsten Fall EUR 800.- (Iberia, KLM) und Miete in Quito zwischen USD 100 – 150.- im Monat. Ein 3-Gänge Mittagessen bekommt man bereits zwischen USD 1 – 3.- wobei die Preise im Supermarkt fast schon mit europäischen Preisen vergleichbar sind. Der große Vorteil ist das günstige Reisen im Land. Eine

Stunde Busfahrt kostet im Schnitt USD 1.- und in 8 Stunden reist man ab Quito bereits per Bus Richtung Westen zum Strand bzw Richtung Osten in den Dschungel und direkt ab Quito kann man schon den ersten 4.000er besteigen.

Zur Sicherheitssituation: Generell sollte man nachts in Gruppen von mindestens 3 Personen auftreten und bestimmte Stadtviertel bzw unbeleuchtete Plätze meiden. Außerdem muss man sowohl tagsüber als auch nachts stets aufmerksam sein, da z.T. auch bewaffnete Überfälle bzw Diebstahl durch bettelnde Straßenkinder keine Seltenheit sind.

Die Mehrheit der Ecuadorianer ist jedoch sehr hilfsbereit und aufgeschlossen und man kann sich ohne große Bedenken im ganzen Land frei bewegen.

Ansprechpartner: Alfonso Tandazo, am Besten Bewerbung mit Lebenslauf schicken an info@surtrek.com

Entlohnung: Unentgeltlich, als Gegenleistung jedoch Gratistouren

Wohnungskontakt: Viele Praktikantinnen gerade im Tourismusbereich wohnen bei Mauro, einem Freund von Alfonso Tandazo (dem Chef von Surtrek). Hier ist Platz für ca 4 Praktikantinnen und ein Zimmer (z.T. mir eigenem Bad) kostet USD 150.- Dies beinhaltet alle Extrakosten, Internet
TEL: 00593-22455968 oder Email: maquinet@hotmail.com oder MQUITO@MAQUINET.INFO. Ansonsten hat die Deutsche Außenhandelskammer (camera aleman) eine Liste mit Unterkunftsmöglichkeiten bzw. hilft gerne der Chef, Alfonso, bei der Suche weiter.

Meine Email-adresse: birgit-drescher@gmx.de

Ich selbst werde mich im Sommersemester 2007 weiterhin in Quito aufhalten und bin für Fragen oder bei Eurem Start hier natürlich gerne behilflich, also einfach per mail oder unter 00593-95787667 melden.

Birgit Drescher

Quito, 31.01.2007