

Erfahrungsbericht

Trainee bei American Tours International (ATI) in Los Angeles, USA

Entscheidungsfindung und Motivation:

Seit über 10 Jahren hegte ich den Wunsch, ein Jahr im Ausland zu verbringen. Bei meiner Suche nach einer passenden Möglichkeit, bin ich auf Organisationen gestoßen, die weltweit Praktikumsstellen vermitteln. Ich wusste bereits, dass ich in den USA arbeiten und leben wollte, sodass ich begann, Reiseveranstalter und Incoming Agenturen anzuschreiben, um mich nach verfügbaren Praktikumsstellen zu erkundigen. Auf der Homepage der Willy-Scharnow-Stiftung bin ich schließlich auf American Tours International (ATI) aufmerksam geworden. Nach einem zweistufigen Bewerbungsverfahren wurde ich in das 9-monatige Traineeprogramm aufgenommen.

ATI bietet seit über 20 Jahren ein Internationales Traineeprogramm für Touristiker weltweit an. Das Ziel ist es, Kenntnisse zu vermitteln, wie ein nationaler Großhändler operiert, wie die Strukturen in der amerikanischen Reisebranche aufgebaut sind und wie sich die USA selbst als attraktive Destination positionieren. In diesem Rahmen wurden 2012 neun Trainees aus Europa eingestellt.

Meine Erwartungen:

Meinen Auslandsaufenthalt habe ich als geeignete Möglichkeit gesehen, meine Fachkenntnisse zu erweitern und neue Berufserfahrung zu sammeln. Zudem sah ich dies als Gelegenheit, meine Sprachkenntnisse zu verbessern und meine Sozialkompetenz auszuweiten. Des Weiteren ist es in der Tourismusbranche sehr wichtig, Erfahrungen im Ausland zu sammeln, um die Lebens- und Arbeitsweise Anderer kennen und verstehen zu lernen. Natürlich sind die USA zudem ein touristisch sehr interessantes und vielfältiges Land, sodass ich auch die Gelegenheit nutzen wollte Städte, Regionen und Nationalparks zu bereisen.

Beschreibung des Unternehmens:

American Tours International ist führender touristischer „wholesaler“ in den Vereinigten Staaten von Amerika. Neben dem Hauptsitz in Los Angeles, befinden sich weitere Filialen in San Francisco, Miami, Orlando, New York, Hawaii und Beijing (China). ATI bietet in- und ausländischen Reisenden die Vielfalt Amerikas an. Das Produktportfolio reicht von Hotelreservierungen über Städtereisen bis hin zu geführten Busreisen und noch vieles mehr. Die Gruppenabteilung plant und koordiniert individuelle Events in allen Städten Nordamerikas. Sie konzipieren den gesamten Reiseablauf, welcher Hotelunterkunft, thematisierten Veranstaltungen, fakultative Ausflüge sowie erstklassige Unterhaltung beinhaltet. Zu den geführten Busreisen werden Besichtigungen von aufregenden und neuen Zielgebieten im gesamten Land organisiert und von geschulten Reiseleitern begleitet. Die „DriveAmerica“ Selbstfahrer-Touren bieten beliebte Reiserouten mit detaillierten Fahrplanleitungen und reservierten Hotelunterbringungen. Dabei können die Reisenden zwischen festgelegten oder individuell konzipierten Reiserouten wählen. Die Städtereisenabteilung, schnürt Hotelangebote mit den attraktivsten Sehenswürdigkeiten und Ausflügen zu einem Paket und bietet den Teilnehmern einmalige Erlebnisse an.

Arbeitsinhalte und- abläufe:

Das Traineeprogramm bei ATI konzentrierte sich auf die Abteilung „Operations Center“. Nach einer kurzen Einführung in das unternehmenseigene Buchungssystem wurden die neun Trainees mit der Eingabe von Buchungsbestätigungen beauftragt. Nachdem wir uns ein wenig in das System eingearbeitet hatten, wurden wir auf die Abteilungen „Motorcoach“, „Fly Drive“ und „Contact Center“ aufgeteilt. Ich zählte zu denjenigen, die im „Contact Center“ eingesetzt wurden. Als Mitarbeiterin der Reservierungsabteilung zählten zu meinen täglichen Aufgaben neben der Durchführung von Hotelreservierungen für internationale und nationale Kunden, u.a. auch die Bearbeitung von internationalen Beschwerden, besonders die der deutschsprachigen Gäste. Ich beantwortete selbständig Emails an internationale Reiseagenturen und leistete Kunden vor Ort Hilfe bei Notfällen sowie zukünftigen Buchungen. Die Kollegen standen bei Nachfrage mit Rat und Tat zur Seite und so lernte ich beim täglichen Umgang mit unerwarteten Situationen, schnell eigenständig zu agieren, auch wenn dies den Gebrauch von diversen Fremdsprachen erforderte. Da uns eine hohe Flexibilität an Arbeitsaufteilung sowie Arbeitszeiten (24 Stunden-Service) abverlangt wurde, half ich bei Personalengpässen auch in anderen Abteilungen aus.

Nach ca. zwei Monaten wurde mir zusätzlich die Verantwortung über die Städtereisen zugeteilt, sodass ich selbstständig den Vertrieb aller Städtereisen, privaten Transfers sowie Ausflüge in die Vereinigten Staaten bearbeitete. Reservierungen, Bestätigungen, Stornierungen, Abrechnungen und Unterlagenversand aller Buchungen fielen hierbei in meinen Zuständigkeitsbereich. Um einen reibungslosen Ablauf der Reisen sicherzustellen, war eine enge Zusammenarbeit mit lokalen Anbietern sowie den Reiseagenturen im In- und Ausland unabdingbar. Auch mit der Produkt- und Buchhaltungsabteilung habe ich stets Absprache bezüglich Preisen, Ausschreibungen und Abrechnungen gehalten.

Positive und negative Erfahrungen:

Ich bin sehr froh, dass ich an dem Internationalen Traineeprogramm bei ATI teilgenommen habe und die Abläufe in der US- Tourismusbranche kennen lernen konnte - von der Reiseanfrage, über die Ausarbeitung bis zum Angebot an den Kunden.

Während des Praktikums habe ich mich besonders persönlich weiter entwickelt und bin durch Herausforderungen wie Missverständnisse aufgrund von sprachlichen Diskrepanzen und dauerhaft hohem Arbeitsvolumen gewachsen. Als positiv habe ich den starken Zusammenhalt der Kollegen empfunden. Selbst in schwierigen Situationen konnten wir uns gegenseitig ein Lachen abgewinnen. Doch nicht nur die Teamarbeit, sondern auch die Einbindung als vollwertiger Mitarbeiter mit eigenen Verantwortungsbereichen hat mir besonders gut gefallen.

Leider habe ich auch negative Erfahrungen während des Programmes machen müssen. Zum Beispiel hätte ich mir eine ausführlichere Einführung in den täglichen Arbeitsablauf bei ATI gewünscht. Auch dem „Internship Placement Plan“, welcher das Traineeprogramm in vier Phasen mit entsprechenden Lerninhalten und Zielen aufteilt, ist nicht nachgekommen worden.

Dennoch bin ich mir sicher, dass sich meine Englischkenntnisse sehr verbessert haben und mein Verständnis der amerikanischen Kultur sowie Lebensweise bereichert wurde. Meine positiven

Erfahrungen und berufliche Weiterentwicklung bei ATI verhelfen mir zu einer Qualifikation, mich für eine höherwertige Position in einem international tätigen Unternehmen zu bewerben.

Auch privat habe ich zahlreiche positive Erfahrungen gemacht. Auf Grund der Tatsache, dass L.A. eine multikulturelle Stadt ist, konnte ich Menschen aus fast allen Ländern der Welt kennen lernen. Einiger davon sind auch Freunde geworden. Doch nicht nur die Menschen, sondern auch die Stadt und deren Region war ein Erlebnis an sich. Mit unzähligen Unterhaltungs- und Freizeitangeboten konnte jeder Nachmittag bzw. jedes Wochenende aufregend gestaltet werden. Ob Weingenuß in Solvang, Einkaufsbummel in Santa Monica, Sekfrühstück in Hermosa Beach, Wandern auf Catalina Island, Relaxen am Strand oder Wochenende in Las Vegas, für jeden Geschmack ist etwas dabei. Eine wesentliche Rolle spielte hierbei auch das Wetter, denn in Los Angeles scheint die Sonne durchschnittlich 329 Tage im Jahr.

Allgemeine Tipps zu Los Angeles:

In Los Angeles leben in etwa 3,8 Mio. Einwohner. Die Stadt verteilt sich auf 15 Stadtbezirke mit einer Fläche von 1300 km². Das öffentliche Verkehrsnetz ist zwar ausgebaut, allerdings nehmen die Strecken z.B. von Santa Monica nach Redondo Beach mit dem Bus einige Zeit in Anspruch. Deshalb ist es sehr empfehlenswert, sich ein Auto zu kaufen. Gebrauchte und günstige Autos finden sich schnell und einfach auf der Webseite www.craigslist.com. Über eine preiswerte Autoversicherung kann man sich bei Vergleichsportalen online oder bei unabhängigen Versicherungsvermittlern im jeweiligen Stadtteil erkundigen. Wohngemeinschaften oder Miethäuser können ebenfalls auf der o.g. Webseite gefunden werden. Hierbei ist es wichtig, darauf zu achten, dass in der Anzeige auf eine Telefonnummer verwiesen wird, da E-Mails meist unbeantwortet bleiben. Empfehlenswerte Stadtteile zum Wohnen und Einkaufen, die gleichzeitig Unterhaltungsmöglichkeiten anbieten sind Santa Monica, Playa del Rey, Culver City, Hermosa Beach, Redondo Beach und Torrance. Allerdings hängt die Wahl des Stadtteils vom Sitz der Firma ab, denn auch von Santa Monica benötigt man in der Rushhour mindestens 45 Minuten zum Flughafen LAX.

Wer die Stadt und ihre Umgebung bzw. die ganzen USA günstig bereisen möchte, kann sich unter www.travelzoo.com wertvolle Inspiration einholen. Hier werden zu jeder Großstadt und zu verschiedenen Regionen Amerikas wöchentlich Aktivitäten und Hotels zu Schnäppchenpreisen angeboten.

Im Großen und Ganzen habe ich ein aufregendes und schönes Jahr in Los Angeles verlebt. Ich empfehle jedem die Möglichkeit wahrzunehmen, im Ausland zu arbeiten und zu leben, da die Erfahrung einmalig und unbezahlbar ist.