

Erfahrungsbericht Praktikum bei Inkaland Tours

von Kerstin Sänger

Ich danke der Willy Scharnow-Stiftung, die mich finanziell so unterstützt hat, dass ich die Möglichkeit hatte, das Praktikum zu absolvieren. Ohne diese Unterstützung wäre es nicht möglich gewesen.

Unternehmen: INCOMING AGENTUR

Inkaland Tours
Calle Los Libertadores 445
San Isidro, Lima
<http://www.inkalandtours.com/>
Geschäftsführerin: Susana Castillo

Inkaland Tours ist eine Incoming Agentur mit Sitz in Lima, Peru. Sie wurde vor 19 Jahren in Arequipa, Peru, von Susana Castillo gegründet. Später zog die Agentur nach Lima um, denn die Hauptstadt ist das ökonomische Zentrum Perus. Ebenso liegt hier der einzige internationale Flughafen, weshalb jeder Tourist zwangsläufig in Lima ankommt. Das macht Lima als Standort attraktiv.

Das Unternehmen verfügt über eine Representantin in Deutschland, die für die Kundenakquise verantwortlich ist. Außerdem gibt es eine Representantin in Cuzco, wohl die wichtigste Destination innerhalb Perus, denn von hier aus wird das Weltwunder Machu Picchu besucht.

Als Incoming Agentur besteht die Aufgabe Inkaland Tours darin, Reiseveranstaltern und – büros, konkrete Reisen im Zielgebiet anzubieten und zu realisieren. Diese Angebote geben diese Reiseveranstalter dann an den Endkunden weiter, der sich letztendlich für oder gegen die Reise entscheidet und an ihr teilnimmt.

Leben, Land und Leute:

Anfangs gab es einen kleinen Kulturschock. Im Unterschied zu meiner Heimat in Deutschland, ist Lima eine Millionenstadt und manche Ecken sollte man meiden. Empfehlenswert ist es, in Miraflores oder San Isidro zu wohnen, denn hier gleicht das Leben dem in Europa schon sehr.

Der südamerikanische Rhythmus bei Arbeit und im Privatleben ist definitiv sehr viel gelassener und unverbindlicher. Peru hat hervorragendes Essen zu bieten, auf das man auch sehr stolz ist.

Außerdem ist Peru einzigartig. In wenigen Ländern findet man so viel Abwechslung was touristische Ziele angeht: Küste, Anden, Regenwald, Machu Picchu. Bei der Arbeit in der Incoming Agentur hatte ich die Möglichkeit, dieses wunderbare Land auch anderen Touristen näherzubringen und zu verkaufen.

Zu beachten ist, dass das Leben dort nicht so billig ist, wie man eventuell annehmen würde. Z.B. Wohnen oder Milchprodukte sind in etwa mit Detschland zu vergleichen.

Aufgaben:

Der Zeitraum für das Praktikum betrug 6 Monate vom 17.02.2014-01.08.2014. Dieser Zeitraum stellte sich auch schnell als die „Hochsaison“ der Firma heraus, wodurch es immer genügend Aufgaben gab.

Das Praktikum fand in der Sales/Verkaufs-Abteilung bei Inkaland Tours statt. Das heißt, der tägliche Kontakt zu den deutschsprachigen Kunden war die Hauptaufgabe des Praktikums. Die Betreuung der Kunden setzte sich aus allgemeiner Korrespondenz, Angebotserstellungen, Problemlösungen und der Organisation der Reisen für Gruppen und Individualreisenden zusammen. Der Kundenkontakt fand elektronisch und per Telefon statt; Preiskalkulationen wurden erstellt, Reisedurchführungen vorgeschlagen, Reservierungen eingebucht. Zu Spezialprojekten über die gesamte Praktikumsdauer gehörte die Aktualisierung der Hoteldatenbank, das Ausarbeiten von Detailprogrammbausteinen, Preisvergleiche und die Suche nach neuen Operatoren sowie die Aktualisierung der internen Kundenkartei. Weitere Projekte waren, z.B. die Aktualisierung und Erstellung von Formatvorlagen oder Unternehmenspräsentationen, die die tägliche Arbeit erleichtern.

Anfangs unterstützte ich meine Kollegen bei ihrer Betreuung. Das waren meist kleinere Aufgaben, bei der ich eine eher geringe Verantwortung innehatte. Nach einer kurzen Einarbeitungszeit erhielt ich aber die Möglichkeit, eigene Kunden zu betreuen. So hatte ich 6 Kunden, die es täglich zu betreuen galt. Mir wurde somit eine große Verantwortung übertragen. Anfangs war es eine große Herausforderung, dieser Verantwortung gerecht zu werden.

Es kam vor, dass in meiner Abteilung keine Aufgaben zu verteilen war, wodurch ich in der Abteilung Operations einen anderen Blickwinkel innerhalb des Unternehmens erhalten konnte. Dort unterstützte ich meine Kollegen bei der Planung und Einteilung der Reiseleiter.

Bewertung:

- Die Aufgaben, die mir zugeteilt wurden bzw. anfielen und die ich selbstständig bearbeitet habe, haben mir stets Freude bereitet.
- Im Unternehmen herrschte ein angenehmes Betriebsklima zwischen den Kollegen. So konnte ich die Zeit maximal ausnutzen, um viele Neues zu erlernen, denn sie waren stets hilfsbereit und erklärten noch Unbekanntes. Die Unternehmensgröße empfand ich als sehr angenehm.
- Mir wurde viel Verantwortung übertragen und Vertrauen entgegengebracht, sodass ich eigenständig Aufgaben erfüllen konnte.

Die Erwartungen an das Praktikum haben sich erfüllt. Ich hatte das Gefühl nach der Einarbeitungszeit, ein echter Teil des Teams zu sein und Vertrauen in meine Arbeit seitens der Kollegen und Vorgesetzten entgegen gebracht zu bekommen.

Ich konnte aufgrund der Unternehmensgröße einen guten Überblick über alle Abteilungen und deren Aufgaben erhalten und einige selbst ausüben.

Auch meine persönlichen Ansprüche an mich als selbst als Praktikantin konnte ich erfüllen, sodass ich das Praktikum mit einem guten und zufriedenen Gefühl beenden kann.