

Bericht über mein Praktikum bei African Travel Concept in Kapstadt

Das Unternehmen

Mein 20-wöchiges Pflichtpraktikum absolvierte ich in Kapstadt bei African Travel Concept (ATC), einer Tochterfirma der TUI PLC. Das Unternehmen wurde 1997 gegründet und ist einer der führenden Reiseveranstalter in Südafrika. Neben dem Hauptbüro in Kapstadt, das sich auf das komplette südliche Afrika - darunter Südafrika, Namibia, Botswana, Simbabwe, Sambia und Mosambik – spezialisiert hat, hat ATC eine weitere Niederlassung in Windhoek, Namibia, das sich nur um dieses Land kümmert.

Das Unternehmen besteht aus den Abteilungen – Contracting, Marketing, Database & Processes, Operations, MICE, Tourguide-Planing, Cruise und Accounts.

Neben diesen Abteilungen befindet sich eine weitere Tochterfirma der TUI PLC im selben Büro. Dabei handelt es sich um „Hotelbeds Accommodation & Destination Services“, eine Online-Hoteldatenbank, die sich ausschliesslich an Veranstalter richtet (B2B).

ATC bietet zwar über seine Homepage www.atctravel.co.za Reisen auch direkt an den Endkunden an, der Großteil des Umsatzes wird jedoch über Reiseveranstalter wie TUI Deutschland oder Gebeco generiert, wobei ATC als Incoming-Agentur für diese Veranstalter fungiert. Daher liegt der Fokus auf dem deutschen Markt und Buchungen werden hauptsächlich durch die Vermarktung in den Katalogen der Reiseveranstalter erzielt. Das Kerngeschäft sind Rundreisen und Sondergruppen, sowie FIT-Buchungen. Neben dem deutschen Markt ist ATC auch auf folgenden Märkten tätig:

- Schweiz
- Österreich
- Großbritannien
- Schweden
- Osteuropa
- USA
- Südamerika
- Mittlerer Osten
- Indien

Die folgenden Aufgaben definiert ATC als sein Kerngeschäft:

- Planung und Durchführung maßgeschneiderter Einzel- oder Gruppenreisen
- Buchung von Unterkünften, Luxuszügen, Luxussafaris, Transfers und Ausflügen
- Durchführung von Tagungen, Incentives, Kongressen und ähnlichen Veranstaltungen (MICE)
- Kreuzfahrt- und Ausflugsplanung
- Buchung von Mietwagen und Wohnmobilen
- Fachkundige Reiseführungen in diversen Sprachen

Das Praktikum

Jeder Praktikant von ATC durchläuft alle für ihn relevanten Abteilungen. Während meiner Zeit bei ATC waren noch zwei weitere Praktikanten aus Deutschland im Unternehmen, bei denen dieses Praktikum ebenfalls teil des Studiums war. Am Anfang des Praktikums bekommt jeder Praktikant seinen individuellen Zeitplan, aus dem hervorgeht, wann er in welcher Abteilung eingeteilt ist. Je nach Länge des gesamten Praktikums ist für jede Abteilung ca. ein Monat eingeplant. Für diese Zeit ist der Manager der jeweiligen Abteilung für den Praktikanten zuständig.



Meine erste Station war „Database and Processes“. In dieser Abteilung war ich für sechs Wochen. Während dieser Zeit habe ich hauptsächlich die neuen neuen Einkaufsraten in das interne System „Tour Assist“ eingegeben. Die Raten werden in der „Contracting“- Abteilung mit den einzelnen Tourismus-Partnern ausgehandelt und an die „Database“-Abteilung weitergegeben. Meine Aufgabe bestand darin, die Raten korrekt in das System einzupflegen, damit diese den Mitarbeitern zur Quotierung ihrer Angebote zur Verfügung stehen. Besonders wichtig ist dabei, dass aus den Daten ersichtlich ist, welche Leistungen genau in der Rate inkludiert sind.



In der Kreuzfahrten-Abteilung war ich nur sehr kurz, um bei der Abfertigung der Gäste der MSC Sinfonia in Kapstadt zu helfen. ATC war dafür zuständig, die Kunden am Flughafen zu begrüßen und einen Bus bereitzustellen, der die Kunden zum Hafen bringt, wo das Kreuzfahrtschiff abgelegt hat. Falls die Kunden ein Landprogramm in Kapstadt gebucht hatten, war ATC für die Durchführung zuständig und stellte dafür außerdem einen Reiseleiter zur Verfügung. Ich war am Hafen positioniert, um die Gäste dort in Empfang zu nehmen und zum Check-In an Bord zu geleiten.

Die „Contracting-Abteilung“ ist dafür zuständig, mit den Tourismus-Partnern Raten auszuhandeln und Verträge zu schließen. Für den neuen TUI Fernreisen Afrika 2012/2013 – Katalog müssen alle Raten bis Ende April vorliegen und an TUI Deutschland weitergeleitet werden. Daher war die Vorbereitung der Verträge mit den Hotels, die im Katalog 2012/2013 erscheinen, eine meiner Hauptaufgaben. Da der Katalog immer von November bis Oktober des Folgejahres gültig ist, werden die Raten jeweils für den gesamten Zeitraum angefragt und im Katalog veröffentlicht.

Die Marketing-Abteilung ist u.a. für den monatlich erscheinenden Newsletter verantwortlich. Dieser Newsletter enthält die wichtigsten Nachrichten bezüglich des Tourismus im südlichen Afrika, interessante Angebote verschiedener Hotels wie beispielsweise saisonale StayPay - Deals und Neuigkeiten bei ATC. Seit Mai 2012 wird der Newsletter sowohl in englischer als auch in deutscher Sprache veröffentlicht, anstatt wie bisher nur auf Englisch. Meine Aufgabe war zum einen die Recherche für einen Bericht über das Wildern von Nashörnern und zum anderen das Übersetzen der schon vorhandenen Artikel ins Deutsche.



Für den kompletten Ablauf des operativen Teils sind die Tour Consultants zuständig, die das „Operations-Department“ bilden. Die Consultants sind Ansprechpartner für die unterschiedlichen Kunden, die aus Reiseveranstaltern und Endkunden bestehen, und planen den genauen Reiseverlauf der angefragten Reisen. Es werden Reiseanfragen bearbeitet, Tourenverläufe ausgearbeitet und Preise berechnet, die dann an den Kunden weitergegeben werden. Ein Großteil dieser Reisen sind Rundreisen für Gruppen, die von Veranstaltern und Reisebüros aus Europa bei ATC angefragt werden. In dieser Abteilung war ich hauptsächlich mit Reiseverläufen beschäftigt. Diese müssen beispielsweise vom Englischen ins Deutsche übersetzt werden. Oft müssen sogenannte „Itineraries“ (Reiseverläufe) zusammengestellt werden, wobei bereits Textbausteine zu den einzelnen Stationen vorgeschrieben sind und dann nur der passende Baustein ausgewählt und eingefügt werden muss.

Fazit

Mein Praktikum bei ATC zu absolvieren war für mich auf jeden Fall die richtige Entscheidung. Die Praktikanten lernen nicht nur die verschiedenen Abteilungen eines Reiseveranstalters kennen, sondern werden von Anfang an in das Team integriert und bekommen eigene Projekte und Verantwortung übertragen. Die abwechslungsreichen Aufgaben und das freundliche Team haben meine Zeit bei ATC in Kapstadt zu einem unvergesslichen Erlebnis gemacht.