
PRAKTIKUMSBERICHT

AFRICAN TRAVEL CONCEPT IN KAPSTADT



African Travel Concept, kurz ATC, wurde 1997 gegründet und ist ein internationaler führender Inbound-Reiseveranstalter, spezialisiert auf einzigartige und außergewöhnliche Reiseprogramme in Südafrika, Namibia, Botswana, Sambia, Mosambik und Simbabwe.

Mit Büros in Kapstadt, Südafrika, und Windhoek, Namibia, bietet das Unternehmen qualitativ hochwertige Dienstleistungen im gesamten südlichen Afrika an.

ATC ist eine Tochtergesellschaft der TUI Travel PLC und darf sich zudem als der erste nach ISO 9001:2008 zertifizierte Reiseveranstalter im südlichen Afrika bezeichnen. Diese Zertifizierung umfasst ein hauseigenes Qualitätsmanagement-System, das dabei hilft, ein gleiches Qualitätsverständnis auf nationaler und internationaler Ebene zu schaffen um somit den bestmöglichen Service für die Geschäftspartner von ATC sicherzustellen.

Das Unternehmen besteht aus den folgenden sechs Abteilungen: Contracting, Operations, Sales & Marketing, Database & Processes, Accounts und M.I.C.E. (Pacific World Southern Africa). Mit der Online-Hoteldatenbank „Hotelbeds Accommodation & Destination Services“ befindet sich eine weitere Tochterfirma der TUI Travel PLC im selben Büro, die sich jedoch ausschließlich an Veranstalter richtet (B2B).

Über die eigene Homepage www.atctravel.co.za bietet ATC Reisen direkt an den Endkunden an, größtenteils erfolgt der Vertrieb jedoch über Reiseveranstalter wie TUI Deutschland oder Gebeco, für die ATC als Incoming Agentur agiert. Der Absatz erfolgt dabei durch die Vermarktung in den Katalogen der Veranstalter in erster Linie auf dem deutschen Markt, aber ATC generiert auch Umsätze in weiteren Ländern Europas sowie in den USA, Indien, dem mittleren Osten und Südamerika.

Das Unternehmen spezialisiert sich vor allem auf Rund- und Gruppenreisen sowie FIT-Buchungen, aber auch auf Geschäfts- und Luxusreisen sowie Kreuzfahrten, die durch die M.I.C.E. - Abteilung abgedeckt werden. Unter dem eigenständigen Namen „Elite Travel Concept“ kümmert sich diese Abteilung sowohl um Reisen mit geschäftlichem Hintergrund (Meetings, Incentives etc.) als auch um Freizeitprodukte.

Seit März diesen Jahres ist ATC auch Teil der Marke „Destination Services“, einem Zusammenschluss lokaler Experten aller Kontinente, deren Ziel es ist, dem Kunden durch intensives Netzwerken Destinationserlebnisse zu vermitteln, die die Erwartungen der Kunden in allen Maßen übertreffen.

Mein Praktikum

Während meines sechsmonatigen Praktikums war ich zusammen mit einer weiteren Praktikantin in den Abteilungen Contracting, Operations und Sales & Marketing tätig. Eine dritte Praktikantin war in der M.I.C.E. - Abteilung beschäftigt.

Die „Contracting-Abteilung“ ist insbesondere dafür zuständig, die jährlichen sogenannten „STO Rates“ mit den Tourismuspartnern auszuhandeln und Verträge mit diesen zu schließen. Diese Ratenaushandlung und Vertragsschließungen mussten bis Ende April erfolgt sein, da die Verträge anschließend an TUI Deutschland für den TUI Fernreisen Afrika 2014/2015 – Katalog weitergeleitet werden mussten. Da dieser Katalog von November 2014 bis Oktober 2015 gültig ist, zählte das Anfragen der Raten für diesen Zeitraum ebenso zu meinen Hauptaufgaben wie die Vorbereitung und das Aushandeln der Verträge mit den Hotelpartnern und anderen touristischen Leistungsträgern. Ich kümmerte mich somit vor allem um die Korrespondenz mit den Anbietern, also um das Anfragen von Raten und Verträgen, und um das Nachhaken („follow-up“), sowohl per E-Mail, als auch telefonisch. Außerdem zählte es zu meinen Aufgaben, den Ratenanstieg zu kontrollieren. Wenn es zu einer Vertragsschließung gekommen war, wurden die Raten durch die Abteilung „Database & Processes“ in das hauseigene System „Tour Assist“ eingepflegt. Anschließend war es meine Aufgabe, diese eingegebenen Raten zu kontrollieren. Diese Kontrolle ist insbesondere dafür wichtig, dass es bei der Quotierung der angebotenen Leistungen durch die Mitarbeiter nicht zu Fehlern durch falsche Zahlen kommt.

Zwischendurch half ich in der Abteilung „Operations“ aus, indem ich Kontingentbuchungen für zwei verschiedene Gruppenrundreisen aus dem oben genannten TUI-Katalog vornahm. Dazu musste ich für die angesetzten Termine bei den jeweiligen Hotels die Zimmerkontingente anfragen und bei Verfügbarkeit blocken lassen. Wenn das Hotel für den Zeitpunkt die Kontingente nicht mehr zur Verfügung hatte, war es meine Aufgabe, Ausweichmöglichkeiten zu finden.

In der „Sales & Marketing-Abteilung“ zählte die Erstellung von Reiseverläufen zu einer meiner Hauptaufgaben. Die Abteilung erhält zunächst einmal Kundenanfragen für bestimmte Reisen in und um Südafrika und anschließend wird diesem Kunden ein maßgeschneidertes Reiseprogramm nach seinen Wünschen und Vorstellungen entworfen. Hierbei sind vor allem genaue Kenntnisse über das Reiseland sowie Kreativität gefragt. Eine weitere Aufgabe war das Entwerfen von Produktbeschreibungen. Hierzu musste ich zuerst die benötigten Informationen von den Hotelpartnern erfragen, um danach Textblöcke über die Unterkünfte mit den wichtigsten Informationen sowie Alleinstellungsmerkmalen und Bildern in einem vorgegebenen Format zu erstellen. Diese Textblöcke werden anschließend vom Operations-Team und vom Sales & Marketing-Team für die Erstellung von Reiseverläufen für Kunden genutzt.

Desweiteren durften alle Praktikanten an den regelmäßig stattfindenden Produktpräsentationen teilnehmen, wodurch ich mehr über die verschiedenen Tourismuspartner erfahren habe und Kontaktpersonen für die anschließende Korrespondenz mit den Anbietern kennengelernt habe.

Mein Fazit

Abschließend kann ich sagen, dass das Praktikum bei ATC eine gute Entscheidung war und ich das Praktikum uneingeschränkt weiterempfehlen kann. Ich habe einen guten Einblick in die Arbeit eines Reiseveranstalters bekommen und gerade die recht stressige Zeit im April war eine wichtige Erfahrung. Insbesondere ist hervorzuheben, dass ich meine Aufgaben und Projekte selbstständig erledigen durfte und hierbei auch eine gewisse Verantwortung übertragen bekommen habe. Ein weiterer Pluspunkt ist das freundliche Team von ATC, da man jederzeit Hilfestellungen bekommt und gut betreut wird.