

# Praxissemesterbericht

02.03.2011 bis 26.08.2011

bei



Egoli African Destinations  
P.O. Box 50837, Waterfront 8002  
Cape Town, South Africa  
Geschäftsleitung:  
Heidi Brown-Koelble  
Telefon: +27 (0) 21 462-6561  
E-Mail: [Egolicpt@egolitours.co.za](mailto:Egolicpt@egolitours.co.za)

## **Egoli African Destinations**

Ein Reiseveranstalter ist eine Unternehmung, die eigene Leistungen sowie Leistungen Dritter (Leistungsträger) zu marktfähigen touristischen Angeboten (Pauschalreisen) kombiniert und für die Vermarktung sorgt, wobei diese Pauschalreisen im eigenen Namen, auf eigene Rechnung und auf eigenes Risiko angeboten werden. Im Unterschied zum Reisevermittler bietet der Reiseveranstalter die Reisen im eigenen Namen an.

Der Incoming Reiseveranstalter Egoli African Destinations wurde 1983 von Heidi Brown – Koelble gegründet und steht mit an der Spitze der Reiseveranstalter für das südliche Afrika. Das professionelle Team erarbeitet maßgeschneiderte Reisepläne für Gruppen oder Individualreisende und das sowohl für den kleinen Geldbeutel als auch im Premiumsegment. Ebenso bekannt ist das Unternehmen auch für romantische Hochzeitspakete. Mit Sitz in Kapstadt bietet Egoli nicht nur Reisen durch Südafrika an, sondern auch nach Namibia, Botswana, Sambia und Mosambik. Schnelle Bearbeitung, individuelle Reiseplanung und Kenntnisse der Destinationen ermöglichen es dem Team unvergessliche Urlaubserlebnisse zu kreieren, die auf die persönlichen Vorstellungen der Kunden abgestimmt sind. Die langjährigen Beziehungen zu den lokalen Anbietern versichern einen reibungslosen Ablauf der Reisen und ermöglichen es dem Unternehmen, aus jedem Budget eine hervorragende Reise zu erstellen. Persönlicher Kontakt und das Eingehen auf individuelle Kundenwünsche hat für das Team oberste Priorität.

Egoli bietet ein komplettes Paket an Dienstleistungen bestehend aus persönlicher Betreuung der Anfragen, Programmgestaltung gemäß der Kundenwünsche (Reisedaten und Zeiten, Budget und Vorstellungen), Programmgestaltung für Gruppen jeder Größe und Spezialfachgebiet, Buchen passender Unterkünfte, sowie sämtlicher Aktivitäten und Restaurants, Transport, Autovermietung, Lokale Flüge und eine 24 Stunden Notfallnummer.

Außergewöhnlich macht das Unternehmen die Liebe zum Detail, Zuverlässigkeit und langjährige Geschäftsbeziehungen. Das Ziel ist es nicht nur, die Wünsche der Kunden zu erfüllen, sondern sie zu übertreffen. Egoli bezeichnet sich als Spezialist für das südliche Afrika.

Der Betrieb ist außerdem Mitglied der **Travel Smart Crew**.

Die Travel Smart Crew wurde von verschiedenen mittelständischen Reiseveranstaltern mit dem Ziel gegründet, gemeinsam eine bessere

Verhandlungsposition bei Gesprächen mit den verschiedenen Zulieferern zu erhalten, ohne dabei die Unabhängigkeit der einzelnen Unternehmen sowie deren eigenständiges Management zu gefährden.



Durch gebündelte Verhandlungen und der damit verbundenen Beschaffung großer Stückzahlen lassen sich Kosten reduzieren und die Rentabilität steigern. Diese Vorteile können die Betriebe dann an deren Kunden weiter geben, die dadurch einen attraktiveren Preis erhalten.

## Büroorganisation

Insgesamt gibt es zurzeit eine Position für Administration und Buchhaltung, vier Sachbearbeiterinnen und zwei Praktikantinnen. Die Sachbearbeiter sprechen alle, ausgenommen einer Person, deutsch und bekommen auch dementsprechend viele Anfragen aus Deutschland. Aber auch viele Agenten anderer europäischer Länder, insbesondere Frankreich, die Schweiz und England sowie Anfragen aus dem asiatischen und amerikanischen Raum sind zu verzeichnen.

Das Organigramm des Incoming Tour Operators sieht wie folgt aus:

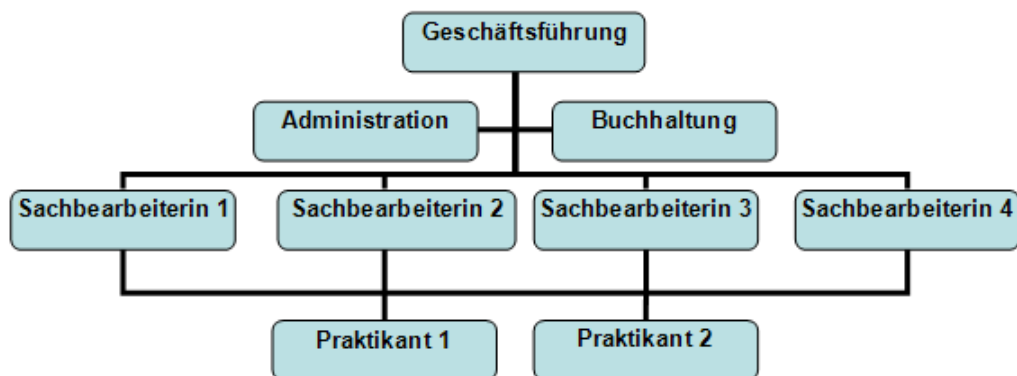


Abbildung 2 Organigramm Egoli African Destinations

Einmal wöchentlich findet eine Besprechung statt, bei der alle Mitarbeiter außer den Praktikanten und die Chefin anwesend sind. Dort werden die aktuellen Anfragen eingeteilt, die laufenden Reisen besprochen, die Pläne und alles besprochen was noch wichtig und neu ist. Die Mitarbeiter bearbeiten das besprochene und delegieren daraufhin Aufgaben an die jeweiligen Praktikanten.

Die Kommunikation innerhalb des Büros und mit den Agenten erfolgt überwiegend per Skype und Email.

### **Darstellung der Tätigkeiten**

Ein Praktikant ist ein Arbeitnehmer, der sich einer bestimmten Tätigkeit und Ausbildung in einem Betrieb unterzieht, die Teil oder Vorstufe einer anderweit zu absolvierenden Ausbildung ist. In diesem Fall trat ich das Praktikum bei Egoli im Rahmen des Studiums an.

Als Praktikant bei Egoli Tours bestand meine Hauptaufgabe darin, den Sachbearbeitern zuzuarbeiten. Dieses bedeutet, dass ich die Buchungen der jeweiligen Reisegruppen oder die Selbstbucher mit betreute und die von den Sachbearbeitern zu delegierten Aufgaben erledigte.

Angefangen wird immer damit, dass ein Sachbearbeiter eine Anfrage bekommt. Diese kann entweder mehrere Leistungen enthalten oder nur einzelne Bestandteile, wie zum Beispiel die Autoanmietung vor Ort.

Der Sachbearbeiter erstellt aus der Anfrage den ersten Kostenvoranschlag und sucht passende Leistungsträger heraus. Der Praktikant bekommt danach den Kostenvoranschlag, eine so genannte „Quote“, übergeben, aus der er das erste Angebot schreibt. In diesem sollte jeder Tag im Einzelnen beschrieben werden und die jeweiligen Leistungen genauer erläutert werden. Außerdem gehört an das Ende jedes Angebotes eine Preisauflistung mit den im Preis enthaltenen, sowie den nicht im Preis enthaltenen Leistungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese Bedingungen unterscheiden sich wiederum bei Gruppen-/ und Selbstbucherbuchungen.

Nachdem das Angebot mit der Preisdarstellung dem Kunden vorgelegt und von diesem bestätigt wurde, geht die Arbeit des Praktikanten weiter. Nun werden die einzelnen Leistungsträger gebucht und ein Kundenordner angelegt. Angefangen mit Transport-/Fahrer-/ und Guide-Buchungen geht es weiter mit Unterkunft-Buchungen sowie die Buchungen der Extras, wie Restaurant, Ausflüge, Museen, etc.). Auch die Unterkunft des Guides und des Fahrer sollte berücksichtigt werden.

Fünf bis sechs Wochen vor der Ankunft wird die Zimmerliste mit speziellen Wünschen sowie Diätvorgaben erstellt und den Unterkünften zugesendet. Auch wird zu diesem Zeitpunkt der finale Reiseverlauf erstellt, der das Programm in Stichworten wiedergibt und darüber hinaus Wegbeschreibungen, Informationen der Reisedestinationen und Kontaktdaten enthält.

Drei Wochen vor der Ankunft werden Voucher, also Reisegutscheine, für alle Aktivitäten und Unterkünfte erstellt und von den Sachbearbeitern in Bezug auf Inhalt und Richtigkeit der Details überprüft. Eine Woche später werden die Voucher den Leistungsträgern zugefaxt oder gesendet. Zu diesem Zeitpunkt sollten auch alle weiteren Unterlagen, die für den Fahrer und den Guide und den Kunden wichtig sind, zusammengetragen und ihnen zugesendet werden. Diese Unterlagen bestehen aus dem finalen Reiseverlauf, Voucher, Willkommensbriefe und Infos über das Reiseland für den Reiseleiter, ein Willkommensschild und Busschild, eine Liste mit den Menüs, eventuelle Flugtickets und die Reiseausgabenkostenaufstellung für den Guide. Bei Selbstfahrern ist es besonders wichtig Informationen über die Fahrtstrecken, Wegbeschreibungen und Kontaktdaten hinzuzufügen.

Neben diesem Arbeitsablauf gehören zu den täglichen Aufgaben der Praktikanten auch das tägliche Kaffeekochen, Telefondienst, Schließen der Türen und Fenster am Ende des Arbeitstages, Faxen, Kopieren, Scannen, die Pflege der Leistungsträger-Datenbank und des Archivs sowie diverse Übersetzungen.

Da jeder Praktikant auch individuell seinen Leistungen entsprechend eingeteilt wird, war ich, als einzige Praktikantin, für die französischen Anfragen zuständig. Ich fertigte Programme für die jeweiligen Agenten an, übersetzte diverse Texte und Nachrichten für die Sachbearbeiter, um den E-Mailkontakt zu bewahren und buchte die dementsprechenden Leistungsträger.

Auch bekam ich die Aufgabe übertragen, während des Urlaubs der Mitarbeiterin in der Buchhaltung, diese zu vertreten und gewann dadurch dementsprechende Einblicke.

Das Unternehmen Egoli African Destinations arbeitet mit dem Programm „**Travelogic**“. Dieses ist ein günstiges und einfach aufgebautes Programm, welches als Datenbank der Kunden und Leistungsträger genutzt sowie als flexible Berechnungshilfe, Dokumentenerstellung und Rechnungsausstellung verwendet wird. Auch in der Buchhaltung kann von Travelogic Gebrauch gemacht werden. Dieses ist bei Egoli dennoch nicht der Fall. Als Praktikant gebrauchte ich Travelogic vorwiegend, um an Kontaktdaten der Leistungsträger zu gelangen. Auch hilfreiche

Beschreibungen der einzelnen Programmpunkte waren dort zu finden. Die Pflege dieser Datenbank fiel in das Aufgabenfeld der Praktikanten. Falls es von einem bestimmten Leistungsträger noch keine Beschreibung gab oder diese fehlerhaft, veraltet oder nicht in der richtigen Sprache abgespeichert war, so war es die Aufgabe, neue Beschreibungen zu erarbeiten und diese in Travelogic zu speichern.

Insgesamt kann ich sagen, dass mir das Praktikum sehr viel Spaß gemacht hat und ich viele Dinge gelernt habe, die für mich und meine Zukunft im Tourismusbereich sehr wichtig und wertvoll sind. Ich bekam als Praktikant viele interessante Aufgaben zugeteilt und fühlte mich jederzeit wohl. Negativ war lediglich, dass während meines Aufenthaltes nicht viele Reisen geplant werden mussten. Dementsprechend beschäftigte ich mich in dieser Zeit des Häufigeren mit der Gestaltung der Kundendatenbank (Travelogic) und mit Übersetzungen. Dieses lag daran, dass im südafrikanischen Winter keine Hochsaison ist und somit auch weniger Anfragen kommen. Ein weiterer Punkt war, dass es zu dieser Zeit mit mir insgesamt vier Praktikanten gab. Egoli sah dies jedoch ein und wird in Zukunft nur noch zwei bis drei Praktikanten einstellen, um zu gewährleisten, dass jeder Praktikant genügend ausgelastet ist .