

## **ABSCHLUSSBERICHT**

des sechsmonatigen Praktikums bei

**Réunion-Urlaub.com EURL**

**in L'Étang-Salé / Ile de La Réunion**

Ein halbes Jahr lang habe ich nun auf einer Tropeninsel gelebt, von der ich bis zu dem Zeitpunkt, an dem ich das Praktikumsangebot entdeckte, noch nicht einmal wusste, dass diese kleine Insel im Indischen Ozean überhaupt existiert und zudem auch noch ein französisches Überseedepartement ist, womit es zur Europäischen Union gehört. So wie mir geht es vielen anderen auch. Dabei müsste dieses Tropenparadies bei der weitreichenden Palette, welche dieses Fleckchen Erde zu bieten hat, weltweit bekannt sein. Ich bin überwältigt von den zahlreichen Facetten. So wird einem auf einer Fläche von 2.500 km<sup>2</sup> ein Mix aus Vulkanlandschaften, Berglandschaften von bis zu 3.000m über NN, bis hin zu Regenwäldern, rauen Küstenlandschaften, weißen und schwarzen Badestränden, Städten und Bergdörfern einfach alles geboten. Ein Paradies für Individualurlauber, die Massentourismus meiden möchten. Aber warum ist diese Insel eigentlich so unbekannt? Das hat vor allem zwei Hauptgründe: Zum einen investiert die „Mutter“ Frankreich viele Gelder in „ihre“ Insel, so dass die Einheimischen nicht wirklich darauf angewiesen sind die Insel touristisch weltweit zu vermarkten um die Einnahmequelle, die der Internationale Tourismus bietet, auszubauen, wie das beispielsweise die nur 200km entfernte Nachbarinsel Mauritius tut. Zum anderen sind es aber auch die Einheimischen selber, die sich über das Potenzial, was sie mit ihrer Heimat bezüglich des Wirtschaftsfaktors Tourismus „anstellen“ könnten, nicht ganz bewusst sind und die Festlandfranzosen zudem gerne selber Urlaub auf „ihrer“ Insel machen, als dass sie Gefahr laufen, es könnte sich zu einer Massendestination entwickeln, was durchaus verständlich ist. Es gehört heutzutage eben zu den Raritäten, fast alleine an einem idyllischen Strand relaxen zu können. Sollte man vielleicht doch solche fast unberührte Flecken Erde von dem Massentourismus schützen!? Die Insel La Réunion wäre definitiv ein Kandidat dafür. Im Jahr 2010 wurde sie von der UNESCO zum Weltnaturerbe anerkannt.

Englisch, geschweige denn Deutsch, sprechen hier nur die wenigsten. Réunion-Urlaub.com EURL ist das einzige Unternehmen auf der Insel, das als Art Incoming-Agentur deutschsprachigen Gästen bei Reservierungen von Unterkünften, Mietwagen und diversen Freizeitangeboten behilflich ist und mit Tipps und Ratschlägen bei der individuellen Zusammenstellung der Reise im Vorfeld, sowie als Ansprechpartner vor Ort, zur Verfügung steht. In diesem Sinne ist es Vermittler zwischen deutschsprachigen Gästen und einheimischen Gastgebern und bekommt Anfragen verschiedenster Thematiken.

Jede Anfrage ist eine neue Herausforderung, da natürlich auch jeder Gast eine andere Vorstellung von seiner Urlaubsgestaltung auf La Réunion hat. Dahinter versteckt sich eine verwaltungstechnische Kettenreaktion. Anfragen werden registriert, individuell auf den Gast abgestimmt beantwortet, Buchungen bei den Leistungsträgern per Mail oder Telefon veranlasst und letztendlich für den Gast übersetzt, so dass ihm eine deutschsprachige Reservierungsbestätigung samt aller wichtigen Informationen, wie Anreise, Bezahlung bei der Unterkunft vor Ort etc. als Endergebnis vorliegt. Dieser Service ist für Gäste, die über Réunion-Urlaub.com EURL reservieren, kostenlos. Die einheimischen Gastgeber zahlen dafür eine Provision auf jede abgeschlossene Reservierung, bei der das Unternehmen dem deutschsprachigen Klientel behilflich war.

Da diese Prozedur der Unterkunftszusammenstellung nicht immer reibungslos verläuft, Unterkünfte beispielsweise besetzt sind und Alternativen gefunden werden müssen, Gäste besondere Anliegen und Vorstellungen bezüglich ihrer Urlaubskonstellation haben, oder gewisse Standardansprüche an die Unterkünfte stellen, kommen viele weitere Herausforderungen mit jeder Anfrage hinzu. Oft kommen die Gäste dann nach Ankunft auf der Insel in das Informationsbüro und lassen sich bei einem traditionell einheimischen Getränk, dem „Rhum Arrangé“, die Geheimtipps der Insel verraten. Dazu gehören nicht nur die besten Schnorchelbuchten und kreolischen Restaurants, sondern auch die atemberaubendsten Wanderungen auf der Insel – ob Vulkan-, Regenwald- oder Küstenlandschaften, für jeden Gast gilt es das Passendste zu empfehlen. Oder auf Wunsch spontan Freizeitaktivitäten, wie unter anderem Rundflüge mit einem Helikopter, oder Tandem-Gleitschirmflüge zu reservieren.

All das gehörte nun sechs Monate lang zu meinem Aufgabenfeld. Die ersten zwei Wochen waren eine enorme Umstellung. Ich kam an und musste erst einmal den Klimaschock „verdauen“. Von -21 °C in Berlin ging es hoch auf +38 °C und immenser Luftfeuchtigkeit auf Réunion. Am nächsten Tag begann sogleich mein Arbeitsleben im Büro. Meine Chefin, Frau Brigitte Monat, erklärte mir alles genau und arbeitete mich innerhalb der ersten Wochen sehr intensiv ein, so dass ich bereits ab dem zweiten Monat selbstständig arbeiten konnte. Des Öfteren waren wir anfangs auf der Insel unterwegs, um mir ein besseres Bild von dem Leben hier zu verschaffen – natürlich stets damit verbunden einige der insgesamt 53 Unterkünfte aller Preiskategorien, die das Unternehmen vermittelt, kennenzulernen. Die Palette reicht hinsichtlich der Unterkunftssparten von Gästezimmern mit Frühstück, über Ferienwohnungen bis hin zu 5-Sterne-Hotels. Zudem gibt es auch freizeittechnisch jede Menge Highlights zu erleben, so dass ich gleich zu Beginn meines Aufenthaltes in den Genuss eines Ultraleichtfluges über die Talkessel der Insel und die Blaue Lagune kam. Das war natürlich ein besonderes Erlebnis in meinem privaten Leben, als auch in dieser Hinsicht grundlegend für den Job, um dieses „Produkt“ leichter an unsere Gäste weiterverkaufen und Fragen im Vorfeld beantworten zu können.

An den Wochenenden habe ich mich anfangs mit meiner Vorgänger-Praktikantin, die noch ein wenig Urlaub angehängt hatte, auf den Weg gemacht, um noch mehr von der Insel zu sehen. Das ist auch wichtig und essentiell für die Büroarbeit, denn wie soll man sonst Gäste beraten können, wenn man selber die Insel kaum erlebt hat. So bestiegen wir unter anderem den „Piton de la Fournaise“ – der einzige noch aktive Vulkan der Insel. Ich muss gestehen, vor allem der erste Monat war sehr anstrengend. Es blieb kaum Zeit um Luft zu holen, aber es hat sich gelohnt: ich habe viel gesehen und erlebt und im Büro arbeitete ich mich von Tag zu Tag mehr in mein Aufgabengebiet ein. Es hat mir viel Spaß bereitet die deutschen Gäste – ob per Mail im Vorfeld oder nach Ankunft auf der Insel – mit zu beraten und dabei behilflich zu sein ihren Urlaub individuell zusammenzustellen. Ich habe jede Menge betriebswirtschaftliches Wissen, sowie touristische Soft Skills, z.B. in der Kommunikation mit Touristen via Mailkontakt, dazu gewonnen. Meinen Französisch-Wortschatz konnte ich ebenfalls verbessern, vor allem in den letzten Monaten. Das kam fast automatisch, da kaum jemand auf der Insel Englisch spricht und es nur diese eine Möglichkeit der Verständigung gibt – nämlich die, französisch zu sprechen. Zur Verbesserung meiner sprachlichen Fähigkeiten half mir vor allem das Zusammenleben mit Festlandfranzosen in einer Wohngemeinschaft. Diese sprechen im Vergleich zu den Einheimischen auf der Insel – den Kreolen – ein sehr klares Französisch, was gut zu verstehen ist. Die Menschen auf der Insel sind sehr nett, herzlich, hilfsbereit. Dennoch war es vor allem anfangs nicht leicht Kontakt zu den Einheimischen aufzunehmen. Aufgrund der sprachlichen Barriere und dem „eingeschränkten“ Blickwinkel der Inselbewohner wird man doch – so war mein Empfinden – schnell „abgefertigt“ und man fühlt sich obwohl die Insel als sehr tolerantes Miteinander beworben wird, ein wenig außen vor. Es ist auch etwas Besonderes als Deutsche auf der Insel zu sein, da es kaum „Internationals“ vor Ort gibt. Definitiv ist es ein tolerantes Miteinander unter den Réunionesen selber. Etliche Religionen und Kulturen leben friedlich miteinander und akzeptieren sich. Dennoch hatte ich persönlich das Gefühl, dass noch nicht alle bereit für einen „internationalen Tourismus“ sind und habe nicht nur mich persönlich, sondern auch den Tourismus mit Skepsis beäugt gefühlt. Das trifft selbstverständlich nicht auf die zu, die bereits ihr berufliches Standbein im Tourismus gefunden haben.

Demnach hatte man viel Zeit und Gelegenheit für sich zu sein, was allerdings nicht unbedingt negativ war. Ich habe es zum Teil auch genossen meine Freizeit am Strand zu verbringen, die Seele baumeln zu lassen und ganz kontrovers zum Unistress einfach mal abschalten zu können. Im Norden der Insel gibt es eine Universität, die sogar zum Erasmusprogramm gehört. Diese ist allerdings von L'Etang-Salé im Süden ohne Auto nur schwer zu erreichen. Ohne Auto ist man sowieso regelrecht „aufgeschmissen“. Ich hatte ein Fahrrad zur Verfügung, was aber bei den bergigen Gegebenheiten auf der Insel nur ein mühseliges Vorankommen ist. Zeitweilig hatte ich durch den Besuch einer Freundin oder die Abwesenheit meiner Chefin ein Auto, was den Lebensalltag enorm aufwertete und vereinfachte, da auch

das Bussystem nur schlecht ausgebaut ist, in den Abendstunden und sonntags kaum Busse fahren, und man zudem lange Umwege in Kauf nehmen muss.

Ebenfalls sollte man wissen, dass die Lebenshaltungskosten auf der Insel doppelt so hoch wie in Deutschland sind. Das schmerzt dem Studentenportemonnaie, wenn man für 5€ zwei Mini-Schweineschnitzel und für 3€ eine Tube Zahnpasta kaufen „muss“. Aber wer kann schon sagen auf Réunion gelebt und gearbeitet zu haben!? Das ist definitiv eine Erfahrung wert und ich bereue keineswegs mich für diese Praktikumsstelle entschieden zu haben. Die Zeit im Unternehmen von Frau Brigitte Monat wird mir für mein Studium und meine weitere touristische Zukunft immens weiterhelfen. Umso glücklicher bin ich, dass ich im Förderprogramm der Willy-Scharnow-Stiftung berücksichtigt werden konnte, was natürlich einen wichtigen kostendeckenden Teil für dieses Abenteuer im Rahmen meiner beruflichen Karriere im Tourismus geleistet hat.

Jedem der eine außergewöhnliche Erfahrung sucht, kann ich La Réunion wärmstens empfehlen. Man lernt eine völlig andere Kultur kennen, ein Mix, der fast schon zu den Raritäten der Welt gehört, und trotzdem alle Sicherheiten und infrastrukturellen Vorteile der EU bietet. Gefährliche und giftige Tiere gibt es auf La Réunion nicht. Die Kriminalitätsrate ist nicht sonderlich hoch, wie das beispielsweise im Gegensatz dazu auf Mauritius der Fall ist. Die Einheimischen auf Réunion haben es einfach nicht nötig, da die „Mutter Frankreich“ viele Gelder in die Infrastruktur der Insel und in Sozialleistungen für die Bevölkerung steckt. Ein großartiges Gefühl das hier erlebt zu haben und als „neuer“ Mensch voller Eindrücke, einer gewachsenen Persönlichkeit und geschultem Betriebswissen zurückzukehren. Ein Lebensabschnitt, der mich nicht nur auf meiner touristischen Karriereleiter weiter nach oben gebracht hat, sondern auch für mich als Gast in diesem Land in besonderer Erinnerung bleiben wird.