



EXPERTENTIPP

Planungsgrundlage im Touristiksegment

RONALD BERLINGHOFF,
von Berlinghoff Touristikmanagement aus Sailauf: Auch im
Tourismusbereich bildet ein gutes Controllingssystem eine wertvolle
Planungs- und Entscheidungsgrundlage

Die absolut wichtigste Kennzahl im Touristiksegment ist die Auslastung. Denn mit zu geringer Teilnehmerzahl zu fahren, ist nicht sinnvoll, mit Absagen verärgert man die Kunden. Unmittelbar an den Versand des Katalogs oder einer anderen Form der Reise-Ausschreibung sollte daher eine Auslastungssteuerung bis zur Abreise anschließen. Das bedeutet, dass nicht erst kurz vor Beginn einer bislang schwach gebuchten Reise noch hektisch eine Anzeige geschaltet wird. Besser ist es, diese Reisen frühzeitig stärker zu bewerben, etwa durch Telefonmarketing bei Stammkunden oder indem Mitarbeiter Prämien für jede Buchung einer „kritischen“ Reise erhalten. Fluggesellschaften beschäftigen für diese Aufgabe übrigens ganze Abteilungen und verfügen über ausgefeilte Monitoringsysteme. Daran sollten sich Busunternehmer ein Beispiel nehmen.