



ERFAHRUNGSBERICHT: VERKAUFSTRAINING FÜR REISEBERATERINNEN IN BERLIN



Als ich an diesem Morgen das Büro betrete, bin ich sofort begeistert: hohe Decken, Flügeltüren und edles Parkett schaffen eine Atmosphäre, die sowohl professionell als auch

inspirierend wirkt. Ein motiviertes Team von sieben Reiseberaterinnen erwartet mich schon. Alle sind neugierig und offen für das Training. Wir werden heute daran arbeiten, mehr Buchungen aus Anfragen zu generieren und die Kommunikation mit den Kunden zu erleichtern.

Wir starten den Tag mit einem Blick auf den Customer Journey – den Weg, den jeder Reisekunde vom ersten Interesse über die Buchung bis zur glücklichen Rückkehr von der Reise durchläuft. Es wird schnell klar: Wer eine Reise plant, investiert nicht nur Geld, sondern auch viel Zeit und Emotionen. Dies zu verstehen, ist der Schlüssel, um Kunden wirklich abzuholen.

Gemeinsam analysieren wir, an welchen Punkten im Customer Journey die Gefahr besteht, dass Kunden aus dem Buchungsprozess aussteigen und wie die Kolleginnen durch wertschätzende und zielorientierte Kommunikation und Service Vertrauen aufbauen, und Kunden halten.

Ein spannender Moment ist die Diskussion darüber, was Kunden wirklich von Reiseexperten erwarten. Schnell erkennen die Kolleginnen, dass ihre Sorge, Kunden durch klare Ansagen abzuschrecken unbegründet ist. Im Gegenteil: Reisekunden wollen verbindlich begleitet werden. Sie suchen einen Profi, der sie sicher durch den gesamten Planungsprozess führt, der proaktiv ist und verbindlich bleibt. Wir definieren zusammen die Rolle des modernen Reiseberaters: Experten, die Reisekunden aktiv an die Hand nehmen und das gemeinsame Ziel erreichen – die optimale Reise.

Ein großer Fokus des Trainings liegt auf dem Kundengespräch – insbesondere auf dem Telefonat. Viele der Reiseberaterinnen hatten bisher den Großteil der Kommunikation über E-Mails abgewickelt. Doch am Telefon kann man nicht nur Wünsche und Sehnsüchte besser erfassen, sondern auch gezielter beraten. Wir üben Fragetechniken, die es ermöglichen, ein klares Bild von den Bedürfnissen der Kunden zu gewinnen. Dabei wird den Teilnehmerinnen schnell klar: Es geht weniger darum, lange zu erklären oder viele Angebote zu präsentieren, sondern vielmehr darum, die richtigen Fragen zu stellen.

In den Rollenspielen zeigen sich viele Aha-Momente. Mit gezielten Fragen entdecken die Beraterinnen, wie sie viel einfacher auf die Kunden eingehen und deren Wünsche genau erfassen können. Diese Technik ist nicht nur effektiv, sondern macht die Arbeit auch deutlich leichter. Anstatt sich in umfangreichen Beratungen zu verlieren, können sie nun konkrete, passgenaue Angebote zusammenstellen, die den Kunden begeistern.

Am Ende des Tages spüre ich, wie motiviert das Team ist. Die Reiseberaterinnen haben ein neues Verständnis für den Planungsprozess der Kunden gewonnen und erkannt, dass sie als Experten auftreten müssen, die Sicherheit und Orientierung geben. Sie wissen nun, dass das Telefon ein wertvolles Werkzeug ist, um ihre Kunden besser zu betreuen – und sie werden es künftig viel häufiger nutzen.

Das Fazit der der Teilnehmerinnen ist klar: Mit wertschätzender Kommunikation, einer guten Fragetechnik und einer klaren Rolle als Reiseexpertin werden die Kolleginnen nicht nur mehr Buchungen erzielen, sondern auch für glückliche Kunden sorgen, die sich gut aufgehoben fühlen. Für mich war es ein inspirierender und erfolgreicher Trainingstag – und ich bin gespannt, wie die Reiseberaterinnen die neuen Techniken in ihren Arbeitsalltag integrieren werden.

WRE Training für Touristiker | Wibke Rissling-Erdbrügge | www.wre-trainings.de | w.rissling-erdbruegge@wre-trainings.de

