

WRE
ROUND TABLE

DAS UNTERNEHMER-GESPRÄCH
IM ESTREL HOTEL BERLIN

»AM ENDE WIRD SICH ALLES FÜGEN«

Anfang der Woche trafen sich Gründer, Führungskräfte und Geschäftsführer von kleinen und mittelgroßen Spezialveranstaltern sowie Bildungseinrichtungen zu einem Round-Table in Berlin. Ein Gespräch über Mut, Verzweiflung, Zuversicht und Wandel.

ZUSAMMENGESTELLT VON: JEAN-MARC GÖTTERT

Svenja und Marco Penzel sind Afika-Fans. Svenja gründete Outback Africa 2001, seitdem ist der kleine Spezialanbieter aus Bad Elster bekannt für seine liebevoll zusammengesetzten Exklusivreisen nach Tansania, Malawi und Kenia.

Als Veranstalter müssen sie sich jetzt genauso durch die Krise in der Touristik kämpfen wie Chamäleon-Gründer Ingo Lies. Oder Ikarus-Chef Nicolas Kitzki. Für beide Unternehmer hatte das Jahr 2019 vielversprechend begonnen mit guten Buchungen und Umsätzen. Ikarus Tours wollte gar sein 50-jähriges Bestehen feiern. Chamäleon hätte die Umsatzschwelle von 100 Millionen Euro überschritten.

Dann kam aber das Corona-Virus, schnell folgte die globale Reisewarnung, der Lockdown und schon im April stand alles still. Die Reisewelt erlebte eine Vollbremsung. Für viele Gründer und Inhaber war das ein regelrechter Schock. Eine globale Reisewarnung hatte es so noch nie gegeben. →

»Die Coronakrise hat die Reisebranche und das Lebenswerk vieler Reiseunternehmer und -unternehmerinnen hart getroffen«, weiß Wibke Rissling-Erdbrügge, die ein Trainingsinstitut für die Reisebranche in Berlin betreibt. Sie hatte am Anfang der Woche zu einem Gespräch nach Berlin eingeladen, einem Round-Table, wo sich 25 Teilnehmer mit gebührendem Corona-Abstand, aber persönlich über die aktuelle Lage, den Umgang mit den Restriktionen und ihren Plänen und Perspektiven für 2021 austauschen konnten.

Auffällig war der große Zusammenhalt, die Solidarität untereinander. Offen wurde die eigene Situation geschildert, Ängste und Verzweiflung beschrieben. Wie soll es weitergehen? Wann dürfen wir wieder verreisen? Schafft die Branche die Durststrecke? →

»Wir fliegen auf Sicht«, sagt Nicola Kitzki von Ikarus Tours. Wie lange die Reisebeschränkungen bleiben werden, weiß keiner. Doch die meisten an diesem Tage sind sich sicher, dass es noch sehr lange dauern wird. »Nach wie vor stellt sich jeden Monat aufs Neue heraus, dass meine zuvor prognostizierten Annahmen deutlich zu optimistisch waren«, stellt Tobias Büttner von Geoplan fest. »Aber dieser unverbesserliche Optimismus ist auch unsere Stärke in der Krise«, ist er überzeugt. Ob es besser oder schlechter wird, weiß sie nicht, sagt Svenja Penzel. »Aber es wird definitiv anders. Heute habe ich die Zuversicht, dass sich einfach alles am Ende irgendwie fügen wird.« TRVL Counter hat die Aussagen der Teilnehmer zusammengefasst. Ein ermutigendes Protokoll des Aufbruchs. →

IMPULSE SETZEN, GELASSEN BLEIBEN, OPTIMISTISCH SEIN, VORBEREITEN FÜR DEN NEUSTART

TOBIAS GARSTKA,

Inhaber und Geschäftsführer
Umfulana Reisen in Kürten



»Da ich ein Mensch bin, der Herausforderungen liebt und gerne annimmt, fand ich den Beginn der Pandemie einfach unglaublich spannend und fordernd. Es gab auf einmal Baustellen, über die wir uns vorher noch nie Gedanken gemacht hatten. Meine Stärke, die Menschen (sowohl Kunden als auch Mitarbeiter) stets im Blick zu behalten, hat hier sehr geholfen.

Für die Zukunft wünsche ich mir einen gesunden Neustart. Ich wünsche mir, dass Reisen wieder etwas Besonderes wird. Wir haben jetzt alle erfahren, dass Reisen ein Privileg und nicht selbstverständlich ist.

Wir freuen uns darauf, wenn es im nächsten Jahr wieder losgeht. Wir gehen davon aus, dass Europareisen zuerst wieder anlaufen werden und haben hier auch unser Angebot erweitert. Sobald ein Impfstoff angekündigt ist, werden auch viele unserer Stammkunden ihre Fernreise-Planungen für die zweite Jahreshälfte 21 wieder aufnehmen. Bis wir an die Erfolge von 2019 anknüpfen können, wird es sicherlich noch ein bis zwei Jahre dauern.«

SEBASTIAN STAUDER,

Strategische Geschäftsentwicklung
AER Kooperation



»Nicht überrascht, aber erneut sehr beeindruckt hat mich, wie jeder der anwesenden Spezialveranstalter seine Covid-19-Krisenmaßnahmen sowie seine Lösungsansätze offen diskutiert hat. Und wie hoch die Hilfsbereitschaft auch untereinander ist, sich in dieser für alle schwierigen Situation mit Erfahrungswerten zu unterstützen. So schaffen wir das und können und bei allem Frust über die aktuelle Lage am Zeitpunkt X neu durchstarten.«

KATHARINA HEGEMANN,

Leiterin Marketing & Innovation,
Neue Wege Reisen in Rheinbach



»Ehrlich gesagt, die Pandemie hat nichts bei mir ausgelöst, außer zunächst große Frustration über die Panik, die in meinem Umfeld so schnell entstand. Von der geschäftlichen und sozialen Perspektive abgesehen habe ich den Stillstand sogar als angenehm empfunden, um mal wieder »zur Ruhe zu kommen«. Als Viel-Reiserin ist man ständig auf Achse, und für einen gewissen Zeitraum hat es mir gutgetan, dass ich nicht erst in die Versuchung kommen konnte. Wie es weitergeht, ist natürlich unglaublich schwer zu sagen. Ein Schritt nach dem anderen. Dieser Winter wird kein angenehmer werden, und wir werden unsere Kosten weitestgehend runterfahren. Aber wir haben auch noch schöne Projekte in Planung, die wir diesen Winter umsetzen wollen: digitale Yoga- und Ayurveda-Events für unsere Kunden zum Beispiel! Ich bin der Überzeugung, dass unsere Themen wichtiger sind als je zuvor, und wir möchten unseren Kunden/Innen weiterhin ein Wegbegleiter sein – auch wenn es in den eigenen vier Wänden ist. Wir versuchen, die Situation mit yogischer Gelassenheit zu meistern.

TOBIAS BÜTTNER,

Geschäftsführer Geoplan Reisen
in Berlin



»Am Anfang stürzte es auf mich ein. Ich habe im permanenten Krisenmodus wie eine Maschine Entscheidungen am Fließband getroffen und alles irgendwie am Laufen gehalten. Gerade in der Anfangsphase war mir nicht bewusst, was da geschieht und vor allem nicht die noch bevorstehende lange Dauer der Krise. Anfang Mai, als ich die Finanzen soweit sortiert, Kurzarbeit erfolgreich eingeführt und die Zusage zum KfW-Kredit als Sicherheit in der Tasche hatte, ging es mir erheblich besser. Als ich wusste, wir können unsere Kundengelder erstatten und haben zusammen mit unseren Rücklagen genug Spielraum, um auch in der Krise moderat zu investieren. Nach wie vor stellt sich jeden Monat aufs Neue heraus, dass meine zuvor prognostizierten Annahmen bezüglich wieder entstehender Reisemöglichkeiten deutlich zu optimistisch waren. Aber dieser unverbesserliche Optimismus meiner Person ist auch unsere Stärke in der Krise. Mein Ziel bleibt es, mit voller Mannschaft durch diese Ausnahmesituation hindurch zu kommen. Ich hoffe, dass wir Anfang 2021 unsere Kurzarbeit reduzieren können.

BRUNO PETERS,

Inhaber elan sportreisen in Köln



»Als für elan-sportreisen am 12.03. um 21:35h klar war, dass die Ski-saison gelaufen ist, hat mich das zunächst ziemlich gestresst. Es war klar, dass nun viel Geld zurückgezahlt werden musste und wahrscheinlich das Sommergeschäft stark leiden würde. Als am 16.03. morgens in der Teamsitzung meine Mitarbeiter*innen direkt Ideen zur Bewältigung der Situation gesammelt hatten, wich die Sorge erst einmal ein wenig. Wir rechneten uns aus, dass wir als Europaveranstalter vielleicht mit einem blauen Auge davon kommen können. Und so haben wir im April und Mai neue Ziele gesucht und neue Reisen etabliert. Der große Schock kam für mich, als Herr Maas die Reisewarnung bis zum 16.06., also zwei Wochen vor den Sommerferien in NRW, verlängerte. Da habe ich richtige Existenzängste bekommen. Ich glaube, dass ich authentisch bin, kommunikativ und positiv denkend. So ist in den 30 Jahren meines Berufslebens ein großes Netzwerk entstanden, das mir auch in dieser Coronasituation weiterhilft. Die Belastung in den letzten Monaten ist zwar enorm und manchmal deprimierend, aber ich schaffe es immer wieder, für mich und mein Unternehmen Impulse zu setzen.

ZUVERSICHT HABEN, NEUE KONZEPTE AUSDENKEN, DURCH DEN STURM FÜHREN

INGO NÖSSE,

Gründer von Papaya Tours und
Leiter des Büros in Köln



»Zu Beginn habe ich mich in einer totalen emotionale Achterbahnfahrt wiedergefunden. Existenzängste und die erdrückende Verantwortung für meine Mitarbeiter hier und in Lateinamerika haben sich mit Zuversicht und Kämpferinstinkt abgewechselt. Die Tatsache, dass alle weltweit unverschuldet in diese Situation reingeraten sind, und das Wissen, dass wir die Firma finanziell solide aufgebaut haben, waren für mich die zwei wichtigsten Faktoren, um doch irgendwie Ruhe zu bewahren. Meine Mitarbeiter haben mir gesagt, dass sie sehr zu schätzen wussten, dass ich mit der Situation sachlich und unaufgeregt umgegangen bin. Ich denke, einer meiner Stärken wäre zudem, fundierte Entscheidungen treffen zu können, sowie die Fähigkeit, nach vorne zu schauen und nachhaltige Strategien zu entwickeln. Wichtig ist dafür der Austausch mit dem Team und vor allem eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit meinem Führungspersonal. Da wir im Fernreisesegment tätig sind, gehe ich davon aus, dass wir bis Mitte 2021 ohne größere Umsätze durchhalten müssen, nicht nur Papaya Deutschland, sondern auch unsere fünf Büros in Südamerika. Wir sind zwar solide aufgestellt, aber ohne Hilfen vom Staat würde es sehr eng werden.«

INGO LIES,

Inhaber und Geschäftsführer
Chamäleon Reisen in Berlin



»Anfangs war es eine Stunde Schockstarre, dann Action aus tiefer innerer Ruhe. Über 1.000 Leute zurückholen, Tausenden die Reisen absagen beziehungsweise umbuchen, Finanzplanung machen, Mitarbeiterplanung. 12-Stunden-Tage, sechs Wochen am Stück. Seitdem gehe ich nicht aus dem Büro, ohne in allem »on top« zu sein. Chamäleon ist nicht nur mein Lebenstraum, sondern die existenzielle Basis Tausender Menschen auf der ganzen Welt, vor allem in Afrika. Dafür kämpfe ich. Meine Stärke ist die schnelle Entscheidungsfreude, multitasking, und ich bin ziemlich angstfrei, ein Energiewunder, klaren Kopf, große finanzielle Erfahrung und Kommunikationsstark.

Wie geht es weiter? Wir gewinnen überall hinzu: Vertrauen bei den Kunden, Beliebtheit bei den Reisebüros, Zusammenhalt mit den Partnern, Reiseleitern und Unterkünften weltweit. Wir werden gestärkt aus der Krise hervorgehen. Und wir kommen in Kürze mit Europa: mit einem neuen, einmaligen Konzept.«

WIBKE RISSLING-ERDBRÜGGE,

Geschäftsführerin von WRE
in Berlin und Initiatorin des
diesjährigen Round Table



»Als Trainingsinstitut für die Reisebranche haben wir viele Online-Veranstaltungen in den vergangenen Monaten mit Erfolg umgesetzt. Dennoch ist das persönliche Face-to-Face Gespräch, egal ob mit oder ohne Maske, online nicht ersetzbar. Die Coronakrise hat die Reisebranche und das Lebenswerk vieler Reiseunternehmer und -unternehmerinnen hart getroffen. Gerade daher war es für die Gäste so wertvoll, sich persönlich über die Situation, den Umgang mit den Restriktionen und die Chancen, die die Zukunft bietet, persönlich auszutauschen. Trotz der schwierigen Lage haben mich die Reiseunternehmerinnen und -unternehmer sehr beeindruckt: Ungebrochene Tatkraft und Optimismus, gepaart mit dem unumstößlichen Willen, Menschen das Reisen weiter zu ermöglichen. Und trotz der wirtschaftlichen Lage eines jeden Unternehmens war eine große Solidarität und Kooperationsbereitschaft untereinander zu spüren.«

NICOLAS KITZKI,

Geschäftsführer Ikarus Tours
in Königsstein (Taunus)



»Am Anfang war es eine gewisse Ungläubigkeit. Natürlich erinnerte ich mich an den recht großen und nachhaltigen Schaden, den SARS bei uns seinerzeit auslöste. Damals war China für Ikarus Tours eine der wichtigsten Destinationen, eine tragende Säule. Ende 2019 stellte sich das anders dar. Als dann im Frühjahr Angst aufkam, nach Südostasien zu reisen (dort gab es in einigen Ländern ein paar Fälle), hielt ich das - ehrlich gesagt - für arg übertrieben. Anfang März war ich dann in New York, meine Lebensgefährtin hatte Geburtstag, und wir trafen uns mit Freunden aus Toronto, waren in der Oper, in den großen Museen, in einem tollen Steakhouse. In New York erreichte mich die ITB-Abgabe. Am 3. März landeten wir in Frankfurt. Mein nächster Flug in diesem Jahr sollte erst am 4. Oktober nach Heraklion sein, um meinen Vater in unser Haus dort zu begleiten. Sieben Monate ohne Flugreise hatte ich vermutlich zuletzt in den 1980er Jahren. Anfänglich war bei mir keine Panik, eher ein verstärktes Verantwortungsgefühl für meine Mitarbeiter. Die Unternehmer können nichts dafür, wir haben

das Virus nicht gerufen. Aber unsere Mitarbeiter können genauso wenig dafür, und sie setzen Vertrauen in die Unternehmensleitung, sie durch diesen Sturm zu segeln. Das nehme ich sehr ernst.

Eine gesunde Mischung aus Realismus und Optimismus zu haben, ist meine Stärke. Ich gehe, wenn ich mit Finanzzahlen kalkuliere, immer von einem Szenario nahe am Worst Case aus. Regelmäßig dreh ich meine Runden durch unsere in der Kurzarbeit nur wenig besiedelten Büroräume, so dass ich mit allen Kollegen ab und zu ins Gespräch komme. Die Fahne hochhalten und Motivation verbreiten ohne Luftschlösser zu bauen, das ist mein Ziel. Ich habe im Krisenmanagement immer mit realistischem Kalkül gehandelt: Handlungsoptionen herausfiltern und zu maximaler Kundenzufriedenheit umsetzen. Leider gibt es momentan so wenig Handlungsoptionen. Wir fliegen also auf Sicht, wir tauchen auf Seehorhtiefe. Entscheidend: Wir legen nächste Woche unseren Katalog »Ferne Welten 2021« vor. Nachdem wir uns kurz nach der Jahrtausendwende vom Konzept eines einzigen Kataloges verabschiedet und in Zielgebiets- und Reiseartenbroschüren diversifizierten, sind wir nun dort zurück, was bei uns schon mal in den 1990ern hieß: »Die ganze Welt in einem Buch«. Mit 998 Gramm genau unter der Portugrenze bekommen unsere Reisefreunde und Interessenten nun die ganze Welt zum Blättern nach Hause, genau im Lockdown und egal, was dann als erstes wieder bereisbar sein wird: Sie werden es in diesem wunderschönen Katalog finden. Ansonsten gilt: Kosten sparen wo immer möglich, nur nicht am Kunden und den Reiseleistungen.«