

4. Roundtable:
Personalentwicklung in der Touristik
„Alles im Umbruch und wir bleiben uns treu?“



Wie viel Kontinuität und wie viel Dynamik tut Ihrem Unternehmen gut?

Bericht zum 4. Roundtable: Personalentwicklung in der Touristik am 07. Dezember 2017 bei RUF Jugendreisen in Bielefeld mit dem Thema „Alles ist im Umbruch und wir bleiben uns treu?“



Bielefeld im Dezember. Der kalte Wind weht durch die Straßen, feuchter Nieselregen von allen Seiten, Grau in Grau, die Menschen eilen mit hochgezogenen Schultern durch die Stadt. Doch nicht überall in Bielefeld herrscht die winterliche Tristesse. Mit pinken Sofas, Tischkickern, aufblasbaren Flamingos und einem bestgelaunten Sebastian Diekmann empfängt uns Ruf Jugendreisen im eigenen Seminarzentrum mit Karibikfeeling.

Der vierte Roundtable „Personal & Entwicklung in der Touristik“ steht heute auf dem Programm. Die Fragestellung, die wir am diesem Tag diskutieren lautet: Alles ist im Umbruch und wir bleiben uns treu?

Im Umgang mit Umbrüchen sind der Personaler Sebastian Diekmann und das Team von Ruf Jugendreisen seit 35 Jahren in der Touristik Vorreiter, denn ihre Zielgruppe ändert stündlich ihre Vorlieben.

Zwanzig Touristiker tauschen sich an diesem Tag am Roundtable aus. Wieviel Veränderung und wieviel Kontinuität braucht mein Unternehmen? Denn Mitarbeiter, Kunden, Partner, die technische Entwicklung und der Markt erfordern ständiges Nejustieren. Und König ist der, der sich dabei nicht verzettelt!

Was ist Deine Vision? Was ist Deine Mission? fragt Wibke Rissling-Erdbrügge die Gäste in ihrem Vortrag.



Die inspirierende Atmosphäre bei RUF lädt die Teilnehmer zum offenen Austausch ein.

Wer sich über die Vision und die Mission des eigenen Unternehmens im Klaren ist, kann zielgerichtet steuern. Da reicht leider ein von der Marketingabteilung erfundener Slogan nicht aus. Es braucht eine starke Botschaft, die Mitarbeitern wie Gästen das Funkeln in die Augen zaubert, erläutert Wibke Rissling-Erdbrügge von WRE Training für Touristiker, die Initiatorin des Roundtable.

Oft findet sich die Mission in der Gründungsgeschichte eines Unternehmens, denn niemand gründet ein Unternehmen ohne Vision und Mission. In den Jahren der Unternehmensentwicklung geht dies vielfach verloren: Es werden zu viele Kompromisse, die zwar zum Umsatz aber nicht zur Positionierung beitragen, geschlossen. Daher der eindeutige Appell: Nur wer Klarheit über seine Vision und Mission hat, kann die richtige Mischung von Kontinuität und Dynamik finden und bleibt sich bei allen Umbrüchen doch immer treu.

Sebastian Diekmann kann dies bestätigen. Reisen für Jugendliche erfordern sich in kurzen Zyklen stetig neu zu erfinden. Was bei Ruf Jugendreisen gestern noch erfolgreich war, z.B. in den 2000er Jahren der Reisebürovertrieb, ist heute Neuem gewichen – 2017: neunzig Prozent

Onlinevertrieb. Das braucht ein sehr dynamisches Team. Wo andere Unternehmen klammern ist für Ruf Jugendreisen Fluktuation Strategie. „Wir holen aus unseren studentischen Reiseleiterteams die Besten zu uns ins Haus. Niemand kennt unser Produkt besser als diese Leute aus der Saison! Als Berufseinsteiger prägen sie für zwei bis drei Jahre unser Produkt, dann wünschen wir, dass sie das Unternehmen wechseln, damit wir wieder neue, frische Leute an Bord holen.“ erläutert der Personalchef.

So sind die, die das Reiseprodukt umsetzen auch die wichtigsten Impulsgeber in der Firmenzentrale. Doch so ganz mag man sich nicht auf die „jungen Wilden“ verlassen. „Wir arbeiten sehr zahlenorientiert“, klärt Burkhardt Schmidt-Schönefeld auf, Geschäftsführer, Betriebswirt und Grand Seigneur des innovativen Unternehmens. Gerade im Online-marketing kann man jeden Schritt des Kunden sehr gut analysieren und so Erfolg vordenken und planen.

Am Ende lautet das Fazit: der Dreh- und Angelpunkt ist die Firmenphilosophie, die alle im Unternehmen, egal ob jung



Wibke Rissling - Erdbrügge empfiehlt, sich bei der Entwicklung einer Mission an den Gründungsursprung des Unternehmens zu erinnern.



Auch der Spaß kam nicht zu kurz, als Burkhard Schmidt-Schönefeldt und Sebastian Diekmann die Türen von RUF Reisen für unsere Teilnehmer öffneten.

oder alt, aus vollem Herzen mittragen müssen.

Die Runde der geladenen Touristiker diskutiert eifrig und wird sich schnell einig. Reiseprodukte sind emotional, daher muss auch der Umgang mit Kunden sowie Mitarbeitern das richtige Feeling erzeugen, um auf allen Ebenen erfolgreich zu sein.

Prof. Matthias Straub von der SRH Hochschule ergänzt diese Erkenntnisse durch seine Beobachtungen. Er leitet den Studiengang Tourismusmanagement und beschäftigt sich daher von Haus aus mit der Generation Y und Z. Prof. Straub sensibilisiert die Runde: Studenten und junge Mitarbeiter/innen blicken in Deutschland auf ein Leben in Wohlstand und Sicherheit zurück. Der materielle Status ist selbstverständlich und hat daher als Arbeitsmotivation deutlich verloren. Für einen BMW machen Mitarbeiter unter 30 keine Überstunden mehr.

Partizipation, Flexibilität, Integration sowie Sinnhaftigkeit sind heute wichtiger denn je. Der Firmen-Patriarch, der die Linie ohne Wenn und Aber vorgibt ist aussortiert. Die Unter-

nehmen brauchen Fähigkeiten im Bereich Moderation, Teamentwicklung und individuelle Personalentwicklung um heute zu bestehen. Wie geht das? Man muss die Menschen, Kunden wie Mitarbeiter fragen, fragen, fragen lautet die Antwort der Diskussionsgruppe.

Mit Erstaunen blickt die Runde am Abend auf den Tag zurück. Wer hätte gedacht, dass so viel Vertrautheit, Offenheit und Kooperationsbereitschaft in einer Runde entsteht, in der sich die meisten am Vormittag nicht kannten. Die Teilnehmer sagen beim Abschlussfeedback, sie haben an diesem Roundtable Ideen, Innovationen oder Feedback bekommen. Und interessante Weise: Jeder etwas anderes!

Ein letzter Schluck aus dem Prosecco-Glas, das den Abschluss des Tages markiert und los geht es mit den vielen bunten Ideen in das dunkle und grau-winterliche Bielefeld. Aber mit so viel Farbe im Kopf lässt sich das jetzt gut aushalten.

4



Prof. Dr. Straub (SRH Hochschule) und Sebastian Diekmann (RUF) bereicherten die Veranstaltungen mit themenrelevanten Vorträgen. Nicht nur Marion Glasmeyer (TUI) und Stefanie Razouane (Robinson Club) lauschten gespannt.