

# Incoming-Agentur Four Wheel Travel in Bangkok: Veranstalter binden Kunden und trotzen der Krise

## Veranstalter und Reisebüros sind gefordert

Der Umbruch der Reisebranche ist in vollem Gange. Deutsche Reisebüros richten sich neu aus. Seit Jahren ringen viele Veranstalter in Deutschland um den blossen Erhalt ihrer Unternehmen. Stetig fallende Provisionen, Konkurrenz durch Internetangebote und eine hohe Reisebürodichte mehr als 12 Reisebüros auf 100.000 Einwohner zwingen immer mehr Anbieter selbst in Ballungsräumen zum Aufgeben. Die klassische Katalogbuchung zu festen Preisen bei den immer gleichen Veranstaltern ist rückläufig. Eine Reiseanfrage im Netz ist verlockender als ein Blick ins naheliegende Reisebüro im Gedränge des Feierabends an einem beruflichen Alltag. Last-Minute-Reisen von Reisebüros, deren letzte Stunde geschlagen hat, locken kaum noch durch die Eingangstür. Die Four Wheel Travel Ltd. aus Bangkok hat sich dieser Herausforderung gestellt und sich erfolgreich als Incoming-Agentur für Thailand und Südostasien positioniert. Die Beispieltouren für individuelle Veranstalterangebote auf <http://4Wheel.travel> können sich sehen lassen.



Reisebüros richten sich neu aus.

## Die Vorzüge eines Reisebüros

Viele Kunden sind enttäuscht vom Gesamteindruck eines Reisebüros. Die meisten besitzen keine eigenes Profil. Der Kunde betritt das Reisebüro, sieht eine Fülle von Katalogen und erkennt nicht, worin sich ein Reisebüro vom nächsten unterscheidet. Die selben Kataloge, die selben Reklametafeln und die selben Plakate werden oft noch von einer identischen Büroausstattung gekrönt. Welche Alleinstellungsmerkmale werden herausgestellt und welcher individuelle Kundendienst wird geboten, um Kunden zu binden? Der Kunde sucht ein Angebot, das seinen Bedürfnissen und Interessen entspricht. Er möchte spezielle Fragen stellen und persönliche Antworten hören. Allgemeine Vorstellungen von seiner Reise hat er bereits durch Recherchen im Internet oder durch das Lesen von Reiseliteratur entwickelt. Das Land und die Urlaubsaktivitäten stehen bereits fest. Seine konkreten Fragen jedoch können durch unpersönliche Angebote im Internet nicht beantwortet werden. Oft gibt es dort nicht einmal die Option, schriftlich nachzufragen. Deshalb sucht er jetzt den persönlichen Kontakt zum Reisespezialisten im Reisebüro. Er möchte mit dem guten Gefühl buchen, genau das Richtige für sich und seine Familie oder Reisegruppe vorzufinden.

Wie profiliert sich ein Reisebüro als Spezialist, der wahrgenommen wird und aufgesucht wird? Alle Ziele des Globus anzubieten, ist kein Merkmal eines Spezialisten. Und der Verkauf nur über den Preis erzeugt eher Misstrauen und Unsicherheit. Ein Tourist, der mehr über sein Urlaubsziel weiß als die Mitarbeiter eines Reisebüros, wird diese nicht als Kenner ihres Fachs ansehen, sondern als Reiseverkehrskaufleute, die zu Spezialisten für das Buchen von Flügen und Hotels mutiert sind, die Abkürzungen aus den Reisekatalogen auswendig gelernt haben und Buchungscomputer bedienen können. Weitsichtige Geschäftsführer von Reisebüros haben diesen Trend erkannt. Sie spezialisieren sich auf wenige Themen, wenige Zielgruppen und wenige Reisegebiete und signalisieren dies durch dekorative Elemente ihres Reisebüros, eine sorgfältige Auswahl von Spezialreiseveranstaltern und fachkundiges Personal.

## **Marketing in Medien**

Wie kann ein Reisebüro umsatzsteigernd für austauschbare Reisen werben, die überall gebucht werden können? Flüge, Hotels und Reisen werden von vielen Veranstaltern zu unterschiedlichen Preisen beworben und gebucht. Die Werbung wird vom Kunden wahrgenommen und oft bucht er woanders, weil es für ihn billiger ist, bequemer ist oder er ein bestimmtes Reisebüro aufsucht, weil ihm dort jemand sympatisch erscheint. Es gibt eine Lösung für diesen Konflikt. Ein spezialisiertes Reisebüro tritt auch als Reiseveranstalter auf und organisiert eigene Reisen. Diese sind individuell gestaltet, markenrechtlich geschützt und nirgendwo sonst erhältlich. Allerdings ist die Möglichkeit, durch den hohen einmaligen und laufenden Aufwand finanziell zu scheitern nicht zu leugnen. Nur Unternehmen vor Ort kennen das Zielgebiet sehr gut, können Hotels, Lodges und Restaurants prüfen und qualitativ bewerten. Gerade deutsche Touristen fliegen oft in exotische Länder, die politischen und wirtschaftlichen Änderungen unterworfen sind. Besitzerwechsel können die Qualität von Angeboten binnen kürzester Zeit verbessern oder verschlechtern. Ein gutes Qualitätsmanagement beugt reklamierenden Kunden vor.

## **Incoming-Agenturen vor Ort**

Fast alle Staaten lizenzieren kostenpflichtig ortsansässige Unternehmen, damit diese als Incoming-Agenturen und als Reiseleiter auftreten dürfen. Für die deutschsprachigen Reisebüros ist es äußerst lukrativ, die Dienste einer örtlichen Incoming-Agentur zu nutzen, um finanzielle und organisatorische Risiken zu minimieren. Auf diese Weise lassen sich für jeden Zielort exklusive Reisen organisieren. Ein solches Beispiel für Südostasien ist die Four Wheel Travel Ltd. mit Sitz in Bangkok und Lizenz des thailändischen Fremdenverkehrsamtes. Diese Incentive Incoming Agentur (DMC/MICE) ist darauf spezialisiert, für kleine und mittlere deutsche Reisebüros und Reiseveranstalter, die sich keine eigene Firmenvertretung in Südostasien leisten, individuelle Produkte exklusiv auszuarbeiten.

Das Business-Travel-Managementcenter in Bangkok der deutsch-thailändischen Gesellschaft Four Wheel Travel Ltd. hat deutsche Mitarbeiter. Sie bearbeiten nur Anfragen von deutschsprachigen Reisebüros und Reiseveranstaltern, um nach deren Vorgabe gegen Honorar passende Touren zu entwickeln. Hierbei wird garantiert, dass eine Reise nur für den Auftraggeber konzipiert wird und ein einmaliges Produkt darstellt. Die Four Wheel Travel übernimmt das Qualitätsmanagement für Südostasien zusammen mit einem umfangreichen Factoring-Service von Bangkok aus, der sämtliche Zahlungen an Sublieferanten kontrolliert. Sie überwacht auf Wunsch sämtliche Sublieferanten wie Hotels, Gaststätten, Autovermieter und lokalen Guides. Damit befreit sie deutsche Reiseveranstalter vor unangenehmen Überraschungen, wenn er mit seinen Kunden seine selbst vermarktete Reise durchführt.

## **Qualitätssicherung und Kostentransparenz**

Ein Pool lizenzierter Reiseleiter sichern die Qualität. Auf jeder Reise ist ein deutscher Reisebegleiter und ein thailändischer Reiseleiter ständig anwesend. Besitzt das deutsche Reisebüro keine Lizenz für Rundreisen in Südostasien, kann es direkt bei Four Wheel Travel eine Co-Reiseleitung buchen und sich auf das deutsche Qualitätsverständnis der gut geschulten deutschen Mitarbeiter von Four Wheel Travel bei der Reisedurchführung verlassen. Four Wheel Travel ist immer nur Dienstleister seiner Auftraggeber und niemals konkurrierender Produkthanbieter, der eigene Standardprodukte vermarktet. Daher wird die Gesellschaft nicht nach der Anzahl der Mitreisenden honoriert, sondern entsprechend dem eingesetzten Personal und der beanspruchten Technik. Da die Mitarbeiter im Namen des Auftraggebers auftreten, zahlt dieser Hotelkosten, Transportkosten und Verpflegung direkt an die einzelnen Leistungsträger. Somit entfallen versteckte Nebenkosten und Provisionen, was dem deutschen Veranstalter eine genaue Kalkulation erlaubt.

Der Factoring-Service des Business-Travel-Managementcenters von Four Wheel Travel Ltd. erspart dem deutschen Veranstalter das Überweisen einzelner Posten von Deutschland aus. Allein die Rechnungsprüfung ist aufgrund der Entfernung und der Sprachunterschiede eine Herausforderung. Die Four Wheel Travel Ltd. hingegen prüft vor Ort alle Rechnungen und zahlt reibungsloser und schneller. Alle gesammelten Rechnungen werden komplett dem deutschen Reisebüro oder dem deutschen Veranstalter ohne Aufschläge übergeben, was die vollständige Kostenkontrolle vereinfacht und beschleunigt.

## Alleinstellungsmerkmal deutschsprachige Reisebegleitung

Allein durch die durchgehend deutsche Betreuung des deutschen Reiseveranstalters und der auf Wunsch zusätzlichen deutschen Reiseleitung im Destinationsgebiet verfügt der Veranstalter über ein unschlagbares Produkt. Bereits am Flughafen beginnt die Betreuung. Der zweimalige Wechsel von Flughafenempfang zum Transportunternehmen und schliesslich zum thailändischen Guide entfällt. Weil das Reisebüro als Reiseveranstalter auftritt, beginnt die betreute Reise bereits mit dem Veranstalter in Deutschland am Startflughafen. Alle Reisetilnehmer fliegen gemeinsam mit der Reiseleitung des Reisebüros zum Zielgebiet und werden dort am Flughafen von deutschen Mitarbeiter erwartet. Diese unterstützen ab dem Zielflughafen die Reiseleitung des deutschen Veranstalters und bringen ihre Ortskenntnisse 24/7 bis zum Rückflug der Reisegruppe ein. Selbst die Mahlzeiten und die Unterkünfte für Reiseleiter und Reisende sind identisch, was eine entspannte familiäre Atmosphäre in der Reisegruppe schafft. Der Reisende erlebt eine rundum stimmige Reise, derzufolge Freundschaften entstehen und die Kunden fest an das deutsche Reisebüro binden.

## Empfehlungen und Kundenbindung

Die zufriedenen und auch angenehm überraschten Reisetilnehmer berichten in ihrem privaten Umfeld freudig von ihrem ungewöhnlichen Reiseerlebnis. Kein noch so aufwändiges Marketing kann mit einer mündlichen Empfehlung mithalten. So werden mehr als zufriedene Reisetilnehmer nach seinem Urlaub zu Multiplikatoren und Werbeträgern für das Reisebüro. Reisebüros, die mit einem einmaligen exklusiven Produkt aufwarten, erreichen einen guten Cash Flow und eine schnelles Return of Investment, während eine zufriedene Stammkundschaft entsteht. Die Synergie aus deutschem Veranstalter und der deutsch-thailändischen Four Wheel Travel Ltd. ist überraschend groß und kann durch die Informationen auf <http://4Wheel.travel> nur angedeutet werden.

### Unternehmensinformation

Die Incentive Incoming Agentur (DMC/MICE), Four Wheel Travel Ltd. mit Sitz in Bangkok wurde 2006 als thailändisch-deutsche Gesellschaft gegründet. Die Lizenz des thailändischen Fremdenverkehrsamtes (T.A.T.-Nr. 11/06151) und ein fester Mitarbeiterstamm in Bangkok mit einem Repräsentationsbüro vor den Toren Berlins sind die organisatorischen Voraussetzungen, um maßgeschneiderte Incentiv-Angebote für Südostasien zu planen und durchzuführen. Deutsch sprechende und thailändische Reisebegleiter und Mitarbeiter im Büro Bangkok bauen den Reisenden die Brücke zur thailändischen Sprache und Kultur für ein optimales Reiseerlebnis. Four Wheel Travel dient als Anlaufpunkt in Thailand für deutschsprachige Veranstalter für Projekte in Südostasien. Four Wheel Travel vertritt Qualitätstourismus mit dem Schwerpunkt Incentive-Reisen, Erlebnisreisen und Expeditionsreisen in erstklassigen 4x4-Fahrzeugen für Selbstfahrer und Beifahrer. Dem Firmenkonzept 'Der Weg ist das Ziel' entsprechend wird gezielt der deutschsprachige Markt adressiert. Besonderer Wert wird auf einen deutschen 24/7 Rundumservice aller Kunden gelegt. In Deutschland ist Four Wheel Travel durch Kooperationen mit über 30 Reisebüros und Reiseveranstalter etabliert. Eingebunden in Branchenorganisationen für Tourismus wie dem thailändischen Fremdenverkehrsamt, der PATA Pacific Asia Travel Association und Go Asia stehen die Kooperationen mit anderen Reiseveranstaltern und mit Reisebüros auf stabilen Füßen. Die Grundlagen für eine gesunde Unternehmensentwicklung sind gelegt.

### Unternehmenskontakt

Four Wheel Travel Ltd.  
10th Floor, Fenix Tower  
571 Sukhumvit Soi 31  
Sukhumvit Rd., Klongton-Nua Wattana  
Bangkok 10110  
THAILAND  
Dipl. Ing. Uwe Richter  
Uwe.Richter at fourwheeltravel.co.th  
[www.fourwheeltravel.co.th](http://www.fourwheeltravel.co.th)  
Phone +66 (0) 2 664 2633  
Fax +66 (0) 2 662 3416  
Mobile +66 (0) 89 935 8251



### Deutsche Niederlassung

Four Wheel Travel Deutschland  
Repräsentationsbüro  
Charlottenstr. 2  
15537 Grünheide (Mark)  
Telefon 030 868 709 401  
Thailand at [4wheel.travel](http://4wheel.travel)  
<http://4wheel.travel>

### Pressekontakt

[publicEffect.com](http://publicEffect.com)  
Hans Kolpak  
Fabrikstraße 2  
66981 Münchweiler a.d.R.  
Deutschland  
Telefon: 06395 910 8010  
Hans.Kolpak at [4WheelTravel.be](http://4WheelTravel.be)  
[www.4WheelTravel.be](http://www.4WheelTravel.be)