



2. April 2024 | 07:00 Uhr

Bei der Vtours-Provision "zählt nur der Umsatz"

Vtours hat 7.000 Reisebüros bundesweit mit Agenturverträgen ausgestattet, der Veranstalter unterscheidet bei der Provision nicht zwischen Mobilem und stationärem Vertrieb. Welche Neuigkeiten der Veranstalter für Reisebüros bereithält und wie es bei der Erreichbarkeit aussieht, erzählt CEO Sabine Jordan-Glaab (Foto) im Gespräch mit Counter vor9.



© Vtours

Sabine Jordan-Glaab leitet die Geschicke bei Vtours in Aschaffenburg

Vtours hat gerade 20-jähriges Jubiläum in Marokko gefeiert. Anlass für Counter vor9, den Status quo bei CEO Sabine Jordan-Glaab abzufragen und einen Ausblick zu wagen. Aktuell haben rund 7.000 Reisebüros bundesweit einen Agenturvertrag mit dem Veranstalter, wovon etwa 5.000 mehr als drei Buchungen im Jahr platzieren. "Damit sind wir gut aufgestellt", sagt die Touristikerin aus Aschaffenburg und betont die Wichtigkeit der Reisebüros.

Bei den Provisionen unterscheidet Vtours nicht zwischen mobilen Verkäufern und stationärem Reisebüro. Es gilt: "Je höher der Umsatz, desto höher die Provision". Zumal Vtours doch gar nicht wissen könne, wie die Einzelagentur aufgestellt ist, betont die Chefin: "Ob jemand im Einkaufszentrum am Counter sitzt oder im Wohnzimmer, das ist uninteressant. Bei uns sind es generell zwischen neun und zwölf Prozent für alle", sagt Jordan-Glaab. Zudem gibt es Verträge mit Ketten, Kooperationen oder Franchisern, da gelten Sonderkonditionen mit entsprechender Staffel. "Und dann treffen wir noch Vereinbarungen zu Werbekostenzuschüssen mit den Kooperationen, etwa Schmetterling, LCC und TSS, das kommt noch on top und wird rege genutzt."

Migration auf Hotelplan-System abgeschlossen

Die Zusammenführung der Buchungstechnik von Hotelplan Suisse und Vtours ist laut Jordan-Glaab gerade abgeschlossen. "Wir haben unsere Daten auf das Hotelplan-System migriert. Drei Jahre haben wir daran gearbeitet, dynamisches und klassisches Produkt zusammenzulegen." Es ergäben sich dadurch künftig keine Änderungen für die Vertriebspartner, jedoch sei nun wieder alles und in vollem Umfang buchbar. Da habe es etwa im Dezember kleine Aussetzer bei der Erreichbarkeit der Systeme gegeben.

"Wichtig für die Reisebüros ist, dass der nächste Schritt die automatisierte Option zur Umbuchung sein wird, da arbeiten wir dran. Denn aktuell funktioniert das bereits bei Nur-Hotel-Buchungen oder Terminänderungen, aber nicht bei Pauschalreisen", sagt Jordan-Glaab. Mit der geplanten Änderung erspare sich auch der Veranstalter Arbeit, die aktuell beim Service-Team lande.

Hotline-Erreichbarkeit liegt bei 90 Prozent

Im Servicebereich gibt es nach Angaben der Vtours-Chefin mehrere Optionen, die gut genutzt werden. "Eine davon ist die Reisebüro-Hotline, mit einer Erreichbarkeit von 90 Prozent", berichtet Jordan-Glaab. Auf dem Kanal seien im Vorjahr rund 65.000 Anfragen bearbeitet worden. Aber auch der Chatbot Vito werde gut angenommen, mit mittlerweile 8.000 Anfragen im Monat, sowohl B2B als auch B2C.

Die am häufigsten gestellte Frage sei übrigens "Ist meine Zahlung eingegangen?", auch von Reisebüros. "Und das, obwohl wir eine Eingangsbestätigung per Mail versenden, auch im Buchungsstatus sind die Informationen einsehbar", so Jordan-Glaab. Vito behandle die FAQ, erkläre, wo man welche Informationen finde und leiste Hilfe zur Selbsthilfe. Und dann gibt es bei Vtours noch den Rückrufservice, bei dem Reisebüros innerhalb von 24 Stunden zurückgerufen werden.

Sabine Schreiber-Berger