

Praktikum im Reisebüro Eastline in Berlin

Zeitraum: 02. August bis 21. September 2007

Im Sommer 2007 habe ich ein nicht vergütetes Praktikum in Vollzeit beim Reiseveranstalter Eastline in Berlin absolviert. Eastline ist ein kleiner Reiseveranstalter, der sich auf Kultur- und Städtereisen nach Osteuropa spezialisiert hat. Sowohl Individual- als auch Gruppenreisen (z. B. Klassenfahrten, Privat- und Geschäftsreisen) sind im Angebot, das je nach den spezifischen Wünschen und Bedürfnissen der Kunden und nach individuellen Absprachen gestaltet wird. Darüber hinaus bietet Eastline einen Visa-Dienst für Reisen nach Russland und China an. Neben dem Inhaber arbeiteten bei Eastline zum Zeitpunkt meines Praktikums der Geschäftsführer als fest angestellter Mitarbeiter sowie ein Auszubildender. Zudem war anfangs noch eine andere Praktikantin dort beschäftigt.

Obwohl ich zu diesem Zeitpunkt das Master-Studium am Osteuropa-Institut noch nicht begonnen hatte, war mir die Praktikumsbörse des Instituts bekannt. Dort habe ich bei meiner Suche nach einer Praktikumsmöglichkeit die Stellenausschreibung von Eastline gefunden. Ein spezifisches Anforderungsprofil, z. B. mit Bezug auf die Studienrichtung oder auf Vorkenntnisse im Bereich Tourismus, hatte Eastline nicht formuliert. Gefordert waren, neben den üblichen Computerkenntnissen, lediglich gute Englischkenntnisse sowie die Kenntnis mindestens einer osteuropäischen Sprache. Zwar war die Anzeige schon 2005 geschaltet worden, dennoch bekam ich bereits nach kurzer Zeit eine Antwort auf meine Anfrage per e-mail, verbunden mit einer Einladung zu einem kurzen Vorstellungsgespräch. Nachdem zunächst der genaue Zeitraum des Praktikums festgelegt worden war, erklärte mir mein Gesprächspartner, der Geschäftsführer von Eastline, in Bezug auf Tätigkeitsfelder und Arbeitsweise die Unterschiede zwischen einem Reiseveranstalter wie Eastline und einem Reisebüro.

Der wesentliche Unterschied liegt darin, dass Reiseveranstalter in erster Linie als Vermittler zwischen den Akteuren, sprich dem Kunden, der eine Reise buchen möchte und den Anbietern der verschiedenen, mit der Reise in Verbindung stehenden Dienstleistungen wie Übernachtung, Stadtführungen, An- und Abreise, etc. auftreten. Reiseveranstalter verkaufen diese Produkte nicht selber, sondern vermitteln Kunden an Partnerunternehmen bzw. -unternehmer wie Hotels, Tourguides, Transportunternehmen usw. Dafür erhalten die Reiseveranstalter bei ihren Partnern spezielle Preise sowie Kontingente und verdienen hauptsächlich über die Gebühren für ihren Arbeitsaufwand bei der Zusammenstellung und Vermittlung der Reise. Darüber hinaus wurden in diesem Gespräch die Arbeitsbereiche erörtert, in denen ich während des Praktikums tätig sein würde. Einen Praktikumsvertrag haben wir nicht abgeschlossen.

Eines meiner hauptsächlichlichen Aufgabengebiete war die Zusammenstellung von Hotelpreislisten für das darauffolgende Jahr sowie die darauf basierende Kalkulation der Preise, die Eastline seinen Kunden anbieten würde. Dafür setzte ich mich (telefonisch und per email) mit Hotels in Verbindung, wobei die Korrespondenz vornehmlich auf Englisch, teilweise auch auf Polnisch stattfand. Kontaktiert habe ich sowohl Hotels, mit denen Eastline bereits zusammenarbeitete als auch potentielle neue Geschäftspartner. Die Recherche nach geeigneten Hotels für eine neue Zusammenarbeit, die ebenfalls in meinen Tätigkeitsbereich fiel, erfolgte auf der Basis von bestimmten Vorgaben (Mittelklassehotel, zentrumsnah, Geschäfts-/Messehotel, etc.) und in unterschiedlichen Städten und Ländern (z. B. Budapest, Bratislava, Warschau, Poznań oder auch Wien), da Eastline seine bisherigen Schwerpunkt-Palette um neue Reiseziele ergänzen wollte. Wichtig war außerdem die Gewähr eines speziellen Preisnachlasses für Reiseveranstalter, wobei gegebenenfalls nachverhandelt werden musste. Auch die anschließende Kalkulation der Hotelpreise gehörte zu meinen Aufgaben. Da

sie über ein spezielles Computerprogramm lief, bekam ich an den ersten zwei Tagen eine Einweisung in die Funktionsweise dieses Programms, so dass ich daraufhin selbstständig Dateneingabe und Kalkulation der Preise vornehmen konnte.

Mein zweiter umfangreicherer Tätigkeitsbereich ergab sich aus dem geplanten Umbau und der Neugestaltung des Internetauftritts von Eastline. Im Zuge dessen überarbeitete ich die bestehenden Texte der Hotelbeschreibungen und formulierte neue für die erstmalig ins Angebot aufgenommenen Partnerhotels. Auch das Erstellen von Werbetexten für neue, spezielle Reiseangebote gehörten dazu.

Zu meinen weiteren Aufgaben, die zwischendurch anfielen, gehörte die Unterstützung des Visa-Services sowie die zeitweise Korrespondenz mit Kunden und die Beschaffung von aktuellen Informationsmaterialien für die Kunden über die Städte im Programm. In den ab und zu auftretenden Leerlaufzeiten beschäftigte ich mich darüber hinaus mit dem Internetmarketing. Da Eastline die meisten seiner Klienten nicht als Laufkundschaft, sondern über den Internetauftritt akquiriert, ist es von besonderer Bedeutung, dass die Homepage leicht gefunden werden kann und sie potentiellen Kunden bei einer Suchanfrage möglichst weit oben in der Ergebnisliste angezeigt wird. Dies wird vor allem durch eine große Anzahl an Verlinkungen auf die Homepage erreicht, so dass meine Aufgabe beim Online-Marketing darin bestand, möglichst viele neue, seriöse Internetseiten zu finden, die bereit waren, Eastlines Homepage auf ihrer eigenen Website zu verlinken.

Zusammenarbeit und Atmosphäre im Büro waren, sicher nicht zuletzt wegen der geringen Mitarbeiterzahl, locker, unkompliziert und unhierarchisch, was gleichermaßen für die Betreuung gilt. Mit dem Inhaber von Eastline habe ich nur über Skype gesprochen, z. B. wenn er mir neue Aufgaben gegeben hat oder die Meinung von uns allen zu den Entwürfen für den neuen Internetauftritt hören wollte.

Insgesamt hat mir das Praktikum bei Eastline einen guten Einblick in das für mich interessante Berufsfeld der Tourismus-Branche gegeben und ich habe viel über Strukturen, Funktionsweise und Tätigkeitsbereiche von Reiseveranstaltern gelernt. Außerdem haben die Erfahrungen während des Praktikums meine damaligen Überlegungen, ein weiterführendes Studium mit Osteuropa-Schwerpunkt aufzunehmen, gefestigt. Zwar konnte ich zum damaligen Zeitpunkt noch kein Russisch, aber – neben Englisch – fanden meine Polnischkenntnisse und auch mein Wissen über das Land Anwendung. Gewünscht hätte mich mir mehr direkten Kundenkontakt. Dies war verständlicherweise zum einen nicht möglich, da mir die dafür notwendigen touristischen Fachkenntnisse fehlten und zum anderen, da die Kundenkorrespondenz aufgrund der spezifischen Arbeitsweise von Reiseveranstaltern in den meisten Fällen telefonisch oder per e-mail erfolgt und Laufkundschaft hier im Gegensatz zum Kundenstamm von Reisebüros generell eine untergeordnete Rolle spielt.

Name und Anschrift des Praktikumsgebers:

Eastline Reisebüro, Helmstraße 8, 10827 Berlin

Telefon: +49 (0) 322 2220 4820, e-mail: info@eastline-reisen.de, Homepage:

<http://www.eastline-reisen.de>

(Zwar existiert die Homepage von Eastline noch – auch mit den alten Adressdaten – aber das Büro in der Helmstraße gibt es nicht mehr. Auch findet sich dort kein Hinweis auf einen möglichen Umzug)