

Tel: Routineanrufe während der Reise

am 1. bzw. 2. Reisetag

2 Tage vor der Rückreise

- Sind alle Gäste & Gepäck angekommen?
- Gab es Schwierigkeiten?

- Verließ alles planmäßig?
- Gibt es Änderungen für die Rückreise?

Gesundheitliche Probleme der Kunden

Todesfall

Verletzung / Krankheit

- Umgehend Info an: Polizei, Arzt, RU (Tel)
- Detailinformationen für RU nach Abschluss der Tour (@)

- RL kümmert sich um betroffene Person (Absprache Gruppe)
- RU wird zeitnah informiert (Tel)
- ggf. schriftlicher Bericht von RU angefordert

Unzufriedenheit der Kunden, Beschwerden, Leistungsmängel

Berechtigte Kritik / Leistungsmängel
Falsche Ausschreibungen in den Katalogen

Unberechtigte Kritik
„fehlgebuchte“ Kunden

- RL bearbeitet Mangel umgehend und eigenständig vor Ort
- RU sofort in Kenntnis setzen (Tel)
- ggf. schriftlicher Bericht von RU angefordert

- RL begegnet Kritik eigenverantwortlich und sensibel (Ablauf Info 14 folgen)
- Info in Tourbereich nach Abschluss der Tour

Probleme mit Vertragspartnern und technische Probleme

- RL schafft eigenständig Abhilfe
- RU zeitnah (erhebliche Probleme sofort) informieren (Tel)

Wetterbedingte Probleme

- RL entscheidet für RU kostenneutral selbst
- Info bei Programmänderungen RU (Tel)

Nicht-, mangelhafte Erbringung zugesicherter Eigenschaften

- Info an IA / RU (evtl. mit Änderungsvorschlägen)
- Info zeitnah an RU (Tel)
- bei geringen Änderungen entscheidet RL selbst, Info nach Abschluss der Tour (Tel)

LEGENDE

IA = Incoming Agentur (vor Ort)
RU = Verantwortlicher im Reiseunternehmen
RL = Reiseleitung
Tel = anrufen
@ = E-Mail verfassen