

ONE_VOICE

Die Initiative der kleinen und mittelständischen Veranstalter.
Für den konstruktiven Austausch mit dem Vertrieb.

Finale Version des FAIR_DEALS
22. Oktober 2020



7 Prinzipien

Die Basis für ein neues Miteinander.

Die 7 Prinzipien von ONE_VOICE:

1. Fairness - ein Miteinander auf Augenhöhe
2. Austausch - kontinuierlichere Kommunikation
3. Vertrauen - Transparenz und glaubhaftes Handeln
4. Wertschätzung - Ehrensache unter Reiseprofis
5. Verständnis - Anforderungen des Partners verstehen
6. Engagement - Leidenschaft mit dem Ziel „Kunden glücklich machen“
7. Expertise - fachlich top, bestens informiert

Klare Regeln für gemeinsamen Erfolg.

Der FAIR_DEAL ist die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und ein wesentlicher Bestandteil von ONE_VOICE.

Neben dem Thema „Vergütung“ stehen der **Umgang mit Kunden** sowie generell das Thema **Kommunikation** im Fokus.

Der FAIR_DEAL definiert beim Thema Vergütung eine für alle gültige Mindest-Basis. Jeder Veranstalter kann darüber hinaus individuelle Lösungen realisieren, die für den Reisemittler noch attraktiver sind.

Dabei ist der FAIR_DEAL kein einseitiger Deal: Wir wünschen uns engagierte und informierte Reisemittler, die den Mehrwert der maßgeschneiderten und individuellen Produkte der vielen kleinen und mittelständischen Veranstaltern und Spezialisten zu schätzen wissen.

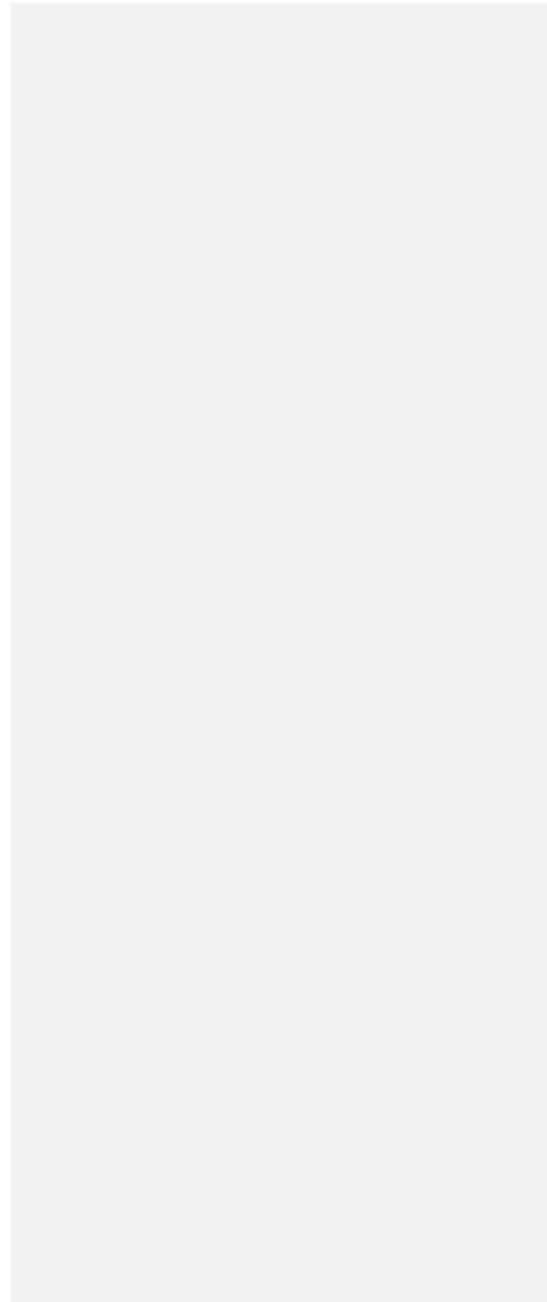
Für Vergütungen bedeutet das: Nur wenn es uns gemeinsam gelingt Umsätze zu generieren sind wir in der Lage Provisionszahlungen zu leisten.

#1 Vergütung: Grundprovision von 10% ab der 1. Buchung

Ab der ersten Buchung zahlen die Veranstalter unter dem Label FAIR_DEAL zeitlich unbegrenzt eine Provision von 10% an den Reisemittler.

Einzige Bedingung: Rückvergütungen seitens der Reisemittler sind nicht akzeptabel.

Jeder Veranstalter hat darüber hinaus die Möglichkeit im Rahmen von individuellen Vereinbarungen und/oder Staffeln zusätzliche Provision zu zahlen.

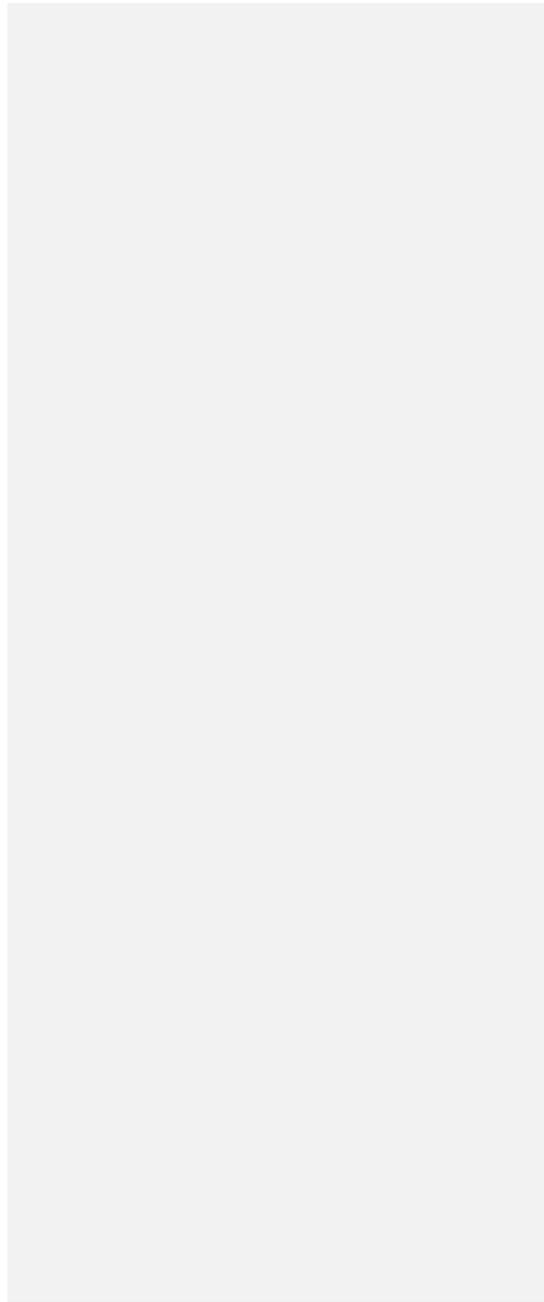


#2 Vergütung: Provision auf Storno

Alle provisionsfähigen Stornoumsätze werden zum vollen Provisionsatz (min. 10%) vergütet.

FAIR_DEAL

Teamwork auf Augenhöhe.



#3 Vergütung: Zeitpunkt der Provisionszahlung

FIT: Zahlung direkt nach Restzahlung des Kunden.

Gruppe: Zahlung direkt nach Abreise.

ONE_VOICE

Für ein neues Miteinander.

#4 Vergütung: Provision bei Absage Gruppenreise

Im Fall von Umbuchungen und Reiseabsagen aufgrund nicht erreichter Mindestteilnehmer erhält der Mittler einen Bonus, wenn es ihm gelingt die Reise auf ein anderes Angebot des gleichen Veranstalters umzubuchen.

Die Art, bzw. Höhe des Bonus´ kann jeder Veranstalter unabhängig für seine Mittler definieren.

#5 Kunden: dein Kunde / mein Kunde

Ein einfaches Prinzip: Wer den Kunden akquiriert hat, der besitzt auch dauerhaft den Lead.

Die Veranstalter versichern sich im Rahmen des FAIR_DEALS Kunden der Reisemittler niemals ohne Zustimmung und Einbindung des Reisemittlers zu Marketingzwecken zu kontaktieren.

#6 Kunden: Gemeinsame Beratung

Was wir uns ausdrücklich wünschen: gemeinsame Kundenberatung - hier könnte man zukünftig virtuell via ZOOM oder Skype Kunden gemeinsam beraten. Maximale Beratungsqualität und Expertise, aber der Lead verbleibt beim Reisemittler.

Darüber hinaus sind auch gemeinsame Marketingmaßnahmen wünschenswert.

#7 Kunden: Direktbuchung eines Reisebürokunden

Bucht ein bestehender Kunde des Reisemittlers (Buchung in den letzten 24 Monaten) das erste Mal direkt beim Reiseveranstalter, so verweist der Veranstalter den Kunden nach Möglichkeit an den Mittler.

Bedingung: Kunde muss klar zuzuordnen sein.

#8 Kommunikation: standardisierte Krisenkommunikation

Im Krisenfall direkte und unmittelbare Abstimmung zwischen den Veranstaltern, Verbänden und Mittlern durch Telefon-/Zoom-Konferenz. Gemeinsame Vereinbarung und Unterstützung für Rückholaktionen; kostenlose Stornos oder Umbuchungen sowie weiteren Maßnahmen zur Bewältigung der Krise.

Anschließende Information an die Vertriebspartner sowie Pressemitteilung an die Fach- und Publikumspresse.

Einrichtung eines Krisenstabs und Festlegung einer Kommunikationskette.

#9 Kommunikation: Quartalsgespräche

Wir müssen reden - und zwar am besten regelmäßig.

Vertreter von Reisemittlern und Reiseveranstaltern tauschen sich im Rahmen der Quartalsgespräche aus. Live oder auch digital.

Was läuft gut? Was nicht? Was wünscht sich der RM, was der RV?
Welche Chancen und Ideen gibt es? Wie werden wir gemeinsam noch erfolgreicher?

#10 Kommunikation: Preferred Partner Programm

Die Reiseveranstalter bieten für „Preferred Partner“ gesonderte Marketing- und Kommunikationsangebote. Die Reisemittler bewerben sich auf die limitierten Plätze der Preferred Partner.

Aufgaben des Reisemittler:

- mind. 4 Postings p.a. mit Angeboten des RV auf den eigenen SoMe Kanälen
- Teilnahme an mind. 2 Schulungen / E-Learnings pro Jahr
- Einbindung des Logos auf der RM-Website
- Platzierung am PoS, Urkunde „Preferred Partner“
- und natürlich: Engagement, Begeisterung und Buchungen

Aufgaben des Reiseveranstalters:

- 1% Provision ontop
- priorisierte Vergabe von Plätzen für Infotouren
- direkter Kontakt zum Key Account
- und natürlich: umfangreiche Informationen und kontinuierlicher Austausch

#11 Kommunikation: Kommunikationsportal

Das Kommunikationsportal ist das zentrale Tool und die Schnittstelle zwischen den Veranstaltern und den Mittlern.

Hier findet der Reisemittler nicht nur Inspiration und News, sondern auch alle relevanten Informationen der Veranstalter:

- Übersicht der Veranstalter
- Infos zu den Produkten, Kontakt zu den Reisedesignern
- Schulungen / E-Learnings / Infotouren
- Marketing b2b, z.B. Roadshows
- Newsletter b2b
- aktuelle Angebote und News
- Preferred Partner Programm
- Forum RV/RM
- exklusive Pep Angebote
- Verlinkung zu Axolot
- gemeinsame Vertriebsmaßnahmen b2c
- Krisenkommunikation

Die wichtigste Forderung von Reisebüros (Umfrage QTA, August 20):

- ✓ = FAIR_DEAL
- ✓ 1. Mindestens zehn Prozent Grundprovision.
- ✓ 2. Der Verzicht auf Mindestumsätze.
- 3. Ein finanzieller Ausgleich bei kostenlosen Stornos:
Ausgleich unvergüteter Mehrarbeit der vergangenen Monate.
- ✓ 4. Mehrjährige Provisionsmodelle. Sie sollen mit Laufzeiten von mindestens zwei Jahren für mehr Planungssicherheit sorgen.
- ✓ 5. Provisionszahlungen bei Buchung überweisen oder spätestens bei Kundenzahlungen.
- ✓ 6. Bessere Weiterbildungskonzepte
- ✓ 7. Größere Mitwirkung und größeres Mitspracherecht bei den Veranstaltern – sei es in Form von Beiräten oder Ideen-Pools.
- 8. Forderung nach Unterstützung der Veranstalter bei der Einführung von Service- und Beratungsgebühren und zwar ohne Auswirkungen auf die Provisionen

Zu Punkt 3. und 8.: Hier werden im Rahmen von ONE_VOICE Lösungen erarbeitet, die für beide Partner tragbar und realisierbar sind.

Kontakt



Berend Rieckmann
Rieckmann Creative Solutions
Strategie, Marketing & Sales für die Touristik

Kreuzstr. 15
41515 Grevenbroich

T: + 49 2181 756 89 77
M: + 49 152 542 580 55

berend@rieckmann.cc
rieckmann.cc



Christiane Blaeser
connected:
EVENTS & LIVE MARKETING GmbH

Im Auel 15a
53773 Hennef

T: +49 2242 918 34 80
M: +49 160 5551557

blaeser@connected.de
www.connected.de



Anke Budde
asr Allianz selbständiger Reise-
unternehmen - Bundesverband e.V.

Friedrichstraße 119
10117 Berlin

T: +49 30 24 78 19 0

budde@asr-berlin.de
www.asr-berlin.de



Sebastian Stauder
Petra Thomas
AER Kooperation AG

Amtsstraße 22
33739 Bielefeld

T: +49 5206 9150 82

stauder@aer.coop
www.aer.coop



Petra Thomas
forum anders reisen e.V.
Der Verband für nachhaltigen Tourismus

Brandstwiete 4
20457 Hamburg

T: +49 40 181 2604 63
M: +49 151 1678 1920

petra.thomas@forumandersreisen.de
www.forumandersreisen.de



Michael Buller
Verband Internet
Reisevertrieb e.V.

Leonhardsweg 2
82008 Unterhaching

T: +49 176 30 46 31 43

michael.buller@v-i-r.de
www.v-i-r.de

ONE_VOICE
Für ein neues Miteinander.

