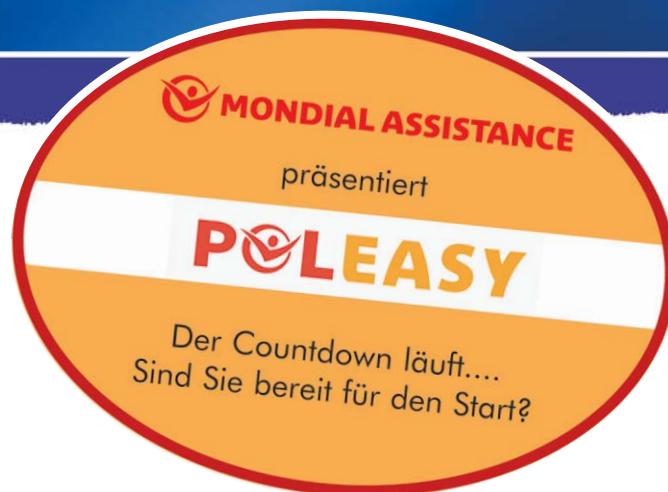


# TOP AM COUNTER

DIE ZEITUNG MIT DER ZITRONE – WWW.TOPTOP.AT



## Famtrip-Highlights im Fernen Osten



FTI Touristik und China Airlines luden im Mai ihre Top-Asien Verkäufer zu einem Famtrip nach Vietnam und Taiwan, wobei die Highlights der beiden Länder ausgiebig erkundet wurden. Das Bild entstand am Strand von Mui Ne bei Phan Thiet. Stehend von links: **ELKE BACHMAIER** (Reisebörse Bad Hall), **BARBARA ENNE** (Verkehrsbüro Wien), **LIESELOTTE PRANZL** (ÖAMTC Wien), **MICHAELA GHONIM** (Intertravel Wien), **REGINA BAUMGARTNER** (China Airlines), **BERNHARD SCHACHINGER** (Selektiv Reisen Wels), **PAUL HASELMAYR** (FTI Touristik Wien), **BRIGITTA ROSENAUER** (Ruefa Reisen Wien). Sitzend von links: **KARIN DAMPFHOFER** (Gruber Touristik Bruck), **IHAB SELIEM** (Restplatzbörse Graz), **MANUELA HANNY** (Christophorus Innsbruck) sowie **GABY EISELT** (FTI Touristik).

\*\* NEWSFLASH \*\*\* NEWSFLASH \*\*

**Neckermann** hat für Städtereisen das neue Flugbuchungssystem „**Flugmarkt**“ freigeschaltet. Damit lassen sich vier Millionen Flugtarife von über 200 Linien-, Charter- und Low-Cost-Airlines vakanzgeprüft in der Tom-Maske abfragen. Das System ermittelt einen Endpreis inklusive Steuern und Gebühren. Die Flüge lassen sich mit Hotels aus dem Neckermann-Angebot kombinieren.

FLASH \*\*\* NEWSFLASH \*\*\* NEWS

### FAMILIEN-HITS VON BENTOUR. DIESMAL geht's um Kreta und Mallorca

Zwei besondere Tipps für Familien kommen von **Bentour**: Das Alles-Inklusive „Aldemar Cretan Village“ auf Kreta bietet vom normalen Bungalow, dem Familienbungalow bis hin zum Familienappartement verschiedenste Möglichkeiten der Unterbringung. Besonderes Highlight ist die 75 Meter lange Wasserrutsche. Für eine Familie (2 Erwachsene und ein Kind bis 13 Jahre) kostet der Bentour Familientipp auf Kreta ab € 1.938. Auf Mallorca ist das Hotel Java für eine Familie (zwei Erwachsene und ein Kind bis 7 Jahre) mit Halbpension ab € 1.588 buchbar. Mehr Informationen findet ihr unter [www.bentour.at](http://www.bentour.at)

### EIN BUCHUNGSSCHRITT WENIGER auf der Booking Engine VON HOLIDAY AUTOS

**Holiday autos** bietet euch ab sofort eine optimierte Internet **Booking Engine** für Ferienmietwagen an. Die technische Lösung bietet ein schnelleres Arbeiten durch Einsparung eines Buchungsschrittes sowie eine übersichtlichere Darstellung der Informationen im Buchungsprozess. Kunden buchen direkt auf der Reisebürowebsite, das Reisebüro erhält die volle Provision, die Engine kann individuell angepasst werden.

Bitte pünktlich am Montag den 11.6.2007 zustellen an:

TOP-Hotline: 0664 / 595 47 66

# hot & news

AM COUNTER

NEWS IN KÜRZE – 8 SEITEN SIND GENUG!  
MEHR GIBT'S ONLINE UNTER  
[WWW.TOP.TOP.AT](http://WWW.TOP.TOP.AT)

## TOP flash

+++ Austrian Airlines haben bezüglich Übergepäck mit Juni ein neues Fünf-Zonensystem für Linienflüge eingeführt. Der Preis für ein Kilogramm Übergepäck richtet sich nicht mehr nach dem Ticketpreis, sondern ist vom Flugziel abhängig. +++

+++ Seit Ende Mai besitzt Graz wieder eine Verbindung nach Zürich: Robin Hood Airlines fliegt mit einer Saab werktäglich im Tagesrand. +++

+++ Swiss fliegt ab dem 30. März 2008 mit einem Airbus A340 von Zürich nach Shanghai. Bereits am 25. November nimmt die Swiss die Direktverbindung von Zürich nach Delhi auf. Es ist neben Bombay die zweite Großstadt in Indien, die von Swiss angefliegen wird. +++

+++ Air Dolomiti fliegt zwischen 16. Juni und 15. September am Wochenende von Wien via Verona nach Sardinien (Alghero). Abflug in Wien ist am Samstag um 10:05 Uhr, um 15:45 erfolgt die Landung in Alghero. Zurück geht es am Sonntag ab Alghero um 15:00 mit Landung um 19:10 Uhr in Wien. +++



Gemeinsam mit Prima Reisen erkundeten vor kurzem 19 Agents Sizilien. Neben Hotelbesichtigungen standen ein Besuch beim Vulkan Ätna und viele Begegnungen mit Land und Leuten auf dem Programm. Teilgenommen haben: **ANDREA LACKNER** (TUI Reisecenter), **BIRGIT INFÜHR** (NÖ Landesreisebüro), **BERNHARD FREUDENTHALER** (Steirisches Raiffeisen Reisebüro), **ROSWITHA BARTENBERGER**, **DANIELA SCHWEIGHOFER** und **BARBARA PLATTNER** (Sabtours), **KURT JAHRER** (Last Minute & Co), **BIANCA TOTTER** (Optimal Reisen), **ELKE TACHERON** (Gruber Touristik), **MONIKA MELZER** (Fischer Reisen), **LISA KOLLER** (Reisebüro Korrak), **CYRUS NASSIRI** (Cyrus Reisen), **URSULA PICHLERBAUER** (Topspin), **YASEMIN UGUR** (Impuls Reisen) sowie das Prima-Team **MANFRED DOLEZAL** (Empfang), **NERMINA BEGOVIC** (Abfertigung), **ELISABETH GARBACZ** (Reisebüro-Lehrling), **ELISABETH RIEDER** (Gruppenabteilung) und **SYBILLE MOROCUTTI** (Marketing & Verkaufsförderung). Weitere Fotos gibt's unter <http://agents.primareisen.com>.

## SCHNÄPPCHEN AUF KRETA UND Kos für einen sonnigen Juni

**Magic Life Lyktos** auf Kreta hat besondere Angebote für den Juni: 1 Woche gibt es ab € 779, 2 Wochen ab € 1.199, jeweils pro Person im Doppelzimmer. Im Familienzimmer Village kostet 1 Woche ab € 895, 2 Wochen ab € 1.415 jeweils pro Person. Die Kinderpauschale für Kinder von 2 bis 16 Jahren für beide Zimmertypen beträgt ab € 199. Auch für den Magic Life Korfu gibt es Juni-Schnäppchen: 1 Woche ab € 719, 2 Wochen ab € 1.119 jeweils pro Person im Doppelzimmer (Kinderpauschale ab € 269). Im Familienzimmer kostet 1 Woche ab € 769, 2 Wochen ab € 1.229 (Kinderpauschale ab € 299). Abflüge gibt es für beide Clubs ab Wien und auch ab den Bundesländern.

## WIE WÄR'S MIT LINZ? RAIL TOURS hat dafür das Richtige auf Lager

**Rail Tours Austria** hat heuer in Kooperation mit Linz Tourismus und den ÖBB den **12-seitigen Folder** „Linz ~ Donau, Das Portal zur Region“ auf den Markt gebracht. In diesem Flyer sind nicht nur Angebote für einen Linz-Aufenthalt, sondern auch zehn Ausflugsvorschläge in die Umgebung zu finden – von Hallstatt

bis zur Donauschiffahrt von Passau nach Linz. Das Basisarrangement inkludiert 2 Nächtlungen im 3- oder 4-Stern-Hotel in Linz, die Bahnfahrt 2. Klasse nach Linz und zurück (gültig ab jedem Bahnhof) sowie das Linz City-Ticket (Gratis-Eintritt in 12 Linzer Museen u.v.m.) ab € 119 pro Person.

**DER COUNTDOWN LÄUFT!**  
5 ... 4 ... 3 ... 2 ...

Am 02.07.2007 ist es soweit!  
Sind Sie bereit für den Start?



**MONDIAL ASSISTANCE**

präsentiert: Aus ELVeasy wird **POLEASY**

Mit **POLEASY** können Sie Reiseversicherungen noch

- einfacher,
  - rascher und
  - übersichtlicher
- buchen und administrieren.

Fordern Sie unbedingt bis 18.06.2007 Ihre neuen Benutzerdaten an!  
Wir senden Ihnen gerne ein Datenblatt zu.

Anruf oder E-Mail genügt!

Tel. 01/525 03-0 oder [service.at@mondial-assistance.at](mailto:service.at@mondial-assistance.at)

## TOP LAUSCHANGRIFF



Exakt vor einer Woche erhielten TUI und First Choice von den EU-Wettbewerbsbehörden grünes Licht für ihre Fusion, die sie jetzt rasch durchziehen wollen. Alles wartete mit Spannung auf die ersten Worte von TUI-Chef Michael Frenzel, der nun – da der Zusammenschluss konkret wird – Mitarbeitern und Kunden nähere Details über die Auswirkungen verraten kann. Und tatsächlich, das, was Frenzel auf höchster Ebene von sich gab, war mehr als aufschlussreich, wie sich unser, als noch immer lächelnder TUI-Smiley getarnter, TOP Agent X überzeugen konnte ... \*)

Mayrhuber (Lufthansa): „Gratuliere zur Genehmigung eurer Fusion. Wie geht's jetzt weiter?“

Frenzel: „Damit ist die erste entscheidende Hürde auf dem Weg zum führenden Reisekonzern der Welt geschafft.“

Mayrhuber: „Das klingt ja viel versprechend, aber können Sie ein bisschen konkreter sein? Daimler Chrysler wollte das im Automobilgeschäft auch und ist jetzt daran zerbrochen.“

Frenzel: „Mit dem Zusammenschluss bauen wir unsere führende europäische Position weiter aus und verstärken uns in den wachstumsstarken Feldern des touristischen Spezialgeschäfts.“

Mayrhuber: „Ich verstehe. Aber was bringt die Fusion konkret – aus Sicht der Kunden und der Mitarbeiter, aus Sicht ihrer Partner in der Touristik und der Anleger?“

Frenzel: „Sind sie begriffsstutzig? Es entsteht die größte touristische Plattform weltweit.“

Mayrhuber: „Aber was bringt das? Welche Strategien verfolgen Sie? Welche Ziele?“

Frenzel: „Gemeinsam mit First Choice wird eine neue Wachstumsstory geschrieben und wir sind für den sich verstärkenden Wettbewerb in der Branche bestens gerüstet.“

Mayrhuber: „Ich glaub', ich lass es bleiben. Der hat's noch immer nicht begriffen.“

\*) Ähnlichkeiten mit lebenden Personen sind rein zufällig und auch die Handlung ist frei erfunden!

4 YOUR EYES ONLY

## WOHNEN WIE VOR HUNDERT JAHREN in traditionellen Häusern auf Kreta

Eine Zeitreise in das historische Kreta bietet Jahn Reisen seinen Gästen im Sommer in „traditionellen Häusern“ an. Liebevoll restaurierte Häuser geben einen Einblick in das ursprüngliche Kreta und gelten als Geheimtipp für einen individuellen Urlaub. Die „traditionellen Häuser“, die Jahn Reisen unter dem Label „Besondere Adressen“ anbietet, liegen am Ortsrand von Elounda. Strand und Zentrum sind etwa einen Kilometer entfernt; eine Woche im Haus für 2 Personen, Unterkunft und Flug kostet pro Person ab € 692.



Den Frühflug auf Kreta genießen konnten neulich 15 TeilnehmerInnen der Neckermann fünftägigen Infotour mit Fly Niki. Nicht nur zahlreiche Hotelbesichtigungen in und um Rethymnon, Georgiopolis und Chania standen am Programm, auch Stadtbesichtigungen und Freizeit für eigene Recherchen waren eingeplant. So ließ es sich in dem malerischen Städtchen hervorragend bummeln, bevor in Chania die venezianische Altstadt und der Hafen besichtigt wurden. Für kulinarische Genüsse sorgten griechische Tavernen genauso wie die köstlichen Hotelmenüs beispielsweise im 4-Stern Plus Hotel Mythos Palace in Georgiopolis.

## AUF NACH TABA! DELPHIN BRINGT JETZT Ägyptens Luxusdomizil nach Österreich

Ab 5. Juli startet die **Delphin Touristik** mit Lauda Air ab Wien zu einer neuen Charterdestination: Nach Taba, das damit erstmals auch ab Österreich angefliegen wird. Es ist der sechste ägyptische Ziel-flughäfen, neben Hurghada, Luxor, Kairo, Marsa Alam und Sharm el Sheikh. Vorerst geht's bis Ende Oktober wöchentlich jeden Donnerstag in den Süden. Wenn alles nach Plan läuft, dann wird die Charterflugverbindung auch im Winter aufrechterhalten. Taba befindet sich rund 250 Kilometer von Sharm el Sheikh entfernt im nördlichen Abschnitt des Golfs von Aqaba. Gerne wird die Küste rund um Taba auch als „Red Sea Riviera“ bezeichnet, mit

einer fast noch unentdeckten Unterwasserlandschaft und zahlreichen Riffen. Insgesamt findet ihr neun Hotels im Taba-Sonderfolder von Delphin Touristik. Alle gehören der 4- und 5-Stern Kategorie an. Sieben von ihnen erwarten eure Kunden mit Alles Inklusive-Service, die verbleibenden zwei stehen auf Basis Halbpension im Programm. Eine Woche Alles Inklusive kann bereits ab € 599 pro Person im Doppelzimmer gebucht werden. Ein besonderer Tipp sind die rund 10 Kilometer von Taba entfernt liegenden Taba Heights, eine exklusive „Kunststadt“ mit langem Sandstrand, in der bislang nur fünf Hotels ihren Platz gefunden haben.

## Der perfekte Ort, um die Schönheit der Natur zu erleben. Und die eigene.

„Urlaub, wie ich ihn mag“ erwartet Ihre Kunden bei allen Urlaubsangeboten von JAHN REISEN. Alle, die darüber hinaus etwas für ihre Gesundheit tun möchten, finden an ausgesuchten Zielen von Kreta bis Nordafrika dafür beste Voraussetzungen. Mit vielen neuen Angeboten von Wellness bis Thalasso-Therapie. Und der Gewissheit, genau den Urlaub zu bekommen, den sie gebucht haben.

Nutzen Sie unsere Buchungszentralen in Wien, Telefon 01 58955 und Salzburg, Telefon 0662 2088.

Rhodos, wie ich es mag.  
z.B. Hotel Esperos Village ●●●●

1 Woche Doppelzimmer, Meerblick, Halbpension

Ferientermine ab € **649,-**

Sommerabflüge 2007 ab Wien

Diese und andere in Österreich beliebte Anlagen finden Sie in den Katalogen von JAHN REISEN.

JAHN REISEN, eine Marke der REWE Austria Touristik GmbH, 1060 Wien.



URLAUB, WIE ICH IHN MAG.

people & talk  
AM COUNTER



Neu bei Tai Pan Touristik ist **ANDREAS STANEK**. Er unterstützt **BETTINA DOLEZAL** und **MARKUS ILLMEIER** in der Agenturbetreuung und

wird manchen von euch schon bekannt sein und vielleicht demnächst in eurem Büro besuchen. Andreas hat viele Jahre in den unterschiedlichsten Bereichen der Touristik gearbeitet. Seine erste Infotour bei Tai Pan führte ihn nach Thailand, das ihn sehr beeindruckt und seine Liebe zu Asien entfacht hat. Erreichen könnt ihr ihn unter [stanek@taipan.at](mailto:stanek@taipan.at).

NEU IN DER BRANCHE ODER JOB GEWECHSELT? UNTER [redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at) ODER [www.toptop.at](http://www.toptop.at) KÖNNT IHR UNS DAS MITTEILEN

Drei Fragen musstet ihr im Rahmen des Neckermann Aktionstages am 9. Mai richtig beantworten, um die Chance auf den großen Gewinn zu wahren. Jetzt wurde unter den zahlreichen Einsendungen **GABRIELE SCHWEBISCH** vom TUI Reise-center in Wieselburg als glückliche Gewinnerin gezogen. Sie freut sich über einen einwöchigen Aufenthalt im 4-Stern Hotel Alcudia Mar auf Mallorca. Den Reisegutschein überreichte **PETRA KAMPER** (Thomas Cook Austria). Freuen dürfen sich auch **RENATE ABLINGER** (African Safari Club, Salzburg) und **CHRISTOPH TAUBER** (Sabbours, Pasching), die jeweils einen Samsonite Koffer erhalten haben.

Änderungen in Marketing und Vertrieb gibt es bei Prima Reisen. Marketingleiter **GÜNTER EXEL** wendet sich neuen Herausforderungen zu. Er hat in den zurückliegenden zwei Jahren viele Neuerungen eingeführt, wie die „tutto bene“-Geste als Markenzeichen, die innovativen Kataloge mit ihrer Aufmachung als Reisemagazin und mit der Einbindung von Kundenempfehlungen sowie den Italien-Newsletter und die Website [agents.primareisen.com](http://agents.primareisen.com). Günters Nachfolger und künftiger Ansprechpartner für Marketing und PR ist **SYBILLE MOROCUTTI**, die diesen Bereich mit den Vertriebsaktivitäten von Prima Reisen zusammenführen wird. Unterstützt wird sie dabei von **CLAUDIA SENGWEIN-GAUDENZIO**, die nach ihrer Karenzzeit wieder ins Unternehmen zurückkehrt. Für Verkaufsförderung und Außendienst bleibt **SUSANNE THEIMER** wie bisher verantwortlich.

Weinverkostung in China

Eine Reise ins Reich der Mitte unternahm im April elf Agents auf Einladung von Tai Pan und Austrian. Das moderne Peking wurde genauso ausführlich besichtigt, wie die Verbotene Stadt und der Königspalast. Die Stadt Xian mit der einzigartigen und sehr gut erhaltenen Stadtmauer war ebenso Besuchspunkt wie natürlich auch die Terrakottakrieger. Eine Nacht verbrachte die Gruppe auch auf dem „österreichischen“ Weingut „Bodega Langes“ der Familie Swarovski in Changli. TeilnehmerInnen waren **ANNAMARIA BALOG** / Ruefa Reisen, **MONIKA EBNER** / Verkehrsbüro, **SABINE KREUZMANN** / Carlson Wagon-lit, **TINA MANN** / Verkehrsbüro, **CHARLET PICHLER** / Steirisches Raiffeisen Reisebüro, **ALEXANDRA PLANER** / Ruefa Reisen, **PETRA SEIL** / Rb Tra-velmaxx, **ANDREAS TÄCHL** / Papageno Touristik, **HARALD WOLF** / OES Reisen, **OTTO ZAPPL** / TUI Reisecenter und **KARIN MAIER** / Tai Pan.



MIT DR. TOP  
IM PARAGRAPHEN DSCHUNGEL

Bezüglich Reisepreisminderung und Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude gibt es ein aktuelles Urteil: Kann bei einem gebuchten Badeurlaub der Strand wegen einer Algenplage nicht benützt werden, wird darüber hinaus die Anlage teilweise renoviert, sodass die Reisenden tagsüber Baulärm ausgesetzt sind, sind die Fugen im Badezimmer verschimmelt und ist das Frühstücksbuffet eintönig, dann berechtigt dies zu einer Reisepreisminderung von insgesamt 45 Prozent und zu einem Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude von € 20 pro Tag und Person. Für den berechtigten Umzug gebührt überdies ein halber Tag anteiliger Reisepreis.

AB SOFORT SCHNELLERE UND GENAUERE  
Preissuche mit Galileo Focalpoint

**TraviAustria** bietet euch mit dem neuem „Focalpoint Shopping“-Tool eine schnelle und präzise Suchfunktion nach den günstigsten Linienflugtarifen. Agents, die im Galileo Expertenmodus arbeiten, haben dadurch die Möglichkeit, automatisch die Galileo Tarifdatenbank (Private, Public und Airlines Tarife) nach den günstigsten Tarifen zu durchsuchen. Die Flugtarife werden sofort auf Verfügbarkeit geprüft. Mittels verschiedener Suchkriterien bekommt ihr sofort eine prä-

zise Tarif- und Preisauflistung für den Reisenden. Bereits bestehende Flugbuchungen können mit dem „Focalpoint Shopping“-Tool ohne zusätzliche Eingabe von Codes auf Preis und Routing automatisch überprüft werden. Damit haben Galileo-User unter euch, die ihre Flüge mittels Code abfragen und buchen, ein schnelles und präzises Tool zur Verfügung, um euren Kunden innerhalb kürzester Zeit Tarif- und Preisauskünfte geben zu können.

TOP  
AROUND THE WORLD

Gourmets und Gartenfreunde sind im Sommer in **London** genau richtig. Feinschmecker kommen beim Festival „Taste of London“ auf ihre Kosten. Bei der angesehensten kulinarischen Veranstaltung der Stadt können die Gäste vom 21. bis zum 24. Juni im Regent's Park erlesene Weine, Spirituosen und Speisen probieren und erstehen. Wer sich besonders für Themen rund um Haus und Garten interessiert, für den ist die Messe „The House and Garden Fair“ vom 27. bis 30. Juni eine perfekte Möglichkeit: Einige der prominentesten Designer Großbritanniens stellen ihre Produkte aus und informieren über Trends ([www.houseandgardenfair.co.uk](http://www.houseandgardenfair.co.uk)). Gärten in Natura können die Gäste am 3. Juli bei der Chelsea Weeks Garden Tour sehen. Exklusive Führungen durch Londoner Gärten, die normalerweise für die Öffentlichkeit nicht zugänglich sind, warten auf die Gäste. Die Eigentümer geben Auskunft zu Fragen rund um den Garten (nähere Infos unter [www.ngs.org.uk](http://www.ngs.org.uk)). Eine große Auswahl an Hotels bietet euren Kunden Dertour im Katalog „Städtereisen“.



An der **sizilianischen Nordküste**, oberhalb der Bucht von Castellamare, liegt das Hotel Città del Mare. Vor allem Familien finden hier ein bestens auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Programm. Eine Wasserrutsche führt von der Poolterrasse direkt ins blaue Meer. Zur dreieinhalb-Sterne-Anlage gehört auch ein Sandstrand mit Liegen und Sonnenschirmen für Hotelgäste, der mit dem Shuttlebus in fünf Minuten erreicht wird. Außerdem stehen ein olympisches 50 Meter-Becken, eine Tauchschiule und ein kleines Wellnesscenter zur Verfügung. Kinder von vier bis elf Jahren werden im Miniclub betreut. Zwölf- bis 16-Jährige erwartet im Juniorclub ein abwechslungsreiches Programm. FTI hat für Reisetermine vom 1. Juli bis 26. August tolle Spezialpreise für Familien aufgelegt: Eine einwöchige Flugreise ab/bis Wien nach Palermo mit Air Berlin ins Città del Mare ist pro Person im Doppelzimmer mit All Inclusive Light um € 699 erhältlich. Bei Buchung bis 30. Juni reisen Kinder bis elf Jahre bereits zu einem sensationellen Festpreis von € 249. Somit kostet der komplette Ferienspaß für 2 Erwachsene und 1 Kind ab € 1.647.



# VERGESST DEN PREIS! FÜR EURE KUNDEN ZÄHLEN ANDERE DINGE Auf positive Emotionen kommt es an!

## Wegweiser, wie man zu treuen Stammkunden kommt

Wie man Kunden gewinnt, darüber gab es schon viele gescheite Vorträge. Wenige waren aber so treffend und aussagekräftig, wie jener der deutschen Beraterin und Trainerin ANNE M. SCHÜLLER auf dem ÖRV-Frühjahrskongress in Bad Schallerbach. Die wichtigsten Punkte haben wir für euch zusammengefasst.

### Problemlösungen und gute Gefühle

Menschen, so Anne Schüller, kaufen vor allem zwei Dinge: Problemlösungen (im Reisebüro ist das alles, was mit Reisen zusammenhängt) und gute Gefühle. Vor allem bei letzteren sollte man also den Hebel ansetzen. Hier geht es nämlich um positive Emotionen. Die gilt es zu wecken. Da hilft schon ein freundliches Lächeln zur Begrüßung, eine Frage nach dem werten Wohlbefinden. Hat man einmal das Herz des Kunden erobert, so hat man ihn schon gewonnen. „Service, Sales & Marketing heißt, Menschen glücklich machen“, so Schüller. Entscheidend ist also, wie der Kunde euch wahrnimmt.

### Wie man Kunden verliert

Auch wenn man es nicht glaubt: Der Preis spielt kaum eine Rolle, wenn es

darum geht, einen Kunden zu gewinnen und – was noch viel wichtiger ist – zu halten. Hier liegt der Knackpunkt nach dem ersten Kauf und vor dem möglichen zweiten. Auf dieser Stufe der, wie es Schüller nennt, „Loyalitätstreppe der Käufer“ gehen die meisten Kunden wieder verloren.

Das passiert in den meisten Fällen durch

- Gleichgültigkeit des Personals (zu etwa einem Drittel)
- durch wiederholte Fehler (ein Fünftel)
- wegen ungenügender Auskünfte (13 Prozent)
- wegen Unhöflichkeit (11 Prozent)
- weil Zusagen nicht eingehalten wurden (8 Prozent).

Das sind alles Dinge, die in eurer Hand liegen!

### Loyale Käufer in lachenden Unternehmen

Wie kann man positive Gefühle vermitteln? Schüller entscheidet dabei zwischen vergifteten und lachenden Unternehmen. Bei den lachenden dominieren Wertschätzung, Anerkennung, gute Laune, ehrliches Lob, Offenheit und viele weitere solche Faktoren. Ist das gegeben, so kommen die Kunden gerne wieder, sie werden zu loyalen Käufern. Wobei sich die Loyalität auf drei Dinge konzentriert:



auf die Marke, auf den Standort und – das seid ihr – auf die Ansprechpartner.

### Zufrieden gestellt oder überzeugt – ein großer Unterschied

Wenn ihr es geschafft habt, euren Kunden die positiven Dinge zu vermitteln, – also gute Gefühle und Problemlösungen (sprich: Erfüllung seiner Reisewünsche) –, dann können daraus nicht nur zufriedene Kunden werden, sondern sogar überzeugte Kunden werden. Der Unterschied zwischen beiden ist eklatant: Überzeugte Kunden werden im Vergleich zu den bloß zufriedenen Kunden doppelt

so sicher wieder bei euch im Reisebüro kaufen, mit einer andauernden, tiefen Verbundenheit. Und sie werden es auch doppelt so häufig weiterempfehlen – als leidenschaftliche Fürsprecher für euch und euer Reisebüro!

### Und was ist mit dem Preis?

Der spielt nur eine untergeordnete Rolle. Lediglich magere 3 Prozent der Kunden gehen wegen zu hoher Preise verloren, noch einmal so viele werden durch schlechte Qualität verschreckt. Der Rest verteilt sich auf andere Gründe, die somit allesamt mehr oder weniger unerheblich sind.

## Unsere Mitbewerber werden immer billiger. Wir werden lieber immer besser.

Was Sie und Ihre Kunden von uns erwarten können:  
Flexibilität.

Das beste Leistungspaket Österreichs ist im Reisepreis inkludiert.

Maßgeschneiderte Produkte für Familien (Türkei, Griechenland, Mallorca, Ägypten)



Sie werden länger bleiben wollen.



# offers & pep's

AM COUNTER

KENNENLERNEN WAS DU VERKAUFST:  
TOP BRINGT DIE AKTUELLEN PEP'S DER  
AIRLINES UND VERANSTALTER

## Mit Rhomberg nach Madeira peppen



Mit Abflug am 18. und 25.6. sowie am 2.7. könnt ihr mit dem Reisbüro Rhomberg im 4-Stern-Hotel Vila Gale auf Madeira in Santa Cruz um € 344 p.P. eine Woche lang mit Frühstück, inklusive Flug ab Wien und Hoteltransfers urlaube. Zu den gleichen Terminen (zusätzlich am 9.7.) könnt ihr im 5-Stern-Hotel CS Madeira in Funchal um € 355 p.P. eine Woche verbringen. Eine Begleitperson kann zum selben Preis mit. Hinflug: Wien 8.40, Funchal an 12.35 Uhr (OS4059), Rückflug: Funchal 13.25, Wien an 18.35 Uhr (OS4060). Zubringerflüge ab Bundesländer und Altenheim nach Wien um € 148 inkl. Taxen buchbar. Reisebüro Rhomberg, Tel.: 05572/224 20-53, reisen@rhomberg.at

ab  
€ 344

## Donau-Kreuzfahrten

Plantours Et Partner hat zwei Donau-Flusskreuzfahrten mit der Swiss Tiara zum Pep-Preis im Programm. Vom 23. Juni bis 30. Juni geht es von Passau nach Würzburg, und vom 30. Juni bis 7. Juli steht der Abschnitt Würzburg-Straßburg auf dem Plan. Expedienten zahlen jeweils € 399, Begleitpersonen sind für € 499 dabei. Im Preis eingeschlossen sind die Unterbringung in der Zweibettkabine (außen), Hafen- und Schleusengebühren, Frühstück, ein Abendessen und ein Begrüßungs-Cocktail. Anmeldungen mit dem Betreff "Expedientenbuchung Swiss Tiara" + Datum per Fax an 0049/ (0)421/173 69 35.

ab  
€ 399

## Rundreise durch Nordindien

Eine zehntägige Rundreise durch den Norden Indiens ist bei Neher Reisen zum Sonderpreis buchbar. Im Preis von € 998 sind die Übernachtung (Doppelzimmer mit Frühstück) in Vier-Sterne-Hotels, Transfers und der Flug ab Düsseldorf, Frankfurt oder München enthalten. Buchung unter Telefon: 0049/ (0)69 / 82 36 34 02.

ab  
€ 998

## Südamerika mit Varig Brasil

Varig Brasil hat das Pep für Reisebüro-Mitarbeiter von Frankfurt nach Südamerika bis zum 28. Juni verlängert. Für Frankfurt-Rio de Janeiro und Frankfurt-Sao Paulo sind € 200 zu zahlen, die Begleitperson ist für € 350 dabei. Salvador, Fortaleza, Recife und Manaus kosten € 250 (Begleitperson € 400), Buenos Aires, Bogotá und Caracas sind für € 300 im Angebot (Begleitperson € 450). Reisen in der Business Class sind gegen einen Aufpreis von € 900 möglich. Anmeldeformulare gibt es per E-Mail an info@varig.de.

ab  
€ 200

## Griechenland: Studios mit Kitchenette



Active Travel Deutschland bietet Mitarbeitern der Touristikbranche Studios mit Kitchenette zum Sonderpreis. Von Juni bis Oktober beträgt der Wochenpreis € 75 pro Person. Die Begleitperson zahlt den gleichen Preis. Die Unterkünfte befinden sich an der Westküste von Korfu. Weitere Informationen und Buchung bei: Active Travel Telefon 0049/ (0)40 /220 80 67, Fax 0049/ (0)40 / 229 68 75 oder unter der E-Mail: activetravel@web.de

ab  
€ 75

## Athen und Saloniki mit Olympic Airlines

Olympic Airlines bietet ein ganzjähriges Pep nach Athen und Saloniki sowie für innergriechische Verbindungen (die Hochsaison ausgenommen). Für Athen und Saloniki beträgt der Preis € 69 (Begleitperson € 109), für innergriechische Anschlussflüge € 99 (Begleitperson € 139). Anmeldeformulare gibt es online unter [www.olympic-airlines.de/pep07.htm](http://www.olympic-airlines.de/pep07.htm).

ab  
€ 69



## Fujairah mit Neher Reisen

Neher Reisen hat das Le Méridien Al Aqah in Fujairah zum Sonderpreis im Programm. Bis 24. August kostet der einwöchige Aufenthalt (Doppelzimmer mit Frühstück) € 789 pro Person. Inkludiert sind der Flug ab/bis Berlin, Frankfurt oder München. Die Begleitperson zahlt € 50 Aufpreis. Weitere Angebote und Buchung bei: Neher Reisen Telefon: 0049/(0) 69 / 82 36 34 02

um  
€ 789

## Österreich: Peps in EM-Orten



Mit Blick auf die Fußball-EM im Juni 2008 hat die Österreich Werbung Peps aufgelegt. Ab € 66 kosten die "Expect emotions"-Angebote für die Austragungsorte Wien, Salzburg, Klagenfurt und Innsbruck. Neben drei Übernachtungen mit Frühstück im Drei-Sterne-Hotel ist ein "Wissenspaket" mit Infos zu den Host Cities enthalten. Buchungen werden entgegengenommen unter [www.austria-academy.com](http://www.austria-academy.com) oder unter [www.austria-tourism.com/pep](http://www.austria-tourism.com/pep).

ab  
€ 66

## Gran Canaria: Gloria Palace

Sun Promotions vermittelt das Vier-Sterne-Hotel Gloria Palace San Agustin zum Pep-Preis. Für eine Woche im Doppelzimmer mit Halbpension sind im August ab € 185 zu zahlen. Der Verlängerungstag schlägt mit € 25 zu Buche. Im Vier-Sterne-Hotel Gloria Palace Amadores kostet der Wochenaufenthalt ab € 199. Alle Saisonzeiten und Verfügbarkeiten stehen unter [www.sunpromotions.de](http://www.sunpromotions.de).

ab  
€ 185

## Arosa auf Donau und Rhone

Flusskreuzfahrten mit Arosa sind bei Sun Promotions zum Sonderpreis buchbar. Die Acht-Tage-Reise ab/bis Passau am 28. Juli kostet ab € 599 pro Person. Buchung online unter [www.sunpromotions.de](http://www.sunpromotions.de).

ab  
€ 599

## Malediven: Coco Collection

Die Häuser der maledivischen Hotelkette Coco Collection bieten bis 30. September Pep-Preise. Für die Übernachtung sind ab € 59 zu zahlen, was einem Preisnachlass von rund 50 % entspricht. Auch die Flughafen-transfers mit dem Wasserflugzeug oder dem Speed-Boot gibt es für Expedienten zum halben Preis. Bis zu 20 Prozent Rabatt werden auf Getränke, Ausflüge und Spa-Behandlungen gewährt. Alle angegebenen Preise verstehen sich pro Person und Nacht bei Doppelbelegung in einer Villa und zuzüglich 8 US-Dollar Steuern pro Person und Tag. Der Reisezeitraum 1. bis 31. August ist von den Angeboten ausgenommen. Reservierungen und Buchungen werden unter Telefon 00 960 / 334 55 55 oder [reservations@cocollection.com.mv](mailto:reservations@cocollection.com.mv) entgegengenommen.

ab  
€ 59

## together & events

WENN DU EIN TOLLES BRANCHENEVENT ERLEBT HAST – LASS ES DIE TOP-LESER WISSEN UND SCHREIB ES UNS UNTER [WWW.TOPTOP.AT](http://WWW.TOPTOP.AT) oder [redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at)

### ELCHTEST MIT NECKERMANN

Ende Mai hieß es für die 15 Teilnehmer einer Neckermann Infotour warm anziehen, denn es ging ab in den hohen Norden. Mit der Color Line wurde von Kiel nach Oslo übersetzt. Im Anschluss daran konnten sich die Teilnehmer ein Bild von den Naturschönheiten Norwegens machen. Fahrten durch die Telemark in Richtung Bergen und imposante Ausflüge durch norwegische Fjorde wurden von den ausgezeichneten kulinarischen Köstlichkeiten Oslos und der ausgelassenen Stimmung bei den Mitreisenden abgerundet. Begleitet wurde die Infotour von **CHRISTINA GUNDAKER-SÖLLNER**, **CLAUDIA NIGRIN** (beide Servicecenter Neckermann Reisen Österreich) und **BERND KÄFER** (Vertrieb Neckermann Reisen Österreich).

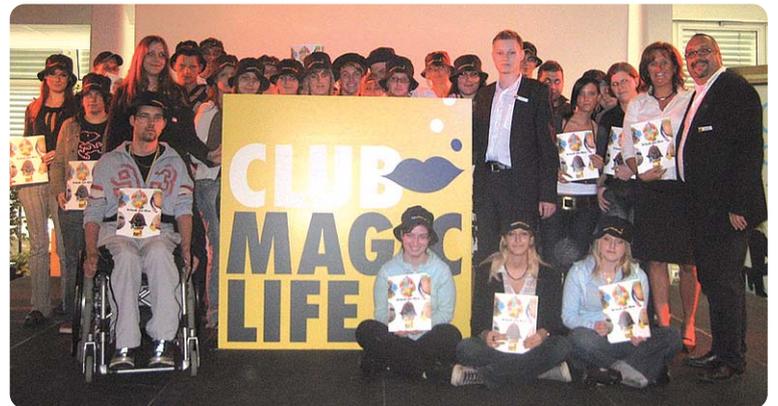


### SILBERHOCHZEIT UND WUCHTELN

Die Jumbo Gruppe lud vor kurzem gemeinsam mit der Europäischen Reiseversicherung Top-Reisebüro Agents zum Jubiläums-Programm der Hektiker in den Kammer-saal in Graz ein. Nach einigen Prosecco's zum Empfang blieb, – bei zahlreichen Sketches und unglaublichen „Wuchteln“ –, kein Auge trocken. Im Programm „Silberhochzeit“ präsentierten die Hektiker die besten Szenen aus 25 gemeinsamen Bühnen-Jahren. Auf dem Foto: „Die Hektiker“ mit Reisebürokollegen aus Graz sowie **MAX GLETHOFER** (Jumbo Touristik) und **RUUD KLERKS** (Europäische).

### MAGIC-FRÜHSTÜCK FÜR DEN RB-NACHWUCHS

Vor wenigen Tagen waren je 35 Schüler des 2. Lehrjahres der Wiener Berufsschule für Handel und Reisen in der Magic Life Zentrale zu Gast im World of TUI Gebäude. Die jugendlichen BesucherInnen arbeiten schon seit über einem Jahr in verschiedenen Reisebüros. Nach einem stärkenden Frühstück hielt **MEHMET GÖKGÖZ** eine Präsentation über Magic Life. Gesprächspartner waren unter anderem die ML-MitarbeiterInnen **URSULA HERAL** vom Info-center, **MELANIE BILLISICS** und **KONRAD LECH**.



### DERTOUR DELUXE IM LUXUSHOTEL

Im Rahmen eines Abendessens im exklusiven Hotel Imperial informierte Dertour vor kurzem über Neuigkeiten und Fakten rund um das Thema „Deluxe“. Als Partner präsentierten sich Helios Hotels, Thanos Hotels, Qatar Airways, Jumeirah, Six Senses Resorts & Spas und Constance Hotels. Dabei wurden nicht nur die Gaumen verwöhnt, sondern auch die Reiselust geweckt. Mit etwas Glück konnten die TeilnehmerInnen nach der Verlosung am Ende des Abends, mit einem Reisegutschein in der Hand, die Tafel verlassen.



# dates & timeline

AM COUNTER

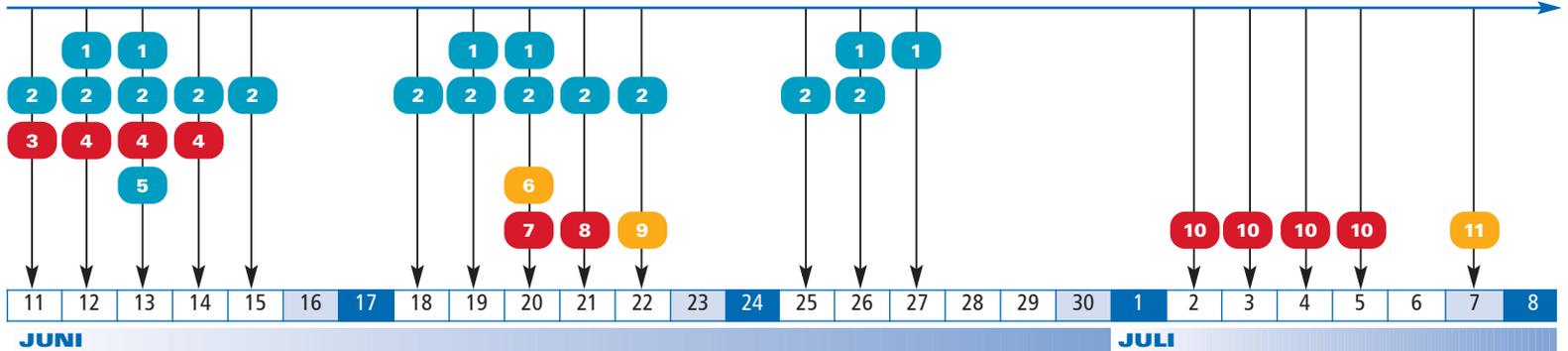
Messen, Workshops, Präsentationen

Schulungen, Weiterbildung

Events, Fun, Verschiedenes

**Medieninhaber und Herausgeber:** TOP Verlags GmbH, 6020 Innsbruck  
**Postadresse:** TOP Verlag, c/o Louis Breisach, Postfach 101, 6010 Innsbruck  
**Geschäftsführer und Chefredakteur:** Louis Breisach  
**Redaktion & Anzeigenverwaltung:** www.toptop.at  
 redaktion@toptop.at, anzeigen@toptop.at  
**TOP-Hotline:** 0664 / 595 47 66

## Timeline



**1 Amadeus** Your technology partner  
**Austria Schulungen**  
 Di. 12. 6. bis Mi. 13. 6. | Salzburg | Amadeus Basic  
 Di. 12. 6. bis Mi. 13. 6. | Wien | Amadeus Advanced  
 Di. 19. 6. bis Mi. 20. 6. | Wien | Amadeus Basic  
 Di. 26. 6. bis Mi. 27. 6. | Wien | Touristik  
 www.amadeus.at  
 info@amadeus.at  
**4 Termine**

**3 Transocean Tours** Der Kreuzfahrt-Spezialist  
**Transocean Tours-Roadshow „Nehmen Sie Kurs auf Ihr Wintererlebnis“**  
 Einlass: 19.00 Uhr  
 Mo. 11. 6. | München | Filmpalast  
 Anmeldungen an: roadshow@transocean.de  
**Mo. 11.6.**

**6 EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG**   
**Galaabend: 100 Jahre Europäische Reiseversicherung**  
 Beginn: ab 19.00 Uhr  
 Do. 20. 6. | Wien | Wiener Rathaus  
**Do. 20.6.**

**9 Beach Austrian**   
**Take Off 07 von Austrian Airlines**  
 Beginn 18.30 Uhr  
 Fr. 22. 6. | Unterpremstätten bei Graz | COCCO BELLO, Schwarzl Freizeitzentrum  
 Anmeldungen bis 15. 6. an susanne.mueller@austrian.com  
**Fr. 22.6.**

**2 Travi Austria** Wir realisieren Visionen  
**Austria Schulungen**  
 Mo. 11. 6. bis Mi. 13. 6. | Galileo Take off - Teil 1  
 Do. 14. 6. bis Fr. 15. 6. | Galileo Take off - Teil 2  
 Mo. 18. 6. bis Di. 19. 6. | Galileo Fares  
 Mi. 20. 6. bis Fr. 22. 6. | Ticketprinter - Kurs  
 Mo. 25. 6. bis Di. 26. 6. | Touristikurs / CETS  
 Mo. 27. 8. bis Di. 28. 8. | Umsteigerkurs Amadeus-Galileo Res. + CETS  
 Mi. 29. 8. | Umsteigerkurs Amadeus-Galileo Ticketing  
 Mo. 3. 9. bis Mi. 5. 9. | Galileo Take off - Teil 1  
 Do. 6. 9. bis Fr. 7. 9. | Galileo Take off - Teil 2  
 Mo. 1. 10. und Di. 2. 10. und Mi. 3. 10. | Ticketumschreibungen  
**12 Termine**

**4 VERKEHRSBÜRO BAHN & FÄHRENCENTER**  
**OAMTCREISEN**  
**Roadshow von ÖAMTC Reisen und Ö. Verkehrsbüro**  
 Beginn: 18.30 Uhr  
 Di. 12. 6. | Klagenfurt | Hotel Moser Verdino  
 Mi. 13. 6. | Salzburg | Hotel Altstadt Radisson SAS  
 Do. 14. 6. | Wien | Hotel Astoria  
 Anmeldung an: faehren@oamtc.at oder faehren@verkehrsbuero.at  
**3 Termine**

**7 Ontario/Kanada „on tour“ mit air transat** Destination Canada  
 Beginn 18.30 Uhr  
 Mi. 20. 6. | Wien | Hotel Radisson SAS Palais  
 Fax an: 0049/69/697 657 79  
**Mi. 20.6.**

**10 „MUC Nightflight Sommer-Roadshow“**   
 Mo. 2. 7. | Kaltern bei Bozen | Kellerei Kaltern  
 Di. 3. 7. | Igls bei Innsbruck | Congresspark  
 Mi. 4. 7. | Bergheim bei Salzburg | MEC Mode und Eventcenter  
 Do. 5. 7. | Linz | Posthof  
 Anmeldung: www.munich-airport.de/roadshow  
**4 Termine**

**5 Travel Training Center-Seminare**   
 Mi. 13. 6. | Innsbruck | Betriebswirtschaft für Reisebüros  
 www.ttc.at  
**Mi. 13.6.**

**8 Visit USA Frühstücksseminar**   
 Beginn 8.00 Uhr  
 Do. 21. 6. | Wien | Indian Dreams Saloon im Donauplexx  
 Marriott, Pennsylvania, Oregon, Palm Beach, Memphis, Tennessee, Colorado, Chicago, Orlando, St. Petersburg/Clearwater, Aspen, Choice Hotels, Fort Myers Et Sanibel Island, Springfield, Outrigger Hotels, New Mexico, Utah, Arizona, Rocky Mountain Int.  
 www.visit-usa.at/vusa\_fseminar.php  
**Do. 21.6.**

**11 Sie & Er-Fußballmatch - Inntertler Reisebürostammtisch**  
 Beginn 19.00 Uhr  
 Fr. 6. 7. | Ried im Innkreis | Sportplatz Neuhofen bei Ried  
 hammerer.34081@raiffeisen-ooe.at, Tel.: 07753/2213-28, Fax: -41  
**Fr. 6.7.**