

# TOP AM COUNTER

HEISSE KÜSSE JEDE WOCHE – WWW.TOPTOP.AT

Tsokkos Hotels  
Zypern/Ayia Napa  
**THE DOME BEACH RESORT NNNN+**  
Neckermann Partner Hotel in TOP-Lage an zwei  
langen feinsandigen Stränden:  
1 Woche im Doppelzimmer/Halbpension  
p. P. ab **819,-€**

## Vom Sternenhimmel an die Küste



Kroatiens Küstenregionen standen im Zentrum einer Agententour, die Terra Reisen organisierte. Der Besuch des Observatory von Visnjan, das sich der Beobachtung von Asteroiden verschrieben hat, bildete einen spannenden Kontrast zu den Hotelführungen. Und das glasklare Wasser der kroatischen Adria bot den Agents eine willkommene Abkühlung (v.r.): **THOMAS MASSINGER** (Terra Reisen), **ERIKA BARTALOVA** (Jacob Reisen), **MIRIAM HOLOTOVA** (World Wide), **PATRICIA SAMKOVA** (Mar Travel), **PETRA BOCKAYOVA** (Ruefa), **CSILLA SATOROVA** (TUI RC), **JANA STEFANIKOVA** (Fun Travel), **LUCIA IZSAKOVA** (Neckermann), **GABRIELA CERMAKOVA** (Sky-4U), **ANDREJ BATORA** (Fiona), **ANDREA VALACHOVA** (Ruefa), **JURAJ POLCAK** (Flipper), **EVA MIHOVA** (Aristo), **VERONIKA SIROTIAKOVA** (Zumirka) und **MARIO SLOBODNIK** (Marijo).

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

Sichtbare Veränderungen gibt es im **airtours** Auftritt: Im Reisewinter 2009/2010 erscheinen alle Kataloge in modernem Design, mit verändertem Logo und neuer Philosophie. Ob automatisches Zimmer-Upgrade, zusätzliche Beauty-Behandlung oder kostenloser Helikopter-Rundflug: Kunden profitieren im Winter von rund 200 exklusiven Specials, die airtours mit ausgewählten Hotelpartnern für seine Gäste vereinbart hat.

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

### Mehr Marie

Die Kasse klingelt mit der World of TUI.

Für gleichviel oder mehr Buchungen im Zeitraum vom 1. 7. – 31. 10. 2009 gegenüber dem Vorjahr gibt es 0,5 Prozent Zusatzprovision\*. Sowohl für Sommer- als auch für Winterbuchungen.



\* gilt für alle Flugveranstaltermarken der World of TUI

### DERTOUR AUF DER SIEGERSTRASSE! ES gibt ihn, den Veranstalter MIT EINEM TOLLEN BUCHUNGSPUS

Um sieben Prozent liegen die Bausteinmarken Dertour, Meier's Weltreisen und ADAC Reisen im laufenden Geschäftsjahr über den Vorjahreswerten – und das in einem Umfeld, wo alle Federn lassen müssen. Da muss man dem Team rund um **GERHARD BEGHER**, **ROBERT UHL** (Marketingleiter), **ALEX EBNER** (Vertriebsleiter) und **CLAUDIA STAINDEL** (zuständig für Ostösterreich) gratulieren, und die wiederum müssen euch für die vielen Buchungen danken. Dass es in diesem Tempo weitergeht, dafür sorgen die neuen Winterkataloge, die soeben erschienen sind. Ganz neu dabei ist Tunesien.

Bitte pünktlich am Montag den 13.7.2009 zustellen an:

Das nächste TOP erscheint am 27. Juli 2009!

+++ Emirates Airline bietet künftig vier zusätzliche Flüge von Dubai nach Colombo an und erhöht damit die wöchentlichen Frequenzen auf 18. Das Angebot auf die Malediven wird um fünf wöchentliche Dienste auf insgesamt vierzehn erhöht. Geflogen wird zum Teil im Dreieck Dubai - Malé - Colombo - Dubai, zum Teil direkt. +++

+++ British Airways bietet ab sofort äußerst attraktive Flugtarife zu zahlreichen Destinationen in den USA und in Kanada an. Um von diesen Angeboten zu profitieren, muss das Ticket ab sofort bis zum 20. Juli gebucht und die Reise im Zeitraum vom 17. August 2009 bis zum 31. Oktober 2010 angetreten werden. Alle Preise gelten ab/bis Wien in der Klasse „World Traveler“ (Economy) und sind inklusive aller Taxen und Gebühren. Weitere Infos zu den Angeboten gibt es unter [www.ba.com](http://www.ba.com). +++

+++ Attraktive Destinationen stehen ebenso bei Lufthansa zur Wahl. Tunis gibt es ab € 299, Dubai ab € 499, Johannesburg ab € 649, New York ab € 399 und die Sonne Miamis ab € 549. Chicago kann man ab € 469 besuchen, San Francisco und Los Angeles ab € 599. Ab € 499 geht es nach Toronto und ab € 629 nach Calgary. Delhi erkunden Gäste ab € 599, Shanghai und Peking kann man ab € 649 besichtigen. Diese und viele weitere Destinationen sind über [www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com) bis 31. Juli 2009 buchbar. Für Asien, Afrika und den Mittleren Osten erstreckt sich der Reisezeitraum vom 29. August 2009 bis zum 13. Dezember 2009, für Amerika vom 29. August 2009 bis zum 26. März 2010. +++



Eine Kombination aus intensiver Tagungstätigkeit und Besichtigungstouren umfasste das viertägige Programm der Filialleitertagung des Österreichischen Verkehrsbüros, die dieses Jahr in Tunesien stattfand. Neben Präsentationen von Gulet, Magic Life, 1-2-Fly und TUI, Hotelbesichtigungen und internen Sitzungen unternahmen die Forumsteilnehmer einen Ausflug in die legendäre Stadt Karthago sowie in die Künstlerenklave Sidi Bou Said. Mit dabei waren: WERNER OTTO MARSCHALL (Verkehrsbüro), PETER KARNOVSKY (ÖVB), GETRUDE MARTINEK (ÖVB), MARLIS LINIZHUBER (ÖVB), LEOPOLDINE FAHRINGER (ÖVB), SABINE MITTERMANN (ÖVB), ROBERT STANGL (ÖVB), WALTER HEINRICH HERZOG (ÖVB), Margit Hellmer (ÖVB), MONIKA DREESEN (ÖVB), RAMONA SCHÖNBAUER (ÖVB), MONIKA PRUSA (ÖVB), HANNELORE PERSYN (ÖVB), MICHAELA URBAN (ÖVB), GABRIELE HERKNER (ÖVB), SIMONE UHLER (ÖVB), ANDREA HUTTERER (ÖVB), IRMGARD SEIDL (ÖVB), sowie RONALD RUDOLPH, KARIM EL RACHIDI (TUI Österreich), HAKAN USAL und ANDREAS STANEK (Magic Life).

## VIEL NIKI AB GRAZ. IM WINTER BIS zu viermal pro Woche nach Palma

Soviel Flüge ab Graz wie noch nie bietet im kommenden Winter **FlyNiki**. Dreimal pro Woche (Mo., Mi., Fr.) und ab Anfang Februar sogar viermal pro Woche (So.) geht es nach Mallorca, von wo aus günstige Umsteigemöglichkeiten zu weiteren 17 Destinationen bestehen. Die Preise beginnen bei € 49 (Murcia, Valencia, Bilbao und Palma), ab € 69 geht es nach Barcelona, Ibiza, Madrid oder Malaga (und sechs weiteren Zielen in Spanien sowie drei in Portugal).

Neben Mallorca fliegt Niki im Winter jeden Samstag nach Gran Canaria und Teneriffa. Im laufenden Sommer bietet Niki sechs wöchentliche Flüge auf die Baleareninsel. Geflogen wird Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag sowie zweimal am Sonntag. Weitere Niki-Ziele ab Graz im Sommer sind Rhodos (Donnerstag), Heraklion (Freitag), Antalya (Samstag), Ibiza (Dienstag) und Hurghada (Samstag).

## FRÜHBUCHERRABATTE MIT VIELEN VORTEILEN: Winterprogramme von Olimar sind buchbar

Die wesentlichen Teile des Winterprogramms von **Olimar** sind nun auch in allen gängigen Reservierungssystemen wie Amadeus-Toma, Sabre-Merlin und Bistro-Portal buchbar. Mit den kompletten Baustein-Programmen für Portugal und Spanien hat Olimar Reisen den größten Teil seines Winterprogramms 2009/10 freigeschaltet. Buchbar sind damit Bausteine- wie Nur-Hotel-Angebote, Flüge, Transfers, Mietwagen, Paradores und Pousadas. Die Pauschalreisen an die Algarve (Faro) und nach Madeira (Funchal) folgten vor kurzem, die Programme auf

der Fernstrecke sind bis Mitte Juli buchbar. Zahlreiche Frühbuchervorteile mit bis zu 30 Prozent Ermäßigung gelten bei Olimar bis zum 30. September oder 31. Oktober beziehungsweise 60 und 90 Tage vor Abreisetermin. Besonders in Portugal und Spanien zahlen sich die Rabatte für Frühbücher mit bis zu 30 Prozent Ermäßigung bei frühzeitiger Buchung aus. In der zweiten Juli-Hälfte erscheinen dann die neuen Kataloge Winter 2009/10 Portugal und Spanien mit Fernzielen und der neue Golf-Ganzjahres-Katalog 2009/10.

## ES WINTERT WIEDER. BEI TUI SCHMELZEN gegenüber dem Vorjahr die Preise

Bei **TUI** sind vor wenigen Tagen die Winterkataloge erschienen. 22 Kataloge stehen zur Wahl. Große Überraschungen gibt es keine, die Preise sind aber im Schnitt um 5 Prozent gesunken. Das Schwergewicht liegt auf der Fernstrecke (Kataloge unverändert, neue Preisteile). Als Signal an die Kunden gedacht ist die Neuerung, dass von den 338 Rundreisen in der Ferne alle garantiert ab zwei Personen durchgeführt werden. Umfangreich ist das Flugangebot, mit einem Charter nach Punta Cana als Highlight. Ägypten wird ab allen Bundesländer-airports (außer Klagenfurt) angefliegen, die Kanaren von Wien, Linz, Salzburg und Graz aus angefliegen. Hohe Flugfrequenzen bestehen nach Antalya, und nach Djerba geht es jeden Dienstag. Frühbuchern winkt der XXL-Bonus (144 Mal auf der Mittelstrecke, 46 Mal in der Ferne). Bei vielen Pauschalreisen mit Lauda Air und Niki gibt es zusätzlich einen 50 Euro-Bonus. Kinderfestpreise werden in 29 Zielen offeriert.

## EINE CHALLENGE FÜR ABENTEUERLUSTIGE: Mit der Rikscha durch Sri Lanka

Besucher Sri Lankas sind vom 5. bis 15. September eingeladen, ein verrücktes Ereignis zu verfolgen: Unter dem Namen Lanka Challenge 2009 starten 25 Teams zu einem Rikscha-Rennen, um 1.200 Kilometer des Inselstaats mit dem Gefährt zu entdecken. Ausgestattet mit einem Survival Kit, starten Teams zu je zwei bis drei Personen, die ersten drei Gewinner-teams können sich über Preisgelder freuen. [www.lankachallenge.com](http://www.lankachallenge.com)

## TOP LAUSCHANGRIFF



Bei den Sommerfestspielen ein Reichenau kommt es nicht nur zu interessanten Darbietungen auf der Bühne, sondern auch auf scheinbaren Nebenschauplätzen während der Pause. Dabei geht's dann und wann um große Summen, wie sich unser, diesmal als „Alte Dame“ getarnter, TOP-Agent X überzeugen konnte ... \*)

Domany (ex VIE Vorstand): „Schönen Abend, wie geht's?“  
 Ötsch (Ex-AUA CEO): „Danke, hervorragend.“  
 Kaufmann (VIE Vorstand): „Mir auch, als einziger Nicht-Ex unter euch.“  
 Domany: „Na so ex bin ich ja auch nicht. Immerhin werde ich noch bis Ende September vom Flughafen bezahlt.“  
 Ötsch: „Sehr mutig. Ich hab' mir meine Schäfchen schon vorzeitig in Sicherheit gebracht.“  
 Kaufmann: „Und ich muss die Suppe auslöffeln, die ihr mir hinterlassen habt.“  
 Domany: „Welche Suppe?“  
 Ötsch: „Der meint den Skylink.“  
 Kaufmann: „Und den Sturzflug der AUA. Ich sag euch, des is net lustig.“  
 Domany: „Was ist schon lustig.“  
 Ötsch: „Na, wie sich jetzt alle um ihre Verantwortung drücken, zum Beispiel.“  
 Kaufmann: „Ich hab' mit dem Ganzen nichts zu tun, ich bin nur Vorstandschef, das mit dem Skylink war der Domany.“  
 Domany: „Ich? Mich trifft keine Schuld! Alle Entscheidungen über Berater und Firmen wurden bereits vor meinem Eintritt in den Flughafenvorstand gefällt.“  
 Ötsch: „Worüber regt's ihr euch so auf? Die 400 Millionen, die ihr versenkt habt, sind nur kleine Fische.“  
 Kaufmann: „Danke. Schlaflose Nächte hab ich schon.“  
 Ötsch: „Nur schön ruhig bleiben. Ich hab die 350 Millionen von der Kapitalerhöhung innerhalb von eineinhalb Jahren verjubelt, 2008 einen Verlust von 430 Millionen eingeflogen und für den Verkauf an Lufthansa noch 500 Millionen Staatshilfe ausgehandelt – zusätzlich zu 200 Millionen Überbrückungskredit, der schon fast wieder alle ist. Und das bei voller Abfertigung für mich!“  
 Domany: „Alle Achtung. Da können sogar wir noch etwas lernen.“

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

4 YOUR EYES ONLY

## URLAUBS-ROMANTIK IM KAISERLICHEN STIL: Ferien auf der kroatischen Katarineninsel

Mit Jahn Reisen können eure Kunden Romantik im kaiserlichen Stil in Kroatien genießen: Auf der autofreien Insel gegenüber der historischen Altstadt von Rovinj steht das Hotel Katarina. Das traditionsreiche Haus hat 120 komfortable Zimmer und liegt zusammen mit einem altherwürdigen Schloss in einem Naturpark aus dem 19. Jahrhundert. Zum Kies- und Felsstrand sind es nur wenige Schritte. Das 3-Sterne-Hotel Katarina im kroatischen Rovinj ist pro Woche im Doppelzimmer mit Meerblick und Frühstück bei eigener Anreise ab € 380 pro Person buchbar. Der 7=5 Spartipp gilt von 18.7. bis 12.9.09. Details > [www.jahn-reisen.at](http://www.jahn-reisen.at)

## MIT DR. TOP IM PARAGRAPHEN DSCHUNGEL



**Frage an Dr. TOP:** Ein Kunde hat sich beim Kopfsprung ins flache Hotelbecken verletz – er behauptet, dass an jener Stelle, an der er hinein sprang, ein Startblock aufgestellt war, obwohl an dieser Stelle das Schwimmbecken lediglich eine Tiefe von 1,4 m hatte. Wer haftet? Das Hotel? Der Reiseveranstalter? Niemand?

**Dr. TOP:** Sofern die Schwimmbadbenutzung Teil der Reiseleistung ist, muss der Reiseveranstalter für das Verschulden des Betreibers einstehen. Es ist hier eine Verletzung der Verkehrssicherungspflicht gegeben. Es besteht also Anspruch auf Schmerzensgeld sowie ebenso ein Anspruch auf die Rückerstattung jener Kosten für die, in Folge des Unfalls, nicht in Anspruch genommenen Reisetage.



Die Wirtschaftskammer Steiermark begab sich auf Wanderschaft: Obmann ALFRED DUNKL und Geschäftsführer MICHAEL WIESLER der Fachgruppe der Reisebüros tourten durch die Bezirke Radkersburg und Leibnitz und informierten die Agents darüber, dass diese dem Vorbereitungskurs angehängten Vorkurse in den Gegenständen Tourismusgeographie, Tourismus-Englisch sowie Buchhaltung besuchen können, ohne den darauffolgenden Kompakt- und Tarifikurs zu buchen. Diese „Vorkurse“ finden in der Woche vom 14. bis 18. September 2009 statt. Im Anschluss daran wird im Zeitraum vom 21. September bis 2. Oktober der Vorbereitungskurs auf die Reisebüro-Befähigungsprüfung (Kompaktkurs) und vom 5. bis 7. Oktober 2009 dann der Tarifikurs durchgeführt.

## COOLES RAVE IM WADI RUM – DURCHTANZEN unterm Sternenhimmel beim Distant Heat

Vom 23. bis 24. Juli bilden die Felsen in der jordanischen Wüste „Wadi Rum“ zum siebenten Mal in Folge die Kulisse für den größten Rave im Nahen Osten. Weltbekannte DJs wie Armin van Buuren legen trendige Musik auf und über 2.000 Rave Fans aus aller Welt werden die Nacht unter freiem Sternenhimmel durchtanzen. Am nächsten Tag geht die Party in der Hafenstadt Aqaba am Roten Meer weiter. > [www.distantheat.com](http://www.distantheat.com)

## SAMBA STATT SANTA

Die schönsten Kreuzfahrten  
für die kalte Jahreszeit



MSC Kreuzfahrten (Austria) GmbH  
 NEU! Mariahilfer Str. 103/3/2, 1060 Wien  
 T: +43 (0)1 545 91 00-0, Fax -88  
 reservierung@mस्क Kreuzfahrten.at  
[www.msckreuzfahrten.at](http://www.msckreuzfahrten.at)



## people & talk

AM COUNTER

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

flugfieber.com Reisen in Maria Alm präsentiert sich mit einem neuen modernen Erscheinungsbild, das dem Kunden bereits durch die Farbgestaltung von Gelb- und Rottönen Lust auf Urlaub vermittelt. Außerdem wurden die Buchungssysteme erweitert und flugfieber.com arbeitet jetzt sowohl mit CETS von Travi Austria als auch mit der CRS-Buma von Travel-it Deutschland. Unternehmensinhaber **ALFRED ROHRMOSER** meint dazu: „Wir wollten ein junges, dynamisches Gesamtkonzept schaffen und das ist uns, zusammen mit den heimischen Firmen, auch gelungen. Unsere Vorstellungen in der Fassadengestaltung wurden voll erfüllt“.

Bei unserem letzten Destinationsportrait über die Insel Zypern (TOP 233) hat sich der Fehler teufel eingeschlichen. **JIORGOS PARCHARIDES**, zuständig für Marketing and Public Relations bei Zypern Tourismus, wurde versehentlich als Direktor tituliert. Direktor von Zypern Tourismus für Österreich, Slowakei und Ungarn ist jedoch Herr **ZAK PAPAPOPOULOS**. Wir ersuchen den Fehler zu entschuldigen. Die Redaktion.

## zitrone DER WOCHE

Von Bella\_N – An TUI

Letzte Woche, haben wir eine TUI Premium Buchung getätigt, hatten insgesamt 7 Erwachsene (3 ab/bis Wien, 4 ab/bis Moskau). Wir wollten ein Hotel Only bei TUI buchen – leider nicht möglich – tja da hat TUI leider einen Umsatz von € 13.000 verpasst! Da unsere Kunden viel Geld ausgegeben haben, hatten wir einen dementsprechenden Kundenservice erwartet – allerdings für unsere Kunden leider nicht bekommen. Donnerstag – Unterlagenerhalt von TUI, man glaubt's nicht – stinknormales Papierkuvert, stinknormale Kofferanhänger – kein bisschen Luxus – so kann ich das den Kunden nicht weitergeben. Parallel zur TUI Buchung haben wir sehr wohl eine Thomas Cook Hotel Only Buchung durchführen können. Am Montag waren die Reiseunterlagen da, aus Deutschland und vor den TUI Unterlagen – TUI die 5min. mit dem Auto von uns entfernt sind! Naja, man glaubt es nicht, welcher Luxus unsere KUNDEN von Thomas Cook haben – Lederetui für die Reiseunterlagen, Lederkofferanhänger, Joop! Strandtücher, eigener Dankeschön Brief. TUI hat einen weit besseren Ruf als Thomas Cook, anscheinend zu Unrecht.

**Das wirklich verärgerte und enttäuschte Team von Qualitätsreisen!**

**Gerne dürfen wir auf die „Zitrone der Woche“ antworten:**

So wie wir uns über die vielen „Küsse der Woche“ in der Vergangenheit gefreut haben und sie uns Ansporn waren, die Leistungsqualität zu halten, so ist eine „Zitrone der Woche“ Ansporn, noch besser zu werden.

Bei TUI wurde das Produkt für Bausteinreisen in den letzten Jahren deutlich ausgebaut. Es gibt jedoch vereinzelt Objekte, die ausschließlich als Pauschalreise verkauft werden. Das gewünschte Hotel Porto Elounda Deluxe in Elounda/Kreta gehört dazu.

Dem buchenden Qualitätsreisebüro ist durch viele TUI Buchungen sicherlich bekannt, dass Reiseunterlagen für Premiumbuchungen, ausgewählte Rundreisen und für die Fernstrecke in einer Stofftasche zugestellt werden. Airtours Kunden erhalten diese in einer Ledertasche.

Bei der erwähnten Buchung handelt es sich um eine Buchung aus dem Vitalprogramm. Der Kollegin im Reisebüro wurde nach einem Telefonat mit dieser gerne eine Stofftasche zugeschickt.

Liebe Grüße, Peterleithner Josef, TUI Konzernkommunikation Österreich

China Airlines sucht ab sofort eine(n) Mitarbeiter(in) für Indoor Sales Support. Wer Interesse hat, sollte laut **MARION PANZNER**, zuständig für Reservation & Ticketing bei China Airlines, mindestens drei Jahre in einer ähnlichen Position bei einer Fluglinie gearbeitet haben, fortgeschrittene Ticketing- und Reservierungskennnisse auf einem der gängigen Reservierungssysteme haben, MS Office beherrschen, über Teamfähigkeit und Belastbarkeit verfügen sowie ein Self Starter sein. Wenn all das auf euch zutrifft und ihr Interesse habt, bewerbt euch bald bei [walter.negri@china-airlines.com](mailto:walter.negri@china-airlines.com)

## TOP am Traumschiff

**MSC Kreuzfahrten** präsentiert seinen brandneuen, 44 Seiten starken Herbst-/Winter-Folder 2009/2010 mit einer Vielzahl an interessanten Routen im Mittelmeer, Atlantik und der Karibik. Wer nicht allzu weit in die Ferne schweifen möchte, kann Herbst und Winter unter mediterraner Sonne im Mittelmeer mit den neuen Luxussschiffe MSC Fantasia und MSC Splendida genießen. Die milden Temperaturen sind ideal, um die Schönheit der griechischen Inseln, das antike Rom oder die Geheimnisse der ägyptischen Pyramiden zu entdecken. Neun, elf oder zwölf Tage sind ab € 599 buchbar. Oder wie wäre es für eure Kunden mit einer Atlantiküberquerung von der Alten in die Neue Welt? Das historische Venedig bietet den Ausgangspunkt für eine Reise nach Fort Lauderdale mit Zwischenstopps in Bari, La Goulette/Tunesien, Malaga, Funchal, St. Thomas/Jungfernseln und San Juan/Puerto Rico – 18 Tage kosten ab € 899. Bei MSC reisen zwei Kinder bis 17 Jahre in der Kabine mit zwei Erwachsenen gratis.

## TOP

AROUND THE WORLD



Kennt ihr **Kalymnos**? Homer gab dieser freundlichen ägäischen Insel den Namen „Kalydnos“. Insel der Schwimmtaucher wird sie heute genannt, denn die Schwämme von Kalymnos zählen zu den Besten der Welt. Vom tiefblauen Meer zu den höchsten Bergspitzen, durch tiefe Schluchten, Höhlen und aufragenden Kalkfelsen verbirgt die Insel eine Überfülle an Geheimnissen. Die Vegetation ist spärlich, es wachsen hauptsächlich Akazien, die der Honigproduktion des berühmten kalymnischen Akazienhonigs dienlich sind. Ein Tal ist unerwartet üppig grün: Überall dringt der Duft von Zitrusfrüchten in die Nase eurer Kunden. Die Küste zeigt sich schroff, doch zwischen den zerklüfteten Felsen befinden sich einladende Badebuchten. Kletterer aus aller Welt haben in letzter Zeit Kalymnos als Geheimtipp für sich entdeckt und sind begeistert von der Vielfalt der Klettermöglichkeiten für Anfänger und Köhner. Bei Bentour kostet eine Woche im Kalydna Island für zwei Erwachsene im Doppelzimmer inklusive Frühstück ab € 659 pro Person.



## kuss

DER WOCHE

Von Elisabeth Lasser/Gailtaler Reisebüro  
An Peter Mayerl REWE Touristik

Ich möchte mich auch auf diesem Wege bei Peter Mayerl bezüglich einer Kulanzlösung herzlich bedanken.

Küsse? [redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at), [www.toptop.at](http://www.toptop.at)



## FÜR UND WIDER DIE KLASSISCHEN VERTRIEBSMETHODEN

# Klinkenputzen oder nicht? Das ist die Frage

## Was sich Agents über Agenturbetreuung denken und wünschen

Für die einen sind sie verzichtbar, für andere unabkÖmmlich. Dass sie unangemeldet auftauchen, empfinden einzelne KollegInnen von euch unangebracht, andere wiederum begrüßen genau das. Manchen Agents sind sie wichtigste Informationsquelle, andere informieren sich lieber anderswo. TOP am Counter hat sich über die Bedeutung der Agenturbetreuer umgehört und trotz aller Unterschiede unter euch eine wesentliche Gemeinsamkeit festgestellt: Der Außendienst im Reisebüro bleibt unverzichtbar.

### Vertriebsmitarbeiter als unabkÖmmliche Ansprechpartner

**Sandro Passler, Weiss Reisen, 6900 Bregenz:** „Außendienstmitarbeiter geben uns die Informationen aus ersten Hand, das ist sehr wichtig, und Reklamationen sind sofort möglich, diese würden durch E-Mails nur verzögert werden. Im Endeffekt ist der persönliche Besuch auf alle Fälle zu befürworten. Die Vertriebsmitarbeiter kommen meist zu Saisonbeginn und präsentieren die Neuigkeiten der Programme – bei uns in Vorarlberg allerdings wohl nicht so oft wie in Salzburg oder Wien; Doch die Besuchsfrequenz passt, denn viel wird über den Mailverkehr geregelt. Effizient sind meiner Ansicht nach Frühstücksseminare, weil man dort Zeit hat, um diverse Anliegen zu besprechen. Denn steht plötzlich ein Außendienstmitarbeiter vor der Tür, so fällt einem nicht immer alles ein, was man eigentlich mit ihm zu besprechen hat. Ich rede hier im Grunde von den großen Veranstaltern, mit denen wir vorwiegend mit zu tun haben. Der Newsletter könnte theoretisch den Außendienstkontakt ersetzen, doch die persönliche Beziehung ist eben auch sehr wichtig, um Anliegen zu besprechen.“

### Klinkenputzen im Reisebüro ist obsolet

**Mathias Dopplinger, TUI Reisecenter, 1190 Wien:** „Unangemeldete Besuche von Veranstaltern im Reisebüro

sind nicht mehr zeitgemäß. Denn unser Bedarf ist sehr konkret und spezifisch. Um eine echte Hilfestellung zu erhalten, ist eine terminliche Vereinbarung notwendig, bei der sich der Agenturbetreuer konkret vorbereiten kann. Er muss schließlich auch die Systeme kennen, auf denen wir arbeiten, die Plattformen, sonst gibt es viele Leerläufe. Aber noch immer etwa die Hälfte der Außendienstmitarbeiter kommt unangemeldet vorbei. Mit kleineren Veranstaltern kann man ja sowieso meist unkompliziert in Kontakt treten und bei Problemen nachfragen, aber bei größeren Veranstaltern, deren Portfolio weltweit greift, ist das schwierig. Eine gute Form der Information hinsichtlich Neuigkeiten sind meiner Meinung nach CDs und DVDs oder USB-Sticks. Denn die beliebten Frühstücksseminare sind oftmals in buchungsstarken Zeiten, da können wir keinen Mitarbeiter abstellen. Informationen auf elektronischem Wege? – Per Mail erhalten wir etwa 100 Angebote pro Tag, das ist kaum bewältigbar. Den persönlichen Kontakt kann demnach weder das Mail noch der Newsletter ersetzen.“

### Vertriebserfolg nur mit Terminvereinbarung

**Marco Walsler, Tiroler Landesreisebüro, 6010 Innsbruck:** „Ich bin froh, dass es Außendienstmitarbeiter gibt, die uns besuchen kommen, weil wir von diesen die neuesten Informationen bekommen. Erfolgreich sind sie bei uns allerdings nur mit Terminvereinbarung. Etwa 2/3 der Leute macht das und daraus ergeben sich konstruktive Gespräche. Die unangemeldeten Agenturbetreuer muss ich – wenn keine Zeit im Büro ist – wieder wegschicken. Aber es wäre schade, wenn die Außendienstmitarbeiter der Veranstalter nicht mehr in die Reisebüros kommen würden, nämlich für beide Seiten. Schließlich ergeben sich neue Geschäfte, da entwickelt sich nicht selten etwas, das ohne sie nicht geschehen würde. Aus den Gesprächen ergeben sich neue Möglichkeiten, gerade im Gruppenreisensektor. Auch Newsletter sind wichtig, zweifellos, aber ich reihe sie den Vertriebsmitarbeitern nach. CDs oder DVDs mag ich persönlich nicht so gerne, diese Medien sind mir zu ineffizient, denn da muss ich zu viel herumklicken und das kostet Zeit. Beim Newsletter hingegen scrolle ich

nach unten und lese einfach was mich interessiert, der Rest wird ausgeblendet. Was ich sehr schätze sind die Produktpräsentationen der Veranstalter, die meist zwei Mal jährlich stattfinden. Leider sind sie oft schlecht besucht, aber das liegt daran, dass sie häufig zur falschen Zeit angesetzt sind.“

### Agenturbetreuer als Visitenkarte der Veranstalter

**Doris Gruber-Schneider, Schneider Reisen, 2020 Hollabrunn:** „Die Außendienstmitarbeiter fragen nach, ob alles passt und ob sie unterstützen können. Ich finde das recht angenehm. Sie kommen, wenn sie in der Gegend sind. Wenn ich gerade Kunden habe, müssen sie eben warten oder gehen eine halbe Stunde auf einen Kaffee. Wenn während einer Besprechung mit ihnen zwischenzeitlich eine Kundenanfrage reinkommt, fällt das Gespräch eben kürzer aus, aber das passt so. Einen Termin zu vereinbaren ist nicht praktikabel, denn wenn dann während des Gesprächs ein Kunde bei der Tür hereinkommt, kann ich den Außendienstmitarbeiter nicht einfach wegschicken oder zum Kunden sagen, dass er eine halbe Stunde später kommen soll. Also mir ist diese Regelung lieber so, sie funktioniert. Ich meine, der Großteil der Informationen der Veranstalter kommt ja mittlerweile ohnedies per Mail, aber die Vertriebsleute sind unterstützend. Und außerdem ist es nett, wenn man auch persönlichen Kontakt hat. Wenn es dann einmal ein Prob-

lem gibt, wird versucht einem zu helfen. Newsletter sind wichtig, ich lese sie auch, aber durch die persönliche Ansprache merkt man sich die Produktneuheiten einfach besser. Außerdem spiegelt sich das Image der Veranstalter in den Vertriebspersönlichkeiten wider. Wenn niemand kommt, wird man über kurz oder lang auf sie vergessen.“

### Ein guter Agenturbetreuer kann viel bewegen

**Andreas Perer, Guliver's Reisen, 1010 Wien:** „Agenturbetreuer sind sehr wichtig, aus dem einzigen Grund: Weil sie dafür sorgen, dass sich die oftmals überlasteten Agents mit den Produktneuheiten auseinandersetzen, die diese präsentieren. Ein Unternehmen wird also gut daran tun, in seiner Vertriebsmitarbeiter zu investieren. Termine sind wichtig, weil man sich dann Zeit nehmen kann für den Agenturbetreuer. Ich schätze, diese transportieren etwa 1/3 der Informationen im Reisebüro, der Rest läuft über Mails, Newsletter, Präsentationen etc. Man muss bedenken, dass die Agents meist von einer Informationsflut überwältigt werden. Kommt ein Agenturbetreuer, müssen sie sich mit ihm auseinandersetzen. Mails kann man ja wegklicken, wenn keine Zeit ist. Noch etwas: Vor allem in Österreich werden die persönlichen Beziehungen geschätzt. Ich meine sogar, dass auf viele Veranstalter zurückgegriffen wird, geradewegs weil ihr Agenturbetreuer gut ist. Ja, ein guter Agenturbetreuer kann viel bewegen.“

# Candlelight Dinner im Eiffelturm.



 **travelcube**  
www.travelcube.at

# dates & timeline

AM COUNTER

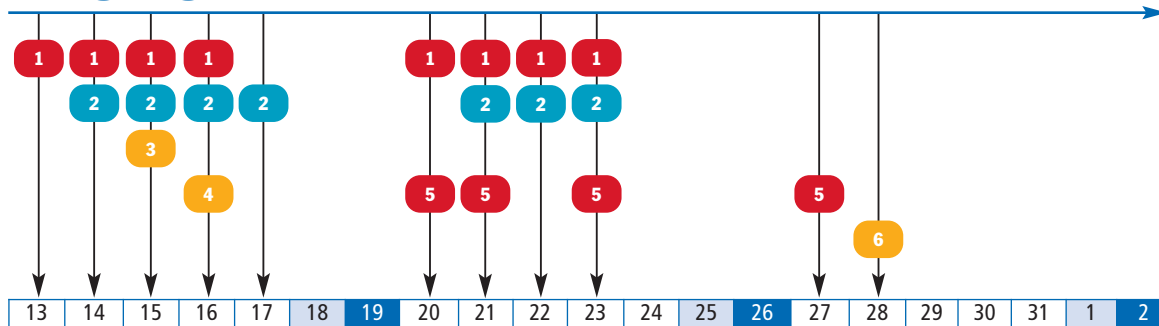
Messen, Workshops, Präsentationen

Schulungen, Weiterbildung

Events, Fun, Verschiedenes

**Medieninhaber und Herausgeber:** TOP Verlags GmbH  
**Postadresse:** TOP Verlag, c/o Louis Breisach, Postfach 159, 6370 Kitzbühel  
**Geschäftsführer und Chefredakteur:** Louis Breisach  
**Redaktion & Anzeigenverwaltung:** www.toptop.at  
 redaktion@toptop.at, anzeigen@toptop.at  
**TOP-Hotline:** 0664 / 595 47 66

## Timeline



JULI

AUGUST

**1 Winterprogramm 2009/10 - Dertour, Meier's Weltreisen, ADAC Reisen**

Beginn 19.00 Uhr

Mo. 13. 7. | Wien | Platzhirsch  
 Di. 14. 7. | Graz | aiola  
 Mi. 15. 7. | Klagenfurt | KreWiz  
 Do. 16. 7. | Bozen | SAVARINS  
 Mo. 20. 7. | Dornbirn | „Wirtschaft“  
 Di. 21. 7. | Innsbruck | Das Stadtcfé  
 Mi. 22. 7. | Sbg. | Stieglbrauerei  
 Do. 23. 7. | Linz-Pöstlingberg | Freisederwirt

Anmeldung: 0043/662/40 88 920, vertrieb@dertour.at

**8 Termine**

**3 EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG**

**22. Touristik Treff - Europäische Reiseversicherung**

Beginn 18.00 Uhr

Mi 15. 7. | Hartberg | Casa Mulino

Mit Roman Loos/AIDA Kreuzfahrten, Angelika Tiffner/ Costa Kreuzfahrten, Daniela Jandresits/MSC Kreuzfahrten, Dietmar Kracher/Springer Reisen, Helga Schmidt/Jahn Reisen, Claudia Staindel/Dertour, Willi Pichler/Transhotel, Thomas Massinger/Terra Reisen, Ernst Schiretz/Transocean Tours, Andreas Humpolec und Ruud Klerks/ Europäische Reiseversicherung

Ein kurzes Mail an rudolf.klerks@europaeische.at zur Anmeldung ist erwünscht!

**Mi. 15.7.**

**5 alltours Programmvorstellung Winter 2009/2010**

Mo. 20. 7. | Salzburg | Crowne Plaza (PVS 537)  
 Di. 21. 7. | Graz | Novapark (PVS 538)  
 Do. 23. 7. | Wien | Austria Trend Schloß Wilhelminenberg (PVS 539)  
 Mo. 27. 7. | Linz | Landgraf (PVS 540)

Anmeldungen erfolgen über das alltours i-Net im Bereich „Weiterbildung“

**4 Termine**

**2 Amadeus Austria Schulungen**

Di. 14. 7. bis Mi. 15. 7. | Wien | Amadeus Air  
 Do. 16. 7. | Virtual Training | Reiseplanversand (08.00h - 08.30h)  
 Fr. 17. 7. | Virtual Training | All Fares (08.00h - 09.00h)  
 Di. 21. 7. bis Mi. 22. 7. | Wien | Amadeus Ticketing  
 Di. 21. 7. bis Mi. 22. 7. | Salzburg | Amadeus Air  
 Do. 23. 7. | Wien | Amadeus Ticket Reissue

Anmeldungen per Fax: 05/088-90 DW 9 oder an training@amadeus.at

**6 Termine**

**4 Abenteuerlustiger Abend mit SkyTeam**

Bootsübergabe und Fahrt zum Klettergarten Gänsehäufel für Anfänger 17.00 Uhr - für Profis (die, die letztes Jahr schon dabei waren) 17.30 Uhr  
 Um 20.00 Uhr letzte Rückfahrt zum Hofbauer: Abendessen in der Ufertaverne

Do. 16. 7. | Wien | beim Hofbauer (22; An der alten Donau 191)

Anmeldung: sawehlerhardt@airfrance.fr

**Do. 16.7.**

**6 EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG**

**44. NÖ-Reisebüro-Stammtisch Europäische Reiseversicherung**

Beginn 18.00 Uhr

Di. 28. 7. | St. Pölten | Gourmetmeile, Rathausplatz, bei den Ständen „Griechenland“ und „Mexiko“ (vor dem Leiner-Eingang)

Mit Claudia Staindel/Dertour, Monika Wafler/Costa, Anke Bernhart/Rail Tours, Alexandra Raab-Frost/Flandern-Brüssel Tourismus, Simone Hartl/MSC Kreuzfahrten, Gottfried Winkler/Prima Reisen (auch im Namen von ENIT), Klaus Wimmer/Splashline, Thomas Massinger/Terra Reisen, Roman Loos/Aida Kreuzfahrten und Andreas Humpolec/ERV

andreas.humpolec@europaeische.at

**Di. 28.7.**

## offers & pep's

AM COUNTER

KENNELNERNEN WAS DU VERKAUFT: TOP BRINGT DIE AKTUELLEN PEP'S DER AIRLINES UND VERANSTALTER

**Austrian**

**AUSTRIAN PEP Angebote:**

- gesamtes Streckennetz, ganzjährig, auch für 1 Begleitperson, günstige PEP-Tarife auch in Business Class!
- Preise siehe Agent Net (www.agentnet.at) in der Rubrik AD-Tickets/PEPs
- Buchung siehe unter www.agentnet.at unter PEPs
- Ticketausstellung am nächsten Werktag nach Übermittlung des PEP-Antrags an agency.support@austrian.com oder Fax 05/1766 51040
- Bezahlung mit Kreditkarte, persönliche Reisedaten folgen per E-Mail

[www.agentnet.at](http://www.agentnet.at)

**All Inclusive Badespaß für die Familie**

Ab € 369 bekommt Ihr im Resort „Le Coco Beach“ an der Ostküste von Mauritius an der Ostküste von Mauritius fünf Übernachtungen im 3-Sterne superior Le Coco Beach mit Unterbringung im Standardzimmer. All Inclusive bestehend aus: drei Mahlzeiten in Buffetform, lokale alkoholische Getränke, Soft-drinks, lokales Bier, Hauswein von 10.00 - 00.30 Uhr, Minibar, nachmittags Kaffee und Kuchen. Diverse Freizeitsportmöglichkeiten nach Verfügbarkeit. Infos: www.pepxpress.com

**ab € 369**

## 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)

### GROSSER ANKLANG FÜR JUMBO PRO COLLEGES

Alle Erwartungen übertroffen haben die ersten beiden jumbo pro colleges, denn nicht bloß das Interesse der Agents, sondern auch die Teilnehmerzahlen waren überwältigend. Nach zwei Schulungstagen an denen Taiwan, Bali, Brasilien, Argentinien und Chile durchgenommen wurden, lag die Teilnehmerzahl bei 50 Counterprofis. „Uns ist wichtig, gerade in Zeiten wie diesen die Kompetenz am Counter aufrecht zu erhalten und diese sogar zu steigern“, so Geschäftsführer **RICHARD SENFT**. Viele Termine sind auf Grund der großen Nachfrage bereits ausgebucht, weitere Termine sind am 21. Juli um 16.30 Uhr „Abu Dhabi/Oman“ und am 4. August um 16.30 Uhr „Südsee“. Details und Infos zu den Anmeldungen erfahrt ihr bei der Jumbo Gruppe, das Team freut sich außerdem stets auf den Besuch der Agents in ihren neuen, topmodernen Räumlichkeiten.



## TOP Mailbox

[redaktion@toptop.at](mailto:redaktion@toptop.at)

### Ohne Verantwortung und Kompetenz

Es war höchste Zeit, dass jemand den Unmut über die Geschäftsgebarung von ETI ausspricht („Zitrone“ für ETI – TOP Ausgabe Nr. 233). Ich hatte ebenso ein Erlebnis, das seinesgleichen sucht:

Im März dieses Jahres offerierte mir ETI für eine Gruppe von ca. 100 bis 110 Personen eine Nilkreuzfahrt mit eigenem Schiff, exklusiv für diese Gruppe, sowie eine Badeverlängerung für ca. 50 bis 60 Personen. Schiff und Flüge wurden vorsorglich reserviert. Nachdem meine Kundin noch einige Fragen hatte, um deren Beantwortung ich sicher 3- bis 4-mal urgierete, bekamen wir im Mai anstatt Antworten eine neues Anbot, indem sich nicht nur der vereinbarte Preis, sondern auch das Schiff, – obwohl ausdrücklich zugesichert –, geändert hatten.

Plötzlich erhöhte sich der vereinbarte Preis für die Kreuzfahrt um ca. € 160 und für die Teilnehmer mit Badeverlängerung um € 230 pro Person. Meine Auftraggeberin hatte natürlich den Reisepreis mit dem Reiseprogramm seit langem an alle Teilnehmer ausgeschickt und bereits 92 Fixanmeldungen. Also die Buchung war gesichert.

Nach einem Gespräch und vielen e-Mails bat ich Frau Unzeitig von der ETI-Gruppenabteilung, mich mit dem Prokuristen Herrn Hafner zu verbinden. Leider bekam ich zur Antwort, dass dieser ab sofort einen Monat lang auf Urlaub ist, da er Vater geworden ist. Auf meine Frage, wer ihn in dieser Zeit vertritt, hieß es: niemand. Ich ging davon aus, dass man sich als Prokurist eines Unternehmens zwischendurch in der Firma meldet und nach dem Rechten sieht. Daher bat ich um einen Anruf von Herrn Hafner, um mit ihm diese leidige Sache besprechen zu können.

Die Antwort kam in Form eines e-Mails von einem Max Nemeth: „Die Angebote sind wie zuletzt gesendet gültig. Wir bedauern natürlich sehr, Ihr Verständnis nicht gewonnen zu haben. Sollten Ihnen diese Angebote tatsächlich nicht zusagen, bitte ich um kurze, kommentarlose Information um diese zurückzuziehen!“

Die Arroganz ist einfach unglaublich. Würden wir unsere Kunden so einfach abspeisen, könnten wir schon morgen zusperren. Immerhin handelte es sich um ein Buchung in der Höhe von ca. € 120.000 und das in eher mageren Zeiten. Da passt das Sprichwort – Achtung! „Kunde droht mit Kauf“. ETI hat ein gutes Produkt, aber leider auch Mitarbeiter, denen es scheinbar an Verantwortung und Kompetenz fehlt und vor allem egal ist, ob sie einen Buchungsauftrag abschließen oder nicht.

**Maria Schwarz, Reisebüro Schwarz, 8200 Gleisdorf**

  
**MEIER'S  
WELTREISEN**  
Der Spezialist für alles Ferne



Der  
**Winter**  
2009/10 ist da!

### z.B. Asien

Ob Baden & Relaxen auf den Malediven, Kultur pur in Indien und Japan oder einmalige Naturerlebnisse in Malaysia - der neue Winterkatalog Asien 2009/10 von **MEIER'S WELTREISEN** lässt kaum Urlaubswünsche offen. Auf rund 480 Seiten werden über 620 Stadt- und Badehotels und 88 Rundreisen angeboten. 7 Touren sind neu im Programm.

**NEU:** Thailand

 **Koh Samuis Inselwelten**

7-tägige Rundreise ab/bis Koh Samui, 6 Nächte im Doppelzimmer/Frühstück, Verlaufsprogramm,

Preis pro Person, ohne Flug ab: **EUR 340,-**

 **Besonderer Urlaub  
für besondere Gäste!**



# Mehr Marie.

Die Kasse klingelt mit der World of TUI.

Für gleichviel oder mehr Buchungen im Zeitraum vom 1. 7. – 31. 10. 2009 gegenüber dem Vorjahr gibt es 0,5 Prozent Zusatzprovision\*.  
Sowohl für Sommer- als auch für Winterbuchungen.



\*Gilt für alle Flugveranstaltermarken der World of TUI.