

# TOP AM COUNTER

DIE SAUERSTEN ZITRONEN – mehr auf [www.toptop.at](http://www.toptop.at)



## Liebe zu Japan, Herz für Reisebüros



Seit 29. April gibt es eine neue Facebook-Gruppe, deren Mitgliederzahl in einem rasanten Tempo durch die Decke schoss: #wirsindtourismus „Österreichische Reisebüros“. Wie kam es zu dieser grandiosen Idee? Was wurde bisher bewegt und was kommt als nächstes? Das wollte TOP am Counter von der Initiatorin **Silvia Groniewicz** (Japan Plus Touristik) wissen und bat die ausgebildete Japanologin bzw. perfekte Japan-Kennerin zur ersten TOP Zoom-Time. Mehr auf Seite > 5.

+++ NEWSFLASH +++ NEWSFLASH +++

Die A-ROSA Flussschiff GmbH plant ihre Reisen auf Rhein und Donau bis Pfingsten neu zu starten. Derzeit erarbeitet ein Team aus internen und externen ExpertInnen ein Hygiene- und Gesundheitskonzept, das die bestehenden Abstandsregeln und Schutzmaßnahmen umsetzt und so die Sicherheit der Gäste gewährleistet. Aktuelle Infos zu den A-ROSA-Kreuzfahrten findet ihr unter [www.a-rosa.de/aktuelles](http://www.a-rosa.de/aktuelles)

+++ NEWSFLASH +++ NEWSFLASH +++

### OCEANIA CRUISES

#### „Feinste Küche auf See“ mit „Ultimate Sale“

Um alle bis 2022 geplanten über 400 Kreuzfahrten zu promoten, hat Oceania Cruises unter dem Titel „Ultimate Sale“ eine Preisvorteilsaktion gestartet. Der Einstiegspreis für Reisen beträgt € 1.059 p. P. in der Innenkabine sowie € 1.749 in der Verandakabine (7 Nächte „Cosmopolitan Havens“, Rom - Monte Carlo, Abfahrt 4. November 2020). Die Aktionspreise inkludieren Internet-Zugang sowie entweder 4 Landausflüge, ein Getränkepaket oder 400 Dollar Bordguthaben. Die Oceania-Flotte umfasst sechs luxuriöse Kreuzfahrtschiffe für 684 bzw. 1.250 Gäste; das Motto lautet „Feinste Küche auf See“.

### MSC CRUISES

#### 5% Gutschein-Provi zusätzlich zur Standardprovi

Für die abgesagten MSC-Kreuzfahrten mit Abfahrtsdatum bis einschließlich 29. Mai 2020 erhalten eure KundInnen einen Gutschein über den Buchungswert bzw. den Wert der bereits an MSC geleisteten Zahlung. Zusätzlich gibt's ein Bordguthaben, das – wenn nicht komplett konsumiert – am Ende der Kreuzfahrt ausbezahlt wird. Gültig sind die Gutscheine bis 31. Dezember 2021. Reisebüros, die Umbuchungen mit Hilfe des Gutscheins leisten, erhalten eine Provision von fünf Prozent und zwar zusätzlich zur Standardprovision (gültig auf den Kreuzfahrtanteil aller FIT-Buchungen).

Aufgrund der aktuellen Lage rund um  
COVID-19 erscheint diese Ausgabe von TOP am COUNTER  
ausschließlich online unter [www.toptop.at](http://www.toptop.at)

## TOP flash

+++ Die RCL Group verlängert für ihre drei Marken (Royal Caribbean, Celebrity und Azamara) ihre Stornierungsrichtlinie „Cruise with Confidence“ auf Abfahrten bis April 2022. Sie gilt für alle Kreuzfahrten, die am oder vor dem 1. August 2020 gebucht wurden und beinhaltet Storno bis 48 Stunden vor Abfahrt mit Gutschrift des vollen Buchungspreises für eine Kreuzfahrt bis April 2022. +++

++++ Oceania Cruises hat zwei neue Kreuzfahrtschiffe der „Allura“-Klasse bestellt. Sie bieten 1.200 Gästen Platz (und sind damit in etwa so groß wie die Marina sowie die Riviera). Ausgeliefert werden die Flottenzugänge 2022 und 2025. ++++

+++ Costa Crociere und die Norwegian Cruise Line Holdings haben die Aussetzung ihrer Kreuzfahrten verlängert: Bis 30. Juni 2020 werden keine Reisen angetreten. +++

+++ Studiosus hat alle Reisen bis einschließlich 14. Juni abgesagt. Eure KundInnen erhalten ihre Anzahlungen erstattet. +++

+++ Mit Azerbaijan 101 hat das Tourism Board des gleichnamigen Landes eine neue E-Learning-Plattform vorgestellt. Unter [elearning.tourismboard.az](http://elearning.tourismboard.az) werden sechs Module angeboten, die Produkte aus den Bereichen Gesundheit und Wellness, Gastronomie, Weintouren und kulturelles Erbe abdecken. +++

+++ Bei Aldiana könnt ihr ab sofort die drei österreichischen Clubs sowie den Aldiana Club Fuerteventura für den Winter 2020/21 buchen. Es gilt die BESTPREIS-Garantie mit Versprechen, dass es nicht günstiger wird. Wer bis zum 30. Juni 2020 bucht, erhält für die Aldiana Bergclubs den besten Preis der gesamten Wintersaison. +++



Immer mehr zu TV-Ehren kommen Österreichs Reisebüros. Vorige Woche z. B. war der ORF zu Gast bei Mondial und Sato Tours, um über die aktuelle Situation der Branche zu berichten. „Wir haben versucht, viel positive Energie auszustrahlen und gleichzeitig auf die derzeitige Problematik hinzuweisen“, erzählt „Mr. Sato“ **Martin Martinek**. Er hofft, damit „einen kleinen Beitrag“ geleistet zu haben, „um Aufmerksamkeit zu erreichen“. Die Ausstrahlung erfolgte auf ORF 2 im Zuge der Sendung „Wien heute“ (könnt ihr euch sicher in der [tvthek.orf.at](http://tvthek.orf.at) noch ansehen). Als kleinen Vorgeschmack stellte Martin ein Selfie der Sato-Truppe auf Facebook (v.l.: **Boris Budinoski** / Head of Business- und Leisure Travel, **Michaela Markovic** / Flug- und Pauschalreisen, **Martin Martinek** / Incoming und **Natascha Kriegl** / Flug- und Pauschalreisen).

## COLUMBUS

### Premiummarke airtour ohne „s“ neu an Bord

Stärker im Premium-Segment mit Eigenveranstaltungen angesiedelt ist ab sofort die COLUMBUS Reisebürogruppe: Sie hat den österreichischen Reiseveranstalter „airtour austria“ (Achtung: „airtour“ ohne „s“; der mit „s“ gehört zu TUI) übernommen. „airtour“ bietet u. a. Kultur-, Natur-, Garten- und Genussreisen. Eingefädelt wurde die Übernahme bereits in Vor-Corona-Zeiten. „airtour“-Chef **Peter Gallhofer** bleibt ebenso wie sein Team mit an Bord. Der Vertrieb erfolgt sowohl direkt als auch über die COLUMBUS-Reisebüros. Über eine Vertriebsausweitung auf die TravelStar-Gruppe wurde noch nicht gesprochen. Mehr unter [www.airtour.at](http://www.airtour.at)

## EMIRATES

### Mehr Kapazitäten für die Refundierungen

Emirates hat die Kapazitäten zur Bearbeitung von Refundierungen ausgebaut und reagiert damit auf rund eine halbe Million Rückerstattungsanträge, die in den letzten Wochen eingelangt sind. Die Fluglinie bietet allen KundInnen drei Optionen an. So können sie etwa das Ticket behalten: Alle Emirates-Tickets, die vor dem 31. Mai 2020 für Reisen bis zum 31. August ausgestellt wurden, werden automatisch um 760 Tage verlängert. Reisegutscheine wiederum sind ab dem Ausstellungsdatum des Gutscheins ein Jahr lang gültig und können um ein weiteres Jahr verlängert werden. Der Gutschein ist für jedes Produkt oder jede Dienstleistung des Carriers verwendbar. Die dritte Option ist die Rückerstattung; dafür fallen keine Gebühren an. Mehr Infos findet ihr unter [www.emirates.com/at/english/help/refund-request](http://www.emirates.com/at/english/help/refund-request) bzw. [www.emirates.com/at/german/help/keep-your-ticket](http://www.emirates.com/at/german/help/keep-your-ticket)

## STAR CLIPPERS

### Special länger buchbar

Aus gegebenem Anlass verlängert Star Clippers den Buchungszeitraum der Winter Specials 2020/21 (Frühbucherbonus und 10 Prozent Ermäßigung auf die Preise) bis 30. Juni 2020. Bis zu diesem Tag erstreckt sich aktuell auch der Zeitraum, in dem alle Seereisen abgesagt sind. Bis 1. Juni 2020 könnt ihr eure KundInnen kostenfrei auf eine Kreuzfahrt der gleichen oder einer anderen Route umbuchen, wenn der Wert der neuen Kreuzfahrt zumindest gleich oder höher ausfällt als der Wert der bisherigen Kreuzfahrt. Die neuen Reisen können dann bis 31. März 2022 angetreten werden, etwaige gebuchte Specials bleiben erhalten.

## MALTA

### Virtueller Spaziergang

Von Österreich aus ist Malta mit mehr als 300 Sonnentagen im Jahr in etwas mehr als zwei Flugstunden zu erreichen – und somit ganzjährig ein ideales Reiseziel. Wollt ihr euren KundInnen Lust auf die Mittelmeerinsel machen, könnt ihr ihnen das Video unter [www.youtube.com/watch?v=S8G\\_PtPbTVc](http://www.youtube.com/watch?v=S8G_PtPbTVc) empfehlen. Der Clip zeigt im Rahmen einer Tour die wichtigsten Sehenswürdigkeiten Vallettas.

## TOP lauschangriff

Österreichs Bundesregierung lud am Freitag erstmalig zu einer Online-Konferenz. Es ging um die Wiedereröffnung der Gastronomiebetriebe nach achtwöchigem Corona-Shutdown mit 15. Mai. Das Aufgebot an Polit-Prominenz war beachtlich und unser TOP Agent X – diesmal als Kreuzworträtsel getarnt – mit dabei, bevor es los ging ... \*)

Köstinger (Tourismusministerin): „Hm. Tourismusunternehmen mit 10 Buchstaben.“

Kurz (Bundeskanzler): „Was machst denn da?“

Köstinger: „Ich versuche ein Kreuzworträtsel zu lösen.“

Anschober (Gesundheitsminister): „Jetzt? Vor der Online-Konferenz? Du hast Nerven.“

Köstinger: „Schnell. Mit fehlt nur noch das Wort mit dem Tourismus.“

Mahrer (WKO-Chef): „Hm. Hotel?“

Köstinger: „Zu kurz. Ich brauche 10 Buchstaben.“

Mahrer: „Wie wär's mit Gastronomie?“

Köstinger: „Zu lang. Und es muss mit ‚R‘ und ‚E‘ anfangen.“

Anschober: „Das ist es: Restaurant.“

Köstinger: „Auch nicht. Am Ende muss ein ‚O‘ stehen.“

Kurz: „Was gibt's denn noch für Tourismusunternehmen, die mit ‚RE‘ beginnen und mit ‚O‘ enden?“

Köstinger: „Sorry. Da fällt mir nichts ein.“

Mahrer: „Wartet. Da war doch was ... Etwas, auf das du angeblich immer vergisst.“

Anschober: „Ok. Und was ist das?“

Köstinger: „Re... Re ...o ... äh ... Jetzt hab ich's: Reisebuero!“

Mahrer: „Cool. Wir sind echt super.“

Kurz: „Und lösungsorientiert.“

Köstinger: „So sehe ich das auch, weil das war jetzt ein echt schweres Rätsel!“

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



Sich direkt an eure KundInnen wenden, auch in Zeiten des Homeoffice – da bieten sich YouTube-Videos geradezu an. Springer Reisen etwa hat auf [www.springerreisen.at](http://www.springerreisen.at) einen eigenen Bereich #urlaubimkopf eingerichtet, wo alle, die derzeit vom Meer nur träumen können, ihre Reisesehnsüchte zumindest mit wunderschönen Destinationsvideos stillen. Besonders toll finden wir, dass sich unter #urlaubimkopf auch ein Homeoffice-Video von Reiseberaterin **Brigitte Schmid** (Filiale Graz, Radetzkystraße) findet: Seit 33 Jahren ist Brigitte bereits bei Springer Reisen, zeigt ihren KundInnen, wie sie von zuhause aus Urlaubswünsche erfüllen kann und macht Gusto auf Naxos, Skiathos, Kefalonia und Santorin. „Neben Umbuchungen und Stornos gibt es auch schon Buchungen für 2021“, freut sich Brigitte, die als zweites berufliches Standbein in der Lebensberatung tätig ist (mehr dazu unter [www.brigitteschmid-lebensberatung.at](http://www.brigitteschmid-lebensberatung.at)).

## WELTWEITWANDERN

### Spendenaktion für die Guides in Zielgebieten

Um die Partner und Guides in den verschiedenen Reiseländern zu unterstützen, hat der Grazer Veranstalter Weltweitwandern eine neue Aktion ins Leben gerufen. Die Spenden werden zur Gänze an die Betroffenen weitergeleitet und sind steuerlich absetzbar. Mehr Infos und die Bankdaten findet ihr unter [www.weltweitwandernwirkt.org/soforthilfe](http://www.weltweitwandernwirkt.org/soforthilfe)

## REWE AUSTRIA TOURISTIK

### Hygiene-Konzept für Iti, COOEE, Sentido & Co.

Für die DER Touristik Hotels & Resorts wird derzeit ein Konzept entwickelt, um MitarbeiterInnen, Gäste und Partner der Hotelmarken Sentido, Iti, Calimera, Primasol, COOEE und Playitas zu schützen. Das macht die umgehende Wiedereröffnung der Hotels möglich, sobald diese zugelassen ist. Das Konzept basiert auf Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation und wichtiger Hygieneunternehmen. In den Restaurantbereichen wird es keine Buffets geben, um Abstands- und Hygieneregeln Rechnung zu tragen. Für Österreich-UrlauberInnen interessant sind etwa die COOEE alpin Hotels Dachstein in Gosau (5 N/F an 1. Juli, DZ mit Balkon, p.P. ab € 267) oder Kitzbüheler Alpen in St. Johann in Tirol (wie Gosau, aber ab € 195).

## TUI CRUISES

### Neue Winter-Route für Weltenbummler

Der Winter-Katalog 2021/2022 von TUI Cruises (die Auslieferung ist bereits erfolgt) vermittelt einen Überblick über alle 46 Routen der Mein Schiff Flotte. Bei der Weltentdecker-Route werden 46 Nächte an Bord verbracht, die Route führt von Hongkong bis Kreta um die halbe Welt. Stationen der Reise sind u.a. Thailand, Sri Lanka, Dubai, Maskat und Alexandria.

## NICKO CRUISES

### Extraaufwand mit Umbuchungsprämie belohnt

Der Flusskreuzfahrt-Spezialist nicko cruises unterstützt seine Reisebüropartner aktuell mit einer Umbuchungsprämie in Höhe von € 50 pro Buchungsvorgang. Dies gilt für Umbuchungen innerhalb dieses Jahres sowie für die Umberatung auf die Saison 2021, für die eure KundInnen einen Gutschein erhalten. Erfolgt die Umbuchung im aktuellen Jahr, wird die Prämie sofort ausbezahlt. Bis zum 30. Juni 2020 erhalten KundInnen außerdem das nicko Sorgenfrei Paket, das u.a. einen Reiserücktritt-Vollschutz und ein Gesundheits-Screening vor Reisebeginn inkludiert. Bei Umbuchungen auf das kommende Jahr erhaltet ihr die Umbuchungsprämie, sobald eure KundInnen den Gutschein eingelöst haben. Mehr unter [www.gemeinsamaufkurs.de](http://www.gemeinsamaufkurs.de)



TOP News

It's Kurzarbeit-Time, und die nützt jeder auf seine Art und Weise. Das DERTOUR Austria Team z.B. steht – auch wenn die meisten MitarbeiterInnen in Kurzarbeit sind – nicht nur in ständigem Kontakt miteinander, sondern viele engagieren sich auch sozial. Das reicht „vom Einkaufen gehen für Corona-Risikogruppen bis hin zur Mitarbeit beim Roten Kreuz“, freut sich Ober-DERTOUR Austrianer **Gerhard Begher**. Sein und aller Wunsch: „Aber natürlich hoffen wir, dass wir bald wieder das tun, was wir am liebsten und am besten machen: Reisen organisieren.“

LAUDA

Zusatzkosten für Check-In am Flughafen

Der Low-Cost Carrier Lauda hat bekannt gegeben, dass er weiterhin eine Flughafen Check-In Gebühr von € 55 erheben wird. Alle Fluggäste werden nun zusätzlich zu den bereits bestehenden E-Mail-Erinnerungen, die vor der Reise zugesandt werden, während des Buchungsprozesses weitere deutliche Hinweise erhalten, online einzuchecken, um damit die Check-in Gebühr am Flughafen zu vermeiden. In der Vergangenheit haben lediglich weniger als 1 % aller Lauda-Passagiere den Check-in am Abflughafen genutzt; über 99 % checkten bereits vor dem Abflug online ein.

RAIFFEISEN REISEN & GEO REISEN

Sommerurlaub 2020 ganz in Rot-Weiß-Rot

Viele ÖsterreicherInnen werden den Sommerurlaub heuer in heimischen Gefilden verbringen. Raiffeisen Reisen und GEO Reisen haben deshalb die vergangenen Wochen dazu genutzt, viele abwechslungsreiche Ideen für den Urlaub daheim zusammenzutragen und auf ihren Webseiten zu präsentieren. Gemütliche Familienhotels an einem der vielen österreichischen Seen finden sich hier ebenso wie romantische Almhütten oder exklusive Lifestylehotels. Aber auch Fahrten im noblen Salonwaggon der Bahn sowie Events wie das Schladminger Nightrace oder das Nik P. Symphonic Konzert im Salzburger Festspielhaus können gebucht werden. Das gesamte Österreich-Angebot findet ihr auf den Webseiten [www.georeisen.com](http://www.georeisen.com) sowie [www.raiffeisen-reisen.at](http://www.raiffeisen-reisen.at)



TOP mailbox

Österreichs flotteste Zeitung für Reisebüro-Agents ist auch in Corona-Zeiten aktiv und erscheint unter dem Motto „TOP – die Woche gilt!“ als PDF (14-tägig), abrufbar auf [www.toptop.at](http://www.toptop.at), über [www.facebook.com/top.am.counter](https://www.facebook.com/top.am.counter) sowie mit persönlicher E-Mail an über 2.000 Reisebüroagents. Der redaktionelle Mix legt den Fokus auf „good news“ und das kommt bei euch gut an, wie uns die Zuschriften beweisen:

Danke, das baut mich gerade etwas auf, zu lesen, dass es doch irgendwann irgendwie weitergehen wird.

Liebe Grüße und schöne Woche

**Evelyn Korrak**  
**Korrak Reisen**



TOP am traumschiff



Carnival Cruise Line hat angekündigt ab 1. August 2020 den Kreuzfahrtbetrieb schrittweise wieder aufzunehmen. Der Neustart erfolgt zunächst mit acht der insgesamt 28 Schiffe der US-Reederei. Damit alle Hygiene- und Gesundheitsstandards sowie behördlichen Vorhaben

gewährleistet werden können, werden Kreuzfahrten zudem ausschließlich von den US-Häfen Miami, Port Canaveral sowie Galveston starten. Angelaufen werden Ziele in der Karibik und auf den Bahamas.



Die Lust nach Meer wird mit jedem Tag größer, das bezieht sich auch auf die Kreuzfahrten. Dort werden wohl als erstes die kleineren Schiffe startklar sein, wie die „Sea Cloud Spirit“. Der 138 Meter lange luxuriöse Dreimaster wird durch Corona später als geplant ausgeliefert (die Jungfernfahrt war für den 29. August

2020 geplant, ein neues Datum steht noch nicht fest). Für eure KundInnen erfreulich, weil's die Anreise erleichtern wird: Die „Sea Cloud Spirit“ kreuzt im kommenden Winter nicht in der Karibik, sondern verbringt die Saison bis April 2021 im sommerlichen Revier rund um die Kanaren. Weitere „Sea Cloud“-News: Der Hauptkatalog 2021 mit allen künftig drei Schiffen (Sea Cloud, Sea Cloud II und Sea Cloud Spirit – sie zählen zu den fünf besten Kreuzfahrtschiffen der Welt) erscheint Anfang Juni. [www.seacloud.com](http://www.seacloud.com)



TOP around the world



Liebt ihr Rätsel? Wollt ihr herausfinden, ob ihr echte **Tschechien**-ExpertInnen seid? Dann können wir euch das neue Tschechien-Quiz von CzechTourism ans Herz legen. In der ersten Runde, die vergangene Woche an den Start ging, drehte sich alles rund im Tschechiens malerische UNESCO-Schlösser. Gerade diese Sehenswürdigkeiten sind für viele ein Grund für einen Besuch in Österreichs Nachbarland.

Am 19. Mai 2020 widmet sich das Quiz dann einem weiteren Lieblingsthema aller Tschechien-BesucherInnen: der tschechischen Küche! Das Quiz ist an diesem Tag sowohl am deutschsprachigen Instagram-Profil von CzechTourism [visitczechrepublic\\_de](https://www.instagram.com/visitczechrepublic_de) als auch auf Facebook unter Visit Czech Republic zu finden. Allgemeine Informationen rund um das Reiseland Tschechien gibt es bei CzechTourism unter [www.czechtourism.com](http://www.czechtourism.com)



Lust auf ein Stück **Brügge** für zuhause? Unter dem Motto „Bits of Bruges“ hat das Tourismusbüro der Stadt Filme, Bilder, Musik, Podcasts und Bücher zusammengetragen, die euch das Gefühl geben, in der Hauptstadt Westflanderns zu sein. So könnt ihr z.B. per Webcam den berühmten Markt von Brügge besuchen oder in Zeebrugge

das Rauschen des Meeres genießen. KunstliebhaberInnen wiederum haben die Chance bei einem virtuellen Rundgang mehr als 100 Kunstwerke aus der beeindruckenden Groeninge-Sammlung im Detail zu bewundern. Für Unterhaltung sorgen außerdem Filmtipps, Buchempfehlungen, Spielvorschläge und – ganz im Zeichen der langjährigen belgischen Comictradition – eine kurze Bildgeschichte von **Alfonso Díaz V.** Alle „Bits of Bruges“ findet ihr unter [www.bit.ly/2zkYzYt](http://www.bit.ly/2zkYzYt)

## Premiere für TOP Zoom-Time! Heute mit Silvia Groniewicz, Japan Plus Touristik Von null auf doppelte Kommunikations-Schallgeschwindigkeit Facebook-Gruppe „Österreichische Reisebüros“ vom Start weg ein riesiger Erfolg

Sie hat fast auf Knopfdruck Österreichs Reisebranche verändert: **Silvia Groniewicz**. Wie das? Die begeisterte Japan-Kennerin (Silvia hat deshalb vor Jahren den Nischen-Veranstalter „Japan Plus Touristik“ als EPU ins Leben gerufen) gründete Ende April die Facebook-Gruppe #wirsindtourismus „Österreichische Reisebüros“. Die war vom Stand weg so erfolgreich und ist zur mit Abstand intensivsten Kommunikationsplattform von Österreichs Touristik geworden, dass wir Silvia unbedingt zu einer TOP Tea Time einladen wollten. Es wurde – den Zeiten entsprechend – eine TOP Zoom-Time (weil das besser klingt als Mail-Time).

### Idee mit Irmgard Wenzel von Ruefa

Wann genau entstand die Idee für die FB-Gruppe „Österreichische Reisebüros“, wollten wir gleich mal von Silvia wissen. „Das erste Mal drüber ausgetauscht habe ich mich mit **Irmgard Wenzel** (Filialeleiterin bei Ruefa) am 24. März.“ Aha. Wieso denn das? „Irmgard und ich sind in einer der deutschen Reisebüro Gruppen und wir haben uns gefragt, ob es sowas nicht auch für Österreich gibt. Da wurde die Idee eigentlich geboren.“ Der letztendliche Auslöser zur Gründung war dann, als die deutschen KollegInnen mit Demos auf die prekäre Lage der Branche aufmerksam gemacht haben.

### Richard Senft als Geburtshelfer

Neben Silvia ist **Richard Senft** (Enjoy Reisen) Administrator der Gruppe. Den kannte Silvia zwar vom Hörensagen, aber nicht persönlich. Das änderte sich, nachdem „Österreichische Reisebüros“ am 29. April „on air“ gingen und ein Titelbild brauchten. „Meine grafische Bearbeitung war kein Meisterwerk, da hat er von sich aus angeboten, es zu überarbeiten und mitzuhelfen“, erzählt Silvia. Richard Senft hat also das Titelbild für

die Gruppe zur Verfügung gestellt und gleich auch über 100 seiner Kontakte eingeladen. Silvia: „Ich dachte mir: Super, da ist jemand, der gleich mitarbeitet und Kontakte in der Branche hat. Da hab' ich ihn kurzentschlossen zum Co-Admin gemacht. Wir sind auch, was die Moderation der Gruppe angeht, auf einer Wellenlänge, was für mich natürlich ein absoluter Glückstreffer war.“

### Von null auf doppelten Überschall

Und was für einer! „Ich habe auf 200 bis 300 Mitglieder gehofft. Damit wäre ich schon zufrieden gewesen“, erzählt Silvia. Jetzt sind es bereits rund 2.300 (in km/h entspräche das der zweifachen Überschallgeschwindigkeit!). „Das ist jenseits all meiner Erwartungen. Und es zeigt eigentlich, wie sehr eine Austauschmöglichkeit benötigt wurde.“ Was Silvia freut, ist „dass die Facebook-Gruppe bereits dafür genutzt wird, etwas zu bewegen.“ Es sind Veranstalter, Reisebüros, WKO, ÖRV, ÖVT und natürlich auch die Branchenpresse vertreten, was „einen Austausch ermöglicht, der nicht nur einseitig ist.“

### Toller Austausch über die Krise hinaus

Dieser Austausch hat seine Vorteile: „Schlägt man etwas vor, bekommt man Feedback und Reaktionen von allen Seiten und das ist mehr, als ich mir erträumt hatte“, freut sich Silvia, die hofft, dass die Gruppe für die Teilnehmer auch nach der Krise „nützlich sein wird, um Neuigkeiten zu teilen, um Hilfe zu bitten und sich über die Besonderheiten unsere Branche mit Kollegen auszutauschen.“

### Demo und andere Taktiken

Welche Diskussionsschwerpunkte vermisst sie? „Was mir auffällt, ist dass das Thema Demo bei uns nicht wirklich viel Anklang findet. Es wird zwar immer wieder angesprochen,

aber die Reaktionen sind eher verhalten.“ Das könnte daran liegen, dass viele abwarten, ob von der Regierung doch noch etwas für die Reisebüros kommt: „Unsere Vertreter scheinen hier jedenfalls sehr zuversichtlich.“ Sollte sich jedoch nichts tun und die Situation weiterhin unplanbar bleiben, „dann wird sich hier vermutlich ebenfalls was bewegen. Es sind aber zahlreiche andere Taktiken Aufmerksamkeit zu erregen im Gespräch.“

### Anregungen an die Politik

Wann rechnet Silvia damit, dass der Corona-Spuk für die Reisebüros vorbei ist? „Ich hoffe auf den Herbst. Mit September sind für uns die (derzeit) maximal 6 Monate Kurzarbeit um. Wenn man im Oktober nicht reisen kann, dann wird es eng. Sehr eng“, gibt sie zu bedenken. Hier ist die Politik gefordert, etwa durch nichtrückzahlbare Förderungen, Überarbeitung der Pauschalreiserichtlinie (die derzeit geltende „impliziert, dass die Arbeit der Reisebüros und Veranstalter nichts wert ist, wenn der Kunde die Reise nicht antritt“) oder eine verpflichtende Insolvenzversicherung für Fluglinien.

### Japan Plus-Danke an AER, ANA und ERV

Großes Lob zollt Silvia hingegen den Leistungsträgern der Branche: „Ich



kann hier nur von meinen Partnern sprechen, aber diese waren durch die Bank fantastisch“, meint sie. „Ich möchte hier auch gerne AERTICKET hervorheben, das wirklich Unmögliches geleistet hat, und die ANA (NH), die sogar per WhatsApp erreichbar war und meine Gruppe frühzeitig aus Japan zurückgeholt hat.“ Auch die Europäische Reiseversicherung hat „komplikationslos die Versicherungen unserer Kunden refundiert.“ Und die Feedbacks der KundInnen? „Durchgehend Verständnis“, antwortet Silvia „und sie haben den Wunsch nach Aufhebung der Reisebeschränkungen, um wieder reisen zu können.“ Diesen Wunsch haben wir alle! Danke Silvia für deine Initiative und danke auch für die TOP Zoom-Time! Wir werden alle weiterhin aktiv der Gruppe „Österreichische Reisebüros“ treu bleiben und TOP am Counter wird fleißig über sie berichten!

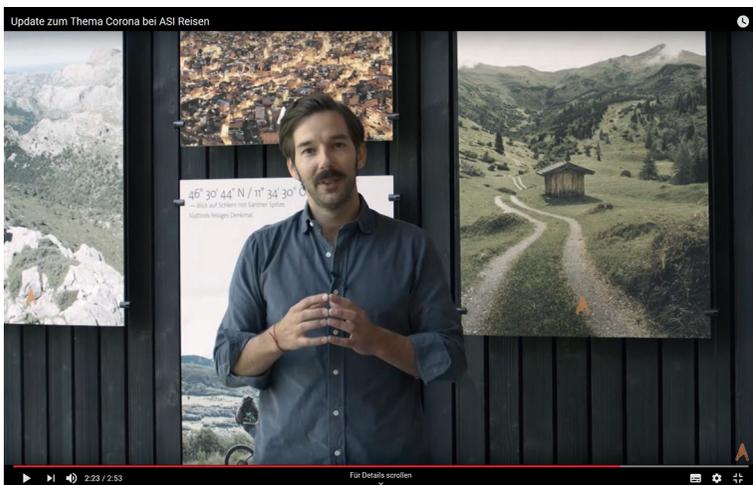
### TOP Kurzportrait

**Silvia Groniewicz** ist als studierte Japanologin eine waschechte Magistra und hat ihre Leidenschaft zum Beruf gemacht. Nach ersten Erfahrungen bei JALPAK (= Reisebüro von Japan Airlines), wechselte sie zu COCO Weltweit Reisen. Bald galt Silvia innerhalb der Branche und auch bei ihren KundInnen als absolute Japan-Spezialistin. Und so kam es, dass sie sich – nach einem Abstecher zur Kreuzfahrt-Spezialisten Papageno Touristik – Ende 2012 mit **Japan Plus Touristik** selbständig gemacht hat. Ihr Japan-Wissen ist umfangreich: Das Japanologie Studium umfasste auch einen einjährigen Aufenthalt in Japan, dem inzwischen über 20 individuelle Reisen in ihr Traumland folgten. Vom nördlichsten Punkt auf Hokkaido bis zum südlichsten Punkt auf Okinawa, sowie von Ogasawara im Osten bis Yonaguni im Westen, hat Silvia Japan „ausgiebigst bereist und immer noch nicht genug.“ info@japan-plus.at, Mobil 0677/626 330 01



## DERTOUR AUSTRIA ZusammenhaltenDER mit Mail und Expo-Portal

Nicht nur die DER Touristik Deutschland war nach dem Lockdown Mitte März voll im Einsatz (es kam fast zu einer Verdreifachung der täglichen Call Center-Anrufe auf 8.000; 26.000 Pauschalreise- und 9.000 Individualgäste mussten nach Hause geholt werden), auch der Krisenstab von DERTOUR Austria stand unter Strom: Binnen weniger Stunden war das gesamte Team in Salzburg auf Homeoffice umgestellt. „Auch wenn die Reservierung derzeit telefonisch nicht erreichbar ist, funktioniert die Betreuung per Mail einwandfrei“, berichtet **Nicole Lechner**, Leitung Reservierung DERTOUR Austria. Gute Dienste leistet dabei auch das Expi-Portal [www.dertouristik.info](http://www.dertouristik.info) mit aktuellen Vertriebsnews.



## ASI REISEN Dankeschön mit Kraft und Optimismus

Wie spricht man als Reiseunternehmen derzeit am besten seine KundInnen an? Zum Beispiel mit einem YouTube-Video, das dann auf den unterschiedlichsten Socialmedia-Kanälen gepostet wird. Das hat jetzt „Mr. ASI Reisen“ **Ambros Gasser** gemacht – ihr wisst schon, der auf Aktiv- und Erlebnisreisen in alle Welt spezialisierte Reiseveranstalter aus Natters bei Innsbruck. Ambros hat auf nichts vergessen:

- weder auf „Kraft und Optimismus“, die sein Team versprüht,
  - noch auf ein Dankeschön an die KundInnen, die ihre Reisen verschoben, umbucht oder ihre Anzahlung in einen Gutschein umgewandelt haben,
  - und auch nicht Hinweise auf ASI-Reisen im heurigen Sommer und 2021!
- Ihr könnt euch das Video unter [www.youtube.com/watch?v=nGU0L254JOE](http://www.youtube.com/watch?v=nGU0L254JOE) jederzeit ansehen. Unsere Meinung: echt Spitze!



## FLUGHAFEN SALZBURG Neustart mit ersten Eurowings-Verbindungen

Frage: Wann herrschte mehr Flugbetrieb auf dem Flughafen Salzburg – im Mai 2019 oder im Mai 2020? Erraten! Im Mai 2020! Weil vor einem Jahr im Wonnemonat die Piste generalsaniert wurde und damit der komplette Flugbetrieb eingestellt war. Heuer sorgte Corona seit Anfang April für eine KomplettEinstellung. Doch am 6. Mai ging's wieder los: Eurowings nahm ihre SZG-DUS Flüge wieder auf (viermal pro Woche) – mit zwei Paxen an Bord Richtung Salzburg und vier Richtung Düsseldorf. Aller Anfang ist eben bekanntlich schwer.

Was sich durch Corona in SZG ändert: Es gibt Plexiglaswände an Check-In, Bording Gate und Einreisebereich, ebenso informieren Aufsteller, Bodenmarkierungen und Video-Clips über Hygienebestimmungen und Abstandsregelungen. Auf dem Flughafen besteht Schutzmasken-Pflicht, es gibt ausreichend Wasch- und Desinfektionsmöglichkeiten.

EW bittet alle Fluggäste an Bord einen Mund-Nase-Schutz zu tragen, genauso wie die FlugbegleiterInnen im direkten Kundenkontakt. Der Nachbarsitz wird nicht mehr freigehalten (was bei den derzeitigen Passagierzahlen nichts ausmacht). Bordverkauf gibt's keinen und der Bordservice wurde verringert – was die zynische Feststellung gestattet: Noch weniger als bisher ist fast unmöglich!



Kapitän Josef Mayr landete als erster Linienpilot wieder in Salzburg





# Wer reisen liebt, verschiebt!



#verschiebdeinereise

**Mittwoch  
13.05.****Qatar Webinar**

Werdet zu Qatar-ExpertInnen und erfahrt mehr über den Wüstenstaat zwischen Moderne und Tradition.

13.05. | 8:30 - 9:30 Uhr

Anmeldungen unter <https://register.gotowebinar.com/register/4431174101452391683>

**2  
Termine****TUI Cruises Telefonschulungs-  
Termine**

12.05. | Verkaufsunterstützung  
27.05. | Umwelt & Nachhaltigkeit  
Anmeldungen und mehr Infos unter [www.tuicruises.com/wissenswerft](http://www.tuicruises.com/wissenswerft)

**3  
Termine****Karibik Kino Roadshows**

06.10. | Innsbruck

07.10. | Linz

08.10. | Graz

Anmeldungen unter <https://forms.gle/FHCDYEdopZMg92hk6>

Events, Fun, Verschiedenes

**5  
Termine****Iberostar Webinare**

Die Unternehmensgruppe versorgt euch mit virtuellen Schulungen und lädt herzlich zur Teilnahme ein. Ihr erfahrt alle aktuellen Neuigkeiten über Iberostar sowie die Hotels und könnt euer Wissen auf den neuesten Stand bringen. Die Schulungen haben eine Dauer von ca. 30 bis 45 Minuten mit einem 15-minütigen Teil für Fragen und Antworten.

**Mexiko**

12.05. | 11:00 - 12:00 Uhr

Anmeldungen unter <http://meet.google.com/fyh-jxdw-mpr>

**Dominikanische Republik**

15.05. | 11:00 - 12:00 Uhr

Anmeldungen unter <http://meet.google.com/owu-auwj-agj>

**Kuba**

19.05. | 11:00-12:00 Uhr

Anmeldungen unter <http://meet.google.com/sum-bbcs-tno>

**City Hotels**

26.05. | 11:00-12:00 Uhr

Anmeldungen unter <http://meet.google.com/kar-iyxf-wen>

**IberostarPro / Staragents**

29.05. | 11:00-12:00 Uhr

Anmeldungen unter <http://meet.google.com/psh-qyuk-orm>

Messen, Workshops, Präsentationen

**8  
Termine**

Die Europäische Reiseversicherung lädt euch in Kooperation mit Partnern zu den beliebten Touristik.Treffs ein. Folgende Termine werden heuer ab September angeboten, alle Veranstaltungen davor wurden wegen der COVID-19 Pandemie abgesagt:

**Touristik.Treff**

02.09. | Wien

[robert.bunzl@europaeische.at](mailto:robert.bunzl@europaeische.at)

**Touristik.Treff Grill/SUP**

17.09. | Keutschach

[rudolf.klerks@europaeische.at](mailto:rudolf.klerks@europaeische.at)

**Touristik.Treff Bowling**

23.09. | Purgstall

[andreas.humpolec@europaeische.at](mailto:andreas.humpolec@europaeische.at)

**Touristik.Treff Together**

08.10. | Oberwart

[andreas.humpolec@europaeische.at](mailto:andreas.humpolec@europaeische.at)

**Touristik.Treff Knödelessen**

14.10. | Wels

[metin.kurtuel@europaeische.at](mailto:metin.kurtuel@europaeische.at)

**Touristik.Treff Punsch**

30.11. | Mödling

[andreas.humpolec@europaeische.at](mailto:andreas.humpolec@europaeische.at)

**Touristik.Treff Punsch**

01.12. | St. Pölten

[andreas.humpolec@europaeische.at](mailto:andreas.humpolec@europaeische.at)

**Touristik.Treff**

02.12. | Wien

[robert.bunzl@europaeische.at](mailto:robert.bunzl@europaeische.at)

Schulungen, Weiterbildung

**4  
Termine****Webinare**

Die deutsche Repräsentanz von Visit USA präsentiert vier Webinare. Diese bieten euch die Möglichkeit, Insidertipps und Informationen aus erster Hand zu erhalten. Alle Online-Schulungen sind auf eine Dauer von 45 Minuten ausgelegt (ca. 30 Minuten Präsentation, ca. 15 Minuten Fragen und Antworten). Nach der Anmeldung wird euch einige Tage vor dem Webinar eine Mail mit allen benötigten Informationen zugeschickt.

14.05. | 10:00 Uhr | Visit Houston

20.05. | 9:00 Uhr | Discover Puerto Rico

20.05. | 10:00 Uhr | The Great American West

10.06. | 10:00 Uhr | Arizona Office of Tourism

Mehr Infos und Anmeldung unter [www.vusa.travel/reisebueros/webinare/anmeldung.html](http://www.vusa.travel/reisebueros/webinare/anmeldung.html)

**Medieninhaber und Herausgeber:**

TOP Verlags GmbH, FN 256360a, LG Korneuburg

**Postadresse:** TOP Verlags GmbH, Steinriegelstraße 181, 3400 Klosterneuburg

**Geschäftsführerin:** Ines Norden

**Chefredakteur:** Bernd Grünwald

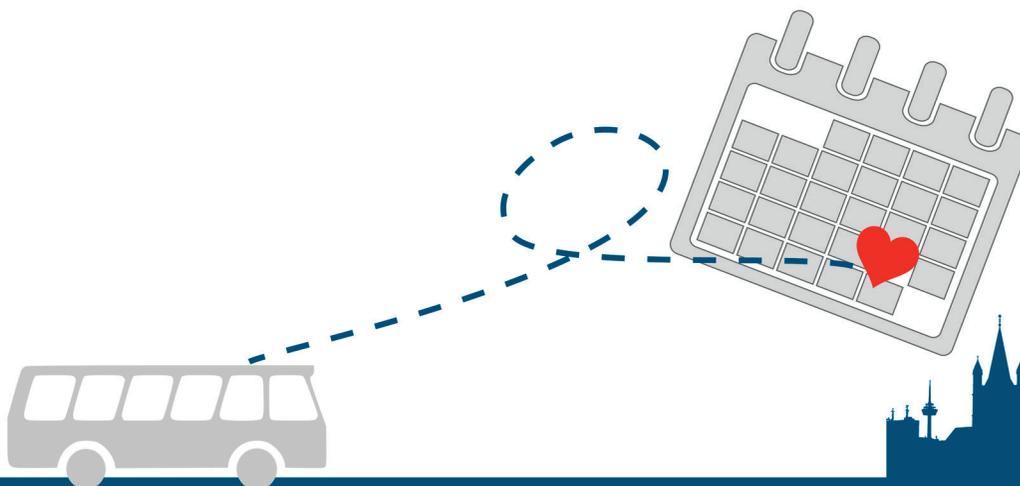
**Redaktion:** Martin Bruno Walther (m.walther@toptop.at, +43 664 14 10 782)

**Anzeigenverwaltung:** www.toptop.at

redaktion@toptop.at, anzeigen@toptop.at

**TOP-Hotline:** +43 664 59 54 766

# Wer reisen liebt, verschiebt!



## #verschiebdeinereise