



# „Oft geht es ums Essen“

Studienreiseleiterin Sabine Tanner zu Extremfällen aus ihrer Praxis.



Sabine Tanner, Akademie für Reiseleiter

Seit mehr als 15 Jahren ist Sabine Tanner als Studienreiseleiterin tätig. Vor zehn Jahren eröffnete die Historikerin in Wien eine Akademie für Reiseleiter und bildet seither zukünftige Kollegen aus. Bei ausgezeichnetem Lehrgangabschluss winkt sogar eine Job-Garantie. Der Schwerpunkt liegt bei Tanner bei der Betreuung von Outgoing Tourists, vor allem bei Busreisen: Egal ob im Bäderbus an die Adria oder bei der kulinarischen Gourmet-Reise nach Frankreich – sie versucht, ihre Schäfchen auf alle Szenarien vorzubereiten.

**FAKTUM: Sie kennen aus eigener Erfahrung nervige und unangenehme Klienten. Was kommt Ihnen da unter?**

**Sabine Tanner:** Das sind die Klassiker, oft gehts ums Essen. Bei Weinverkostungen etwa teilt sich die Gruppe meist in zwei Lager auf. Die einen benehmen sich zivilisiert, andere, die bereits alkoholisiert sind, stürzen sich auf das angebotene Fingerfood. Das ist anderen Gästen peinlich. In meinen Kursen wird das explizit behandelt. Einen Vormittag lang beschäftigen wir uns mit Gruppendynamik, Konflikten und Reklamationen.

**FAKTUM: Welche Rolle spielt die Gruppendynamik?**

**Tanner:** Es gibt am ersten Reisetag zu meist die Phase der Gruppenbildung. Beim Frühstück am nächsten Tag sind manche Kunden dann eigen. Die Butter ist zu salzig, die Marmelade zu süß, das Hotel passt überhaupt nicht. Da regen sich viele auf und lassen Dampf ab. Da spielt hinein, dass sie von zu Hause viele

Sorgen mitbringen und noch nicht richtig abschalten können. Das ist völlig verständlich. Das sind zumeist keine echten Reklamationen, sondern das ist Herumgranteln und Frustabladen. Das legt sich dann, und die Reisenden sind die restlichen Tage glücklich und entspannt.

**FAKTUM: Gibt es so etwas wie den typischen nervigen Kunden?**

**Tanner:** Es gibt Alleinreisende, vor allem Damen, die bis zu einem gewissen Teil verständlicherweise frustriert sind. Etwa, wenn der Partner verstorben ist oder nicht mitreisen will. Ich kann mich an eine Reklamation erinnern, da passte einer Dame das Zimmer nicht. Durch den ebenerdig gelegenen Balkon hätte ja ein Mann in der Nacht einsteigen können, befürchtete sie. Ich dachte mir, dass sie sich das im Geheimen vielleicht sogar wünscht. Ich habe ihr dann mein Zimmer im fünften Stock überlassen.

**FAKTUM: Die Legende von den alten, frustrierten Damen auf Reisen stimmt also?**

**Tanner:** Das muss ich leider bestätigen.

**FAKTUM: Wie erleben Sie österreichische Touristen?**

**Tanner:** Die sind meist sehr zivilisierte und gute, kulturinteressierte Gäste. Das hängt natürlich mit der Herkunft zusammen. Österreicher bringen viel Verständnis für Kultur, Ausstellungen und Musik mit. Da ist das Niveau sehr hoch, das sind High-End-Kunden und die verhalten sich dementsprechend. Es gibt natürlich auch Billiganbieter und Werbefahrten. So etwas mache ich aber nicht.

**FAKTUM: Können Sie Klischees bestätigen, etwa dass Russen viel trinken, Japaner überpünktlich und Südamerikaner vom Naturell her sehr laut sind?**

**Tanner:** Interkulturelles Verständnis ist bei meinen Lehrgängen ein spannendes Thema. Natürlich wollen wir Reiseleiter Vorurteile abbauen. Wir sind die Vermittler zwischen Östreichern und einer fremden Kultur. Leider muss ich sagen, dass sich viele Vorurteile aber immer wieder bestätigen. Ich mache mit Auszubildenden viele Praxisfahrten in angrenzende Länder wie nach Tschechien oder Ungarn. Obwohl die sehr aufgeholt ha-

ben, ist im Hinterkopf noch das Bild vom Ostblock vorhanden, z.B. dass alles sehr billig sei. So etwas bestätigt sich zum Teil.

**FAKTUM: Stimmt es, dass es zumindest immer einen Ösi gibt, der sich über das fehlende Schnitzel beklagt?**

**Tanner:** Das hatte ich bei einer Gourmet-Reise nach Frankreich. Wir waren jeden Abend in einem anderen Top-Restaurant, mit Hauben und allem Drum und Dran, mit den erlesensten Meeresfrüchten. Am Ende hat einer gemeint, dass das Essen eine Katastrophe war, weil es kein einziges Mal Schnitzel gab. Oder bei Kulturreisen, wo viele Museen oder Kirchenbesichtigungen anstehen. Oft lesen Kunden die Reisebeschreibung nicht und sind dann vom Programm überrascht. Die schlimmste Klientel sind die, die Reisen geschenkt bekommen. Da werden zum Teil pflegebedürftige Menschen von den Verwandten mit einer Reise beglückt, um sie z.B. über die Feiertage los zu werden. Die wissen nicht, worum es geht oder was auf sie zukommt. Das ist eine besondere Herausforderung für uns Reiseleiter.

**FAKTUM: Wie bereiten Sie Kursteilnehmer in Ihrer Akademie auf Extremsituationen vor?**

**Tanner:** Wir trainieren Konfliktmanagement und Reklamationen. Im Skriptum gibt es zwanzig Seiten an Case Studies aus meiner Praxis oder von Kollegen. Die arbeiten wir durch und trainieren in Rollenspielen das richtige Verhalten. Das öffnet den Teilnehmern oft die Augen. Das Wichtigste ist die Prospekt-Wahrheit. Leistungen, die Kunden gebucht haben, muss ich auch erbringen. Lösungsorientiertes Arbeiten und Entscheidungen rasch zu treffen, ist unerlässlich. Oder wie ich mit unprofessionellen Busfahrern umgehe. Was mache ich, wenn ein Bus beim Durchfahren einer zu niedrigen Unterführung zum Cabrio wird? 75% des Lehrgangs besteht aus Praxisarbeit, da spiele ich den ungluten Kunden. Viele glauben zuerst gar nicht, dass es derartiges Verhalten geben könnte. Sie bekommen von mir das Rüstzeug mit, solche Probleme lösen zu können.