

Anleitung zum Organisieren und Vermarkten einer Busreise

Eine Busreise für eine ganze Reisegruppe zu organisieren, macht zweifelsohne viel Spaß. Auf der anderen Seite stehen jedoch viel Arbeit und ein recht großer Zeitaufwand, denn je mehr Gäste an einer Reise teilnehmen, umso schwieriger werden die Planung und die Durchführung.

Damit keine wichtigen Punkte vergessen und alle Teilnehmer zufriedengestellt werden können, sollte daher immer ein entsprechendes Konzept die Grundlage für die Planung, die Organisation und die Durchführung der Busreise bilden, das dann Schritt für Schritt abgearbeitet wird.

Je nach Größe der Gruppe, des Reisezieles und der Vorstellungen müssen unterschiedliche Aspekte beachtet werden. Allgemein gliedert sich eine Anleitung zum Organisieren und Vermarkten einer Busreise jedoch in acht wesentliche Schritte, nämlich in:

1. die Vorbereitung
2. die Beachtung der Pflichten als Veranstalter
3. das Zusammenstellen des Angebotes
4. die Vermarktung
5. die Buchung
6. die Auswahl von Versicherungen
7. die Durchführung und
8. die Nachbearbeitung.

1. Die Vorbereitung

Der erste Schritt ist meist der schwierigste Schritt, denn im Zuge der Vorbereitungen geht es darum, die grundlegenden Fragen zu der Busreise zu klären. Zu diesen Fragen gehören die folgenden:

Wohin soll die Reise führen und wie lange soll die Reise dauern?

Das Ziel und die Dauer sind eng miteinander verbunden. So dauert beispielsweise eine Rund- oder eine Badereise in aller Regel länger als eine Städtereise.

- **Welche Zielgruppe soll mit der Reise angesprochen werden?**

Die Auswahl des Reisezieles hängt zudem immer auch von der Größe der Gruppe und den Teilnehmern selbst ab.

Während junge Reisetilnehmer oft weniger hohe Ansprüche an die Unterkunft oder die Landschaft stellen und stattdessen Angebote bevorzugen, bei denen abendliche Unterhaltung mit Musik und Party vorgesehen oder zumindest möglich ist, wählen ältere Reisetilnehmer oft eher ruhige Hotels in landschaftlich schönen Umgebungen und stellen die Erholung in den Vordergrund.

Für Familien hingegen ist wichtig, dass auch ein entsprechendes Kinderprogramm gegeben ist, bei Singlereisen sollte der Veranstalter auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Reiseteilnehmern achten.

Welche Kostengrenzen gelten für die Reise?

Wie teuer eine Reise ist, hängt vom Reiseziel, dem angebotenen Programm und den inkludierten Leistungen ab. Bei der Festsetzung des Preises ist allerdings etwas Fingerspitzengefühl gefragt.

Ist eine Reise zu kostengünstig, sind oft vor allem ältere Reiseteilnehmer skeptisch, ist der Preis recht hoch angesetzt, erwarten die Teilnehmer entsprechende Qualität und ein umfassendes Programm.

- **Wann soll die Reise stattfinden?**

Der Zeitpunkt der Reise nimmt Einfluss auf die Kosten, denn Reisen in den Ferien sind teurer als in der Nebensaison. Der Zeitpunkt hängt allerdings auch vom Reiseziel ab, denn nicht alle Reiseziele sind das ganze Jahr über gleich attraktiv.

- **Wie groß soll die Reisegruppe sein?**

Sinnvoll ist, eine Mindest- und eine Maximalteilnehmerzahl festzulegen. Die Größe der Reisegruppe spielt bei der Organisation eine wesentliche Rolle, denn sie entscheidet beispielsweise über die Größe des benötigten Reisebusses oder die Anzahl der benötigten Zimmer.

Hinzu kommt, dass sich der Reisepreis ändern kann, denn oft gewähren Hotels und Pensionen oder auch Restaurants Rabatte für große Gruppen.

2. Die Pflichten als Veranstalter

Der Veranstalter der Reise trägt nicht nur die Verantwortung, sondern muss auch einige gesetzliche Pflichten berücksichtigen.

- Im Sinne des Gesetzes ist derjenige Veranstalter, der mindestens zwei Einzelleistungen, wie beispielsweise die Anreise mit einem Reisebus und die Übernachtung vor Ort, anbietet und diese Leistungen zu einem Gesamtpreis zusammenfasst.

Daneben gibt es jedoch auch Einzelleistungen, die als Tätigkeit eines Veranstalters gewertet werden, hierzu gehört beispielsweise das Vermieten von Ferienhäusern. Kein Veranstalter im Sinne des Gesetzes ist, wer nur gelegentlich und nicht gewerblich Reisen organisiert, eine Tagesfahrt anbietet, die kürzer dauert als 24 Stunden, keine Übernachtung beinhaltet und weniger kostet als 75 Euro sowie eine juristische Person des öffentlichen Rechts.

- Seit November 1994 besteht für Reiseveranstalter mit § 651 k BGB die Verpflichtung der Kundengeld-Absicherung. Das bedeutet, der Veranstalter muss das Geld, das der vorab von den Reiseteilnehmern erhalten hat, für den Fall absichern, dass infolge einer Insolvenz Reiseleistungen nicht erbracht werden können oder den Reisenden Zusatzkosten entstehen. Zahlungen darf der Veranstalter nur dann fordern und annehmen, wenn er den Reisenden im Gegenzug einen Sicherungsschein aushändigt.
- Hält sich der Veranstalter nicht an die Absicherungspflicht, begeht er eine Ordnungswidrigkeit, die mit Geldstrafen geahndet wird. Zudem können Konsequenzen wegen eines Verstoßes gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb drohen.
- Daneben besteht eine gesetzlich vorgeschriebene Informationspflicht für den Veranstalter. Hierzu gehört, dass der Veranstalter seine Reisegäste darüber informieren muss, dass im Fall eines Rücktritts Stornokosten entstehen und diese durch eine Reiserücktrittskostenversicherung abgesichert werden können.
- Bei Reisen ins Ausland muss der Veranstalter außerdem auch auf die Möglichkeit einer Auslandskrankenversicherung hinweisen. Entscheidet sich ein Reisegast gegen eine Versicherung, sollte der Veranstalter dies auf den Reiseunterlagen vermerken, um den Verzicht im Ernstfall nachweisen zu können. Daneben muss der Veranstalter seine Reisegäste darüber informieren, welche Formalitäten für die Einreise in das Zielland erforderlich sind, also ob ein Personalausweis oder ein Reisepass genügen oder ob zusätzlich ein Visum oder Impfungen vorgeschrieben sind.
- Ändert sich die politische Situation im Zielland, muss der Veranstalter seine Gäste auch darauf hinweisen und gegebenenfalls entsprechende Vorkehrungen, wie beispielsweise ein Alternativangebot oder einen kostenfreien Rücktritt, treffen.

3. Das Zusammenstellen des Angebotes

Sind alle Vorbereitungen abgeschlossen, kann das Angebot konkret zusammengestellt und formuliert werden. Dabei hat es sich bewährt, einen Ablaufplan zu erstellen, der die Reisegäste darüber informiert, welche Programmpunkte für die einzelnen Tage vorgesehen sind. Insgesamt sollte der Veranstalter jedoch kein zu vollgepacktes Programm anbieten, sondern seinen Gästen immer wieder auch Freiräume anbieten, die sie nach ihren eigenen Wünschen gestalten können.

Möglich ist dabei auch, einige Ausflüge oder Veranstaltungen optional anzubieten, was bedeutet, dass die Teilnahme daran dann freiwillig und nicht im Preis enthalten ist. Bietet der Veranstalter verschiedene Reisevarianten an, beispielsweise im Hinblick auf die mögliche Verpflegung, muss er alle Kostenvarianten angeben.

Wichtig ist außerdem, vor allem die Anreise und die Transfers großzügig zu planen. Ist beispielsweise ein Theater- oder Musicalbesuch vorgesehen, sollten ausreichend Zeitpuffer eingeplant werden, damit ein Stau oder die Parkplatzsuche die rechtzeitige Ankunft nicht verhindern und die Gäste ausreichend Zeit haben, um sich nach der Fahrt umzuziehen und frisch zu machen.

4. Die Vermarktung

Wie die Reise vermarktet wird, hängt davon ab, aus welchem Hintergrund heraus die Reise veranstaltet wird. Handelt es sich beispielsweise um die Reise eines Vereins oder um eine Klassenfahrt, reicht es in aller Regel aus, die Teilnehmer anzusprechen und entsprechende Informationsblätter zu erstellen. Andernfalls gibt es verschiedene Wege, um Teilnehmer für die Reise zu gewinnen.

So können Aushänge an Stellen mit großem Publikumsverkehr, wie beispielweise in Supermärkten oder an Bushaltestellen, verteilt werden oder die Reise kann im Internet und in Zeitungen beworben werden.

Wichtig ist jedoch, die Vermarktung frühzeitig zu beginnen und einen Anmeldeschluss festzulegen, denn nur so kann der Veranstalter verbindliche Buchungen vornehmen.

5. Die Buchung

Steht fest, wie viele Teilnehmer es gibt und welche Programmpunkte stattfinden sollen, geht es an die Buchung der Leistungen. Je nach Umfang des Reiseprogramms gehören hierzu die Buchung des Reisebusses und der Unterkunft sowie möglicherweise eines Reiseleiters, von Eintrittskarten, eines Restaurants oder die Anmeldung in bestimmten Einrichtungen wie Museen, Kegelbahnen oder Diskotheken.

Reisebusse gibt es als Kleinbusse für zehn Personen über Reisebusse mit 30 Sitzplätzen bis hin zu großen Doppeldeckerbussen, die bis zu 80 Gästen Platz bieten. Die Preise richten sich nach der Größe des Busses sowie nach der Ausstattung. Sinnvoll ist, sich zunächst an Busunternehmen vor Ort zu wenden, da hier keine oder nur geringe Anfahrtkosten entstehen.

Daneben gibt es jedoch auch im Internet Portale, bei denen Angebote von bundesweit tätigen Busunternehmen entsprechend der eigenen Vorgaben, Wünschen und Vorstellungen eingeholt und miteinander verglichen werden können.

Zu den Absprachen mit dem Busunternehmen gehört dabei auch, festzulegen, von wo aus die Reise beginnen soll, also ob es einen festen Abfahrtspunkt gibt oder ob die Reisenden unterwegs an verschiedenen Punkten zusteigen. Zudem muss abgeklärt werden, ob aufgrund der Distanz ein zweiter Fahrer benötigt wird, damit sichergestellt ist, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Lenkzeiten und Ruhephasen eingehalten werden.

Sinnvoll ist auch bei der Buchung, mit einer Liste der Leistungsträger zu arbeiten. Zudem ist es oft ratsam, ein separates Konto für die Reise anzulegen, da so die Kontrolle der Geldein- und ausgänge einfacher ist.

Einige Anbieter verlangen Vorkasse oder zumindest eine Anzahlung, andere Anbieter rechnen bar vor Ort ab und wieder andere Anbieter arbeiten auf Rechnung. Sind alle Leistungen verbindlich gebucht, sollten zudem die Namen und Telefonnummern auf der Liste vermerkt werden. Für den Veranstalter bedeutet dies zusätzliche Sicherheit, zudem kann er kurzfristig reagieren, wenn sich der Ablauf unerwartet ändert.

6. Die Versicherungen

In welchem Umfang Versicherungen notwendig und sinnvoll sind, hängt vom Status des Reiseveranstalters ab.

Grundsätzlich muss ein Veranstalter seine Reisegäste jedoch auf eine Reiserücktrittskostenversicherung hinweisen, die im Fall eines Rücktritts für die Stornokosten aufkommt.

Die rechtlichen Grundlagen auch im Hinblick auf eventuelle Haftungsansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter bildet das Reisevertragsrecht mit den Paragraphen 651 ff. BGB.

Im Sinne der Versicherungen handelt es sich dann um eine Gruppe, wenn diese aus mindestens zehn Personen besteht. Der Veranstalter kann und sollte einen Gruppenschutz vereinbaren, der eine Reiserücktrittskostenversicherung, eine Reiseabbruchversicherung, eine Notfall-Versicherung, eine Reisegepäckversicherung sowie eine Reiseunfallversicherung umfasst. Bei Reisen ins Ausland sollte zudem eine Auslandskrankenschutzversicherung in die Überlegungen miteinbezogen werden.

7. Die Durchführung

Kurz vor dem Antritt der Reise sollten nochmals alle Punkte überprüft werden, um sicherzustellen, dass nichts Wichtiges vergessen wurde und ein reibungsloser Ablauf sichergestellt ist.

Dabei spielen unmittelbar vor und während der Reise die folgenden Punkte eine Rolle:

Die Zahlungen.

Es muss überprüft werden, ob die Reisekosten von allen Teilnehmern vollständig bezahlt wurden oder ob noch Zahlungen ausstehen.

Die Reiseunterlagen.

In einer Mappe sollten alle Reiseunterlagen und Quittungen zusammengestellt sein. Hierzu gehören beispielsweise Buchungsbestätigungen oder Eintrittskarten.

Zudem muss sich eine Liste mit den Namen, Anschriften und Telefonnummern der Reisetilnehmer in der Mappe befinden. Sinnvoll hierbei ist, sich die Handynummern der Reisenden geben zu lassen, falls es dazu kommen sollte, dass ein Reisender während der Reise von der Gruppe getrennt wird. **Wichtig** ist außerdem, an die Liste mit den Kontaktdaten der Leistungsträger zu denken.

Die Unterhaltung.

Vor allem bei längeren Busfahrten ist es sinnvoll, ein Unterhaltungsprogramm vorzubereiten. Dies können Informationen zur Reise und dem Zielort oder auch Videos, Musik oder Spiele sein. Um die Verpflegung an Bord kümmert sich in aller Regel das Busunternehmen selbst.

Die Abfahrt und Treffpunkte.

Wichtig ist, allen Reisetilnehmer genau mitzuteilen, wann und wo die Reise beginnt. Beginnt die Reise schon mit einer Verzögerung, weil sich Reisegäste verspäten, kann dies den ganzen Ablauf durcheinanderbringen. Gleiches gilt für Zeiten und Treffpunkte vor Ort. Auch hier sind Absprachen mit den Reisegästen für eine planmäßige Durchführung sehr wichtig.

8. Die Nachbearbeitung

Nach der Reise geht es an die Auswertung. Hierzu gehört zum einen, eine Bilanz der Ein- und Ausgaben zu erstellen. Daraus kann für weitere Organisationen abgelesen werden, an welchen Punkten zu knapp kalkuliert wurde und an welchen Stellen künftig Einsparungen möglich sind.

Zum anderen sollte ein Feedback von den Reisegästen eingeholt werden. Dies ist beispielsweise mit einem kurzen Fragebogen möglich, der auch schon während der Rückfahrt im Bus verteilt und ausgefüllt werden kann.

Durch die Einschätzung der Gäste kann der Veranstalter ermitteln, was den Gästen besonders gut gefallen hat und an welchen Punkten noch Verbesserungsbedarf besteht. Diese Erkenntnisse erweisen sich dann als sehr wertvolle und hilfreiche Anhaltspunkte für die Organisation und Vermarktung künftiger Busreisen.

Weiterführende Reisedokumentationen und Vermarktungsthemen:

Briefvorlage für eine Reisereklamation

<http://www.briefvorlagen-papierformat.de/index.php/Briefe-Blog/Briefvorlage-Reisereklamation.html>

Checkliste zur Planung einer Geschäftsreise

http://www.projektarbeit-projektplanung.de/checkliste_planung_einer_geschaeftsreise.html

Tourismus Vermarktung

http://www.firmenwerbung-vermarktung.de/tourismus_vermarktung/index.php

Fachzeitschriften zum Thema Reise

http://www.deutsche-fachzeitschriften.de/fachzeitschriften_zum_thema_reisen.html

Marketing Berichte

<http://www.deutscher-bericht.de/marketing-berichte/index.php>

Copyright by www.eu-busreise.de