PRIME NEWS

» **EASYJET** schaltet Flüge von Basel und Genf nach Warschau auf. Ab Basel geht es dienstags, donnerstags und sonntags in die Hauptstadt Polens. Ab Genf starten die Maschinen am Montag, Mittwoch, Donnerstag und Sonntag. Ebenfalls neu ab Genf wird Rennes am Montag, Mittwoch und Freitag bedient. Alle Verbindungen sind ab sofort buchbar.

» **SIXT MYDRIVER** ist neu über das Buchungssystem Amadeus Transfers verfügbar. Reisebüros können per Kreditkarte oder nach vorheriger Aktivierung durch Sixt Mydriver auch auf Rechnung zahlen. Nach Abschluss der Reservierung werden diese Informationen in den Datensatz (PNR) des Reisenden übertragen. Amadeus Transfers ist über die Amadeus Selling Platform und Amadeus Selling Platform Connect erreichbar.

» **GRECOTEL** erneuert das Rhodos Royal Grecotel. Das All-inclusive-Resort in der Nähe von Rhodos-Stadt hat seine Gästezimmer im Hauptgebäude modernisiert. Neu sind auch die Möglichkeiten im Bungalow-Village. Diese gibt es als Open-Plan-Konfiguration oder mit separatem Schlafzimmer.

» **APG SWITZERLAND** vertritt hierzulande neu die indonesische Airline Batik Air. Diese ist insbesondere bei Domestic-Flügen stark, führt aber auch internationale Verbindungen durch.

Naturparadies
AZOREN
In nur 5 Flugstunden erreichbar!
Natur pur, Kultur, Baden, Wandern, Golf, Tauchen, Wale, Delfine und ein ganzjährig mildes Klima. Individuelle Rundreisen & begleitete Gruppenreisen
Massgeschneiderte Angebote
T&B Zürich
AMIN-TRAVEL
Seit 1984
Tel. 044 492 42 66
Fax 044 491 58 93
info@amin-travel.ch
www.amin-travel.ch
Reisegarantie tpa

Der Problemlöser

TOUR OPERATORS **Erich Witschi betreut seit April dieses Jahres die Helpline von Globetrotter quasi alleine – und erkennt Parallelen zu seiner Business-Travel-Zeit.**

Markus Fässler

Für jemand, der seit 24 Stunden nicht geschlafen hat, tönt Erich Witschi erstaunlich fit. Es ist 9 Uhr morgens. Dann gehen in den meisten Globetrotter-Filialen die Türen auf. Für Witschi bedeutet das: Feierabend.

Die vergangenen Stunden verbrachte er damit, eine Lösung für einen gestrandeten Camper in British Columbia zu finden. Nach 1000 Kilometern Fahrt wollten die Insassen mit der Fähre von Bella Coola nach Port Hardy auf Vancouver Island übersetzen. Doch BC Ferries wechselte ohne zu informieren das Schiff aus, so dass Camper ab einer gewissen Grösse keinen Platz mehr hatten. Nun müssen die Reisenden die 1000 Kilometer zurück und von Vancouver aus die Fähre nehmen. «Das würde mich auch nerven», so Witschi. Danebst gab es just in dieser Nacht weitere komplizierte Fälle. Das sei aber mehr die Ausnahme, sagt er.

Seit April dieses Jahres ist er praktisch alleine für die Helpline der 60 000 Globetrotter-Kunden verantwortlich.

20 JAHRE LANG war Witschi Leiter der Globetrotter-Business-Travel-Filiale in Bern. Dieses Jahr wurde er 60 Jahre alt und gibt unumwunden zu: «Der geregelte Tagesablauf setzte mir mehr und mehr zu. Ich musste etwas ändern.» Er setzte sich mit der Geschäftsführung zusammen und gemeinsam kam die folgende Lösung zustande: Witschi übernimmt die Helpline und ist nebenbei 50 % im Homeoffice weiterhin für die Sparte Businessreisen und Gruppen tätig. Dabei kümmert er sich hauptsächlich um seine bisherigen Kunden und hilft wenn nötig aus, wenn es in der Filiale kapazitätsmässig knapp wird. «Ich bin sehr froh und der Firma sehr dankbar, dass wir alles so regeln konnten. Das ist nicht selbstverständlich. Es fiel eine grosse Last ab, als ich abgeben konnte. Meine jetzige Flexibilität ist viel wert.» Denn erledigen kann er die Arbeiten, wann er will.

NACH DEN ERSTEN MONATEN bei der Helpline zieht Witschi eine positive Bilanz. Die Arbeit macht Spass, die Kunden sind meistens dankbar und dank der vorhandenen und immer grösser werdenden Routine – er war bereits vorher rund 25 Wochen im Jahr für die Helpline tätig – laufen die Rädchen von alleine ineinander. «Es gibt Fälle, die sind mittlerweile innert fünf Minuten erledigt. Jemand Ungeübtes braucht 15 Minuten.» Die Routine nehme nicht den Respekt, aber die Angst vor der Helpline, fügt er an. Ihm kommt zugute, dass Medicall die Anrufe entgegen nimmt und nur die Fälle weitergibt, die wirklich reiserelevant sind. Medizinische Notfälle etwa gehen direkt an die Versicherungen.

Erich Witschi ist bei der Helpline für 60 000 Globetrotter-Kunden da.

Bis zur Übernahme durch Witschi waren die Filialen für die Betreuung der Helpline zuständig. Jeder Standort übernahm den Dienst für rund ein bis zwei Wochen im Jahr. Jetzt sind es noch ein paar Helpline-erfahrene Mitarbeitende, die bei einer Ferienabwesenheit von Witschi in die Bresche springen.

> **«Die Routine nimmt nicht den Respekt, aber die Angst vor der Helpline»**

BEI SEINER ARBEIT FÜR DIE HELPLINE gibt es durchaus Parallelen zu seiner Tätigkeit im Geschäftsreisenbereich. Denn was Witschi schwieriger findet, ist die Zusammenarbeit mit den Airlines. Früher reichte ein Telefonat und die Sache sei erledigt gewesen. Heute brauche es einen dreiwöchigen E-Mail-Verkehr. Aber auch hier hat er eine Lösung parat. Nach 35 Jahren in der Branche verfügt er bei den meisten Fluggesellschaften über gute Kontakte. Da gehe es im einen oder anderen Fall dann doch etwas schneller vorwärts.

Schaut er auf die vielen Jahre in der Welt des Business Travel zurück, erkennt er eines: der Bereich erlebt laufend Veränderungen. «Ein aktuelles Beispiel liefert uns der Zusammenschluss zwischen American Express GBT und HRG. Die Konkurrenz ist vorhanden und die Kunden prüfen ihre Zulieferer laufend und versuchen wo möglich zu optimieren.» Aber eine gewisse Fluktuation der Kunden sei normal. Deshalb setzt man bei Globetrotter Business Travel auch Schwerpunkte in den Bereichen MICE sowie bei der Organisation von komplexen Gruppenreisen. «Gerade heutzutage mit den vielen dynamischen und teils undurchsichtigen Angeboten und Prozessen bei Leistungsträgern ist ein für die Reiseorganisation erfahrener und zuverlässiger Partner wichtiger denn je», so Witschi.

IN FÜNF JAHREN WIRD WITSCHI pensioniert. Ob er es bis zum «bitteren Ende», wie er es nennt, durchzieht, ist noch offen. Möglichkeiten gibt es viele, auch ausserhalb der Schweiz. Und dann ist da nebst der Aviatik noch eine andere grosse Leidenschaft: das Schreiben. Bereits jetzt veröffentlicht er Artikel im «Globetrotter Magazin» und hat zwei Bücher publiziert.

Momentan passe es aber. Und länger als ein halbes Jahr im Voraus plane er ohnehin nicht. Das gilt auch für die nächsten Stunden, in denen er nach einem Tag und einer Nacht ohne, ein bisschen Schlaf nachholen kann.

Foto: Globetrotter