

„Vtours wird immer klassischer“

Seit Frühjahr 2022 steht Sabine Jordan-Glaab an der Spitze von **Vtours**. Unter ihrer Regie will der Aschaffener Veranstalter die Zusammenarbeit mit den Reisebüros ausweiten, das Portfolio vergrößern und den „Sandkasten der X-Veranstalter“ verlassen. Zeit für eine erste Bilanz. | Von Matthias Gürtler



Foto: Vtours

Sabine Jordan-Glaab

ist gelernte Reiseverkehrskauffrau und Betriebswirtin. Ihre touristische Karriere begann sie beim Deutschen Reisebüro (DER). Bevor sie 2011 zu Vtours nach Aschaffenburg kam, war sie acht Jahre lang als Marketing-Chefin für den Elektronikhändler Redcoon tätig. Ihr Ziel bei Vtours ist es, neben dem Ausbau des Geschäfts den Veranstalter für Mitarbeiter noch attraktiver zu machen.

Frau Jordan-Glaab, mit der Übernahme des Chefpostens von Vtours- Mitbegründer Achim Schneider haben Sie sich große Ziele gesetzt. Geht's voran?

Ja. Wir haben sportliche, aber realistische Wachstumspläne. Die Zusammenarbeit mit Hotelplan wird enger und das Geschäft wächst. Wir haben in diesem Jahr ein großes Projekt, die Migration auf das Hotelplan-Veranstaltersystem, das bringt uns noch enger zusammen. Wir investieren weiterhin in unsere Servicequalität, unser Produktportfolio und den Vertrieb. Und das Beste: Ich kann mich auf unser Team verlassen. Die Kollegen leisten großartige Arbeit.

Dennoch hat während der Pandemie auch bei Vtours der Online-Anteil wieder zugenommen.

Das stimmt, genau deshalb forcieren wir weiter den Reisebüro-Vertrieb. Von den 8.000 Partnerbüros buchen uns erst 4.600 Agenturen aktiv, das möchten wir ändern.

Wie soll das gehen?

Wir haben immer noch den Ruf eines reinen X-Veranstalters, dabei sind wir das gar nicht mehr. Vtours wird immer mehr zum klassischen Reiseveranstalter, rund 95 Prozent der Flugkapazitäten von VTO sind vorab fest eingekauft. Nur dadurch sind ja auch die Drei-Tages-Option und die flexible Stornierung bis 15 Tage vorher möglich. Besonders gut kommt die geringe Anzahlung von nur 50 Euro bei den Kunden an.

Im Gegensatz zu Vtours International.

Genau. VTOI mit Sitz in der Schweiz hat auch weiter einen starken Fokus auf Linienflüge und Low-Cost-Anbieter mit günstigen Preisen. Aber die Anzahlung und die Stornokosten sind höher als bei VTO.

Wie kommen Sie an Ihre Flugkontingente?

Unser Flugeinkauf mit der Marke Vfly kauft für alle Veranstalter der Hotelplan-Gruppe Flugkontingente im klassischen Stil ein. Dabei arbeiten wir unter anderem mit renommierten Airlines wie Condor, Eurowings, TUI Fly und Sun Express zusammen.

Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Hotels in den Zielgebieten?

Hervorragend. Wir haben dabei den Vorteil eines gemeinsamen Einkaufs mit Hotelplan. Die zentrale Abteilung sitzt in Aschaffenburg und verfügt über langjährige Erfahrung. Im Einkauf profitieren wir dabei durchaus vom guten Ruf der Schweiz und der finanziell soliden Lage des Konzerns. Gleichzeitig haben wir uns unsere gewohnte Schnelligkeit und Agilität bewahrt. Das wissen Hotelpartner und das schätzen sie.

Vtours ist traditionell stark in der Türkei.

Nützt das der Mutter?

Ja. Hotelplan konnte durch uns den Türkei-Umsatz enorm steigern.

Welche Folgen hat das Erdbeben?

Es gab im Februar eine Delle, aber die wird sich wieder geben. Die Türkei braucht gerade jetzt einen starken Tourismus – und die Menschen benötigen Hilfe. Bis auf weiteres geht deshalb ein Euro pro Buchung in ein nachhaltiges Hilfsprojekt.

Zurück zum Vertrieb: Reisebüros kritisieren nach wie vor den ungenügenden Hotline-Service einiger Veranstalter. Wie steht es bei Vtours?

Wir haben diesen Service seit eineinhalb Jahren an AIC-Service in Leipzig ausgelagert. Wir haben dort ein eigenes Team – und machen gute Erfahrungen damit. Die Werte sind sehr gut, das klappt. Und schwierige oder besonders akute Fälle betreuen wir nach wie vor selbst, zuletzt etwa während der Verdi-Streiks an sieben deutschen Flughäfen.

Wie ist die Erreichbarkeit genau?

Rund 90 Prozent der Reisebüro-Anrufe kommen direkt durch, in Peak-Zeiten sind es immer noch 85 Prozent. Der AIC-Service ist exklusiv für Reisebüros, um Endkundenanrufe auszuschließen. Das Log-in ist die Agenturnummer.

Es gibt auch einen Chatbot. Wird der genutzt?

Ja, denn viele Reisebüros merken, dass dort sehr viele ihrer Fragen beantwortet werden. Und wenn man mal gar nicht weiterkommt, hilft ein echter Mensch weiter.

Das gilt auch für den Rückrufservice.

Klar. In der Regel erfolgt dieser innerhalb von 24 Stunden. Dafür sind dann immer 15 Minuten vor-reserviert. Der Vorteil: Unsere Mitarbeiter können sich auf das Gespräch vorbereiten und wissen bei Anruf, worum es geht.