# «Die Leute kommen immer noch gerne ins Reisebüro»

## *Interview mit Jonas Sulzberger*
*Inhaber Reisebüro Sulzberger GmbH, Neuhausen am Rheinfall*

***Jonas Sulzberger, welche Art Ferienreisen liegen derzeit im Trend?***

**Jonas Sulzberger:** «Der Trend ist momentan, dass es gar keinen Trend gibt: Im Zuge des Individualismus drängt es jeden in eine andere Ecke. Unserer grossen Destinationskenntnis spielt dies natürlich sehr in die Hände, ebenso wie unserer Affinität für individuell zusammengesetzte Reisen. Wir werden aber auch nach wie vor für Pauschalreisen wie Badeferien und Kreuzfahrten aufgesucht.»

***Welche Klientel bucht Kreuzfahrten?***

**JS:** «Jeder, der keine Lust auf Kofferpacken hat und trotzdem herumkommen will. Von Jung bis Alt verzeichnen wir derzeit Anfragen für Kreuzfahrten, es ist überhaupt keine Alters- oder Budgetfrage mehr. Eine Kreuzfahrt eignet sich sowohl für den Abenteurer als auch für die Familie. Wir als Reisebüro können dann allerdings beraten, welche Reederei oder welches Schiff sich für welche Zielgruppe besser eignet in Bezug auf Grösse des Schiffs, Route, Dauer etc.»

***Einmal Kreuzfahrt, immer Kreuzfahrt?***

**JS:** «Tatsächlich haben wir Kunden, die auf gewisse Reedereien absolut verschworen sind und die einzelne Schiffe sogar besser kennen als wir. Gebucht muss die Kreuzfahrt ja trotzdem werden, und zu diesem Zweck werden wir als etablierte und unabhängige Buchungs- und Verkaufsstelle gerne aufgesucht - übrigens auch von Kunden, die „ännet der Grenze" leben.»

*«Auch Kunden aus Deutschland buchen bei uns Kreuzfahrten.»*

***Ist es nicht günstiger, die Kreuzfahrten in Deutschland oder im Internet zu buchen?***

**JS:** «Nein, überhaupt nicht. Erstens handelt es sich um Beträge, die man nicht einfach so per Kreditkarte einer Firma, die man nicht kennt, überweist. Zweitens können wir die gleichen Preise wie bei der Reederei anbieten - bei europäischen Gesellschaften wie MeinSchiff, AIDA oder MSC können wir den Betrag auch wie „ännet der Grenze" in EURO entgegennehmen und bei amerikanischen auch in USD. Per Rechnung oder bar lohnt sich die Zahlung in Fremdwährungen sowieso viel mehr als über die Kreditkarte.»

***Bei Badeferien geht der Trend aber schon in Richtung, diese nicht mehr im Reisebüro zu buchen?***

**JS:** «Das ist leider der Trend, ja. Mit relativ wenigen Mausklicks ist bei einer Pauschalreise die Buchung übers Internet schnell abgewickelt. Aber auch hier: Wir als neutrale Buchungsstelle sind nur der Kundschaft verpflichtet und verkaufen alle seriösen Reiseveranstalter zu den gleichen Konditionen. Übrigens auch von deutschen Veranstaltern, was uns nun seit 35 Jahren auch eine sehr treue Kundschaft aus Deutschland beschert. Ausserdem möchte ich an dieser Stelle darauf hinweisen, dass man bei uns auch übers Internet buchen kann.»

***Beim Reisebüro Sulzberger im Internet buchen?***

**JS:** «Wir haben eine Onlinebuchungsseite, wo man Pauschalreisen solcher Veranstalter zu den genau gleichen Konditionen direkt buchen kann (man kann auch ohne Auftragspauschale anwählen), die Buchung aber trotzdem zu uns geht und nicht zum Veranstalter. Der Kunde bezahlt also uns und hat uns als Ansprechpartner vor und nach der Reise. Wir haben sehr viel in diese Technik investiert.»

***Buchen denn viele Leute über Ihre Internetseite?***

**JS:** «Die Tendenz ist steigend, ja, auch wenn es natürlich immer noch mehr sein könnten. Viele Leute machen es aber so, was auch absolut Sinn macht und hier auch der Clou ist: Sie drucken ein Angebot aus oder senden es uns als Screen Shot per mail - entweder wollen sie das Angebot nicht per Kreditkarte, sondern auf Rechnung zahlen, oder sie wollen nochmals Rücksprache mit uns halten, weil sie doch noch wissen wollen, was wir vom Hotel XY halten. Das macht Sinn - wieso soll man gerade bei Badeferien so schnell schnell mal ein Hotel buchen, wenn man doch einen ganzen Urlaub darin verbringen will? Uns als Reisebüro liegt ja vor allem am Herzen, dass unsere Kunden schöne Ferien haben. Das ist immer noch die beste Werbung, und wenn ich kurz kritisch sein darf: Einer Internetseite liegen nur die Zahlen in Form von Umsatz und Rendite am Herzen - wenn das bei uns als Ladengeschäft der Fall gewesen wäre, gäbe es uns nicht schon seit bald 35 Jahren. Unsere Sponsoringaktivitäten in der ganzen Region dürften der beste Beweis dafür sein, wir unterstützen die lokalen Vereine nach Kräften, und bei uns arbeiten allesamt Leute aus der Region. Bei uns kann man noch Schaffhuuser-Dütsch sprechen. Aber sorry, ich schweife ab …»

***Beim Hotel wollen wir einhaken: Wo haben Sie persönlich Ihre schönsten Ferien verbracht?***

**JS:** «Das ist eine sehr gute Frage, aber leider kann ich sie gar nicht beantworten, weil alle Ferien in ihrer Form die schönsten waren. Wenn es jedoch um einen konkreten und aktuellen Hoteltipp geht, kann ich diesen gerne liefern: das Sands at Nomad am Diani Beach in Kenia. Das Hotel ist unter österreichischer Führung, und der Küchenchef ist Tessiner - was kann da noch schief gehen? Hier ist alles bis ins letzte Detail durchdacht, und das Strandrestaurant (im Bild links) ist ein richtiger Wohlfühlort, wo man den ganzen Nachmittag verbringen will. Ausserdem lebt das Hotel auch eine sehr glaubwürdige Umweltpolitik vor - der Abfall wird strikt getrennt, ich habe kein bisschen Plastik vorgefunden. Solche Umweltfragen sind heute zu Recht ja auch ein Thema.»

***Apropos Umwelt: Spüren Sie den Trend des neuen Ökologiebewusstseins in Ihrem Büro?***

**JS:** «Wir stellen uns nicht über den Kunden und wollen ihn in keiner Weise be-

*«Mein aktueller persönlicher Hoteltipp ist das Sands at Nomad am Diani Beach in Kenia.»*

*«Bei uns muss man nicht immer zwingend in den Flieger sitzen.»*

***Jetzt kommt erneut Kenia ins Spiel. Also doch ein Trend?***

**JS:** «Da haben Sie mich erwischt! Man kann sagen, dass das Land eine Renaissance erlebt - die Touristen kommen wieder, und ich finde diesen Mix aus Tierwelt, Beach und der sehr gastfreundlichen Bevölkerung bezaubernd. Kenia ist also mein aktueller persönlicher Favorit, ja. Jeder von unserem Team hat aber wiederum einen anderen Favoriten, und das ist doch so toll am Ganzen: Jeder ist anders, also „jedem Tierchen sein Plaisirchen". Mit uns kann man jedenfalls immer noch von Angesicht zu Angesicht miteinander reden, und das ist wohl auch einer der Hauptgründe, wieso die Leute immer noch gerne ins Reisebüro kommen.»

lehren - der Konsument ist aufgeklärt. Auf Anfrage stellen wir aber z.B. bei einer Städtereise nach Paris sehr gerne auch die Möglichkeit der Anreise mit dem Zug gegenüber. Wir verkaufen ja auch Pauschalreisen mit Zuganreise, bei uns muss man nicht immer zwingend in den Flieger sitzen. Ich selber liebe es auch, mit dem Zug zu reisen, und war letztens auch in Kenia damit unterwegs.»