



## Nachlese zum 2. Afterwork im Reisebüro am 12. November 2020

Der Fokus lag diesmal auf konkretem Input zu neuen Modellen und Produkten basierend auf den aktuellen Trends für Reisende und neuen Zielgruppen. Als Gesprächspartnerin aus der Praxis war **Reisebürolehrling Daniela Winter** eingeladen, um eine junge, frische Perspektive einzubringen.

Als „Corona-Lehrling“ sieht sich Daniela Winter mit vielen Herausforderungen konfrontiert. Die Berufsschule konnte sie bereits abschließen, doch der praktische Teil ihrer Ausbildung ist bisher von Lockdown, Reisebeschränkungen, Kurzarbeit und Nullumsätzen geprägt. Dennoch hat sie große Lust, vor allem nachhaltige Reisen zu verkaufen, stößt bei der Recherche allerdings immer wieder auf Hindernisse. Labels und Zertifizierungen sind da eine gute Orientierung bei der Zusammenstellung nachhaltiger Angebote. Sie hofft auch auf eine rege Nachfrage, sobald das Reisen wieder möglich ist. In ihrer Generation beobachtet sie großes Interesse an Reisen, bei denen man sich auch selbst aktiv an einer guten Sache beteiligen kann. Damit spricht sie das Segment der Freiwilligenreisen an, den so genannten Voluntourismus, der in den letzten Jahren einen starken Aufschwung erlebt hat. Dabei werden Reisen mit Freiwilligeneinsätzen im Zielland kombiniert. Ein Trend, der viele Vertreter\*innen des nachhaltigen Tourismus auf den Plan gerufen hat, denn hierbei gilt es ganz besonders auf die soziale Nachhaltigkeit der Projekte Acht zu geben, damit es zu keinen negativen Nebenwirkungen wie z.B. falschen Waisenhäusern kommen kann.

Mehr zum Thema finden Sie hier:

Erklärvideo von respect\_NFI & ECPAT Österreich: Freiwilligentourismus: Nur mal schnell die Welt retten?!

<https://www.youtube.com/watch?v=g1XZxE4gQjo&feature=youtu.be>

Nachlese zu den Fachbesuchertragen der Ferienmesse Wien 2016: Freiwilligen-Tourismus. Ausbeutung oder gute Tat?

<https://www.nf-int.org/themen/nachhaltiger-tourismus/aktivitaeten/fachbesuchertage-der-ferienmesse-wien-2016>

Dossier von Tourism Watch: Voluntourismus: Soziales Engagement „All inclusive“?

<https://www.tourism-watch.de/de/dossier/voluntourismus-soziales-engagement-allinclusive>

Mit ihrer Beobachtung trifft Daniela Winter allerdings ins Schwarze, was die Trends bei den Reisenden angeht. **Trendforscherin Birgit Gebhardt** stellt vier Trend-Typologien vor, die sich bereits vor Corona abgezeichnet haben und sich auch nach Corona fortsetzen werden: Weltverbessernder Pionier, Erfahrungshungrige Influencerin, Globaler Fellow, Bequeme Bewusste. Wie die Bezeichnungen schon vermuten lassen, stehen bei diesen vier Typen ganz unterschiedliche Bedürfnisse wie Selbstdarstellung, internationale Freundschaften, Entspannung und Aktivismus im Vordergrund. Trotzdem ergeben sich für Reiseanbieter und Reisebüros hier Chancen zur gezielten Produktentwicklung für zwei Gruppen: jene, die auf guten Service Wert legen und nicht mehr stundenlang auf irgendwelchen Portalen nach den passenden Angeboten suchen wollen (Erfahrungshungrige Influencerin, Bequeme Bewusste), und jene, die das Reisebüro als eine Art Heimatbasis nutzen wollen, als Ansprechpartner für die unkomplizierte Weiterreise zur nächsten „Workation“ (Globaler Fellow, Weltverbessernder Pionier). Hier besteht also die Chance für Reiseveranstalter und Reisebüros, sich auf die Bedürfnisse der einzelnen Typen zu spezialisieren.

Die Typologien wurden im Rahmen eines Projektes 2020 entwickelt und sind Detail im soeben erschienenen Buch „Soziale Innovation im Tourismus – Warum nachhaltige Wirkung Achtsamkeit und Ethik braucht“ (Autorin: Kerstin Dohnal) nachzulesen.

**roomchooser.at-Gründer Michael Sicher** stellt in seiner Präsentation eine weitere Zielgruppe vor, die bisher noch kaum Angebote im Reisebüro findet: die der Menschen mit eingeschränkter Mobilität und besonderen Bedürfnissen. Auf seiner Plattform [www.roomchooser.com](http://www.roomchooser.com) findet man eine Auswahl an selbst getesteten Unterkünften, damit es bei der Ankunft keine bösen Überraschungen in Sachen Barrierefreiheit mehr gibt. Er selbst hat noch keine seiner Reisen im Reisebüro gebucht. Grund dafür ist aus seiner Sicht ein Mangel an Information in den Reisebüros sowie Unsicherheit im Umgang mit Menschen mit Behinderung. Die Präsentation von Michael Sicher können Sie hier einsehen: [https://www.nf-int.org/sites/default/files/2020-11/Vortrag\\_roomchooser\\_Afterwork\\_respect.pdf](https://www.nf-int.org/sites/default/files/2020-11/Vortrag_roomchooser_Afterwork_respect.pdf)

Mehr Informationen zum Thema Barrierefreier Tourismus:

Dossier von respect\_NFI & ÖZIV: Tipps für eine respektvolle Begegnung mit Gästen mit Behinderungen [https://www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2019-12/NFI\\_Dossier\\_Gaeste\\_mit\\_Behinderungen.pdf](https://www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2019-12/NFI_Dossier_Gaeste_mit_Behinderungen.pdf)

Aus Sicht der Reisebüros stellt sich das Problem als ein Haftungsproblem dar. Reisebüros haften in letzter Konsequenz für die Reise, sind aber auf die Informationen der Anbieter angewiesen. Eine Teilnehmerin schildert ihre Erfahrungen als Reisebüro bei der Organisation von barrierefreien Reisen und zeigt die zahlreichen Herausforderungen für Reisebüros auf. Auch von Seiten des Österreichischen Umweltzeichens bestätigt Regina Preslmair, dass das Problem der Haftung leider ein Schlüsselthema bei der Erschließung dieser neuen Zielgruppe ist und auf EU-Ebene angegangen werden muss.

Positiv anzumerken ist das Interesse der Teilnehmer\*innen am Thema. Obwohl noch viel Kommunikation notwendig sein wird, gibt es durchaus nicht nur die Bereitschaft, diese Zielgruppe zu adressieren, sondern auch Interesse.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass es in der Barrierefreiheit ebenso wie in der Nachhaltigkeit wenig sinnvoll ist, von Null auf 100 % gehen zu wollen. Es geht um den Prozess und darum, den ersten Schritt in die angestrebte Richtung zu machen. Wir hoffen, dass uns das mit diesem Afterwork ein Stück weit gelungen ist.

**Auch das 2. Afterwork wurde aufgezeichnet:** [https://youtu.be/hseRJvJJ\\_TM](https://youtu.be/hseRJvJJ_TM)