

„Quantensprung für den Gästeservice“

Die Eckernförder Touristik und Marketing GmbH arbeitet ab sofort mit einem neuen Buchungssystem im Internet. Es soll sowohl den Mitarbeitern wie auch den Urlaubern einen einfacheren Umgang mit der elektronischen Quartiersuche ermöglichen.

Eckernförde – Neues System – etwa 4000 Euro laufende mehr Touristen? Das zumindest erhofft sich die Eckernförder Touristik und Marketing GmbH von ihrem neuen und in Schleswig-Holstein bislang einmaligen Buchungssystem mit dem Namen „Optimale Präsentation“. Doch nicht nur die Darstellung sei optimal, erklärt Nikola Kluck von der Eckernförder Touristik: „Wir wollten ein System haben, mit dem in Urlaubshochzeiten die neuen Mitarbeiter schnell eingearbeitet werden können, und das ist jetzt der Fall.“

Insgesamt 2000 Euro ließ sich die Stadt Eckernförde die Installation des neuen Systems kosten, dazu kommen

etwa 4000 Euro laufende Kosten jährlich für Serviceleistungen und Nutzungsgebühren. Dass die Systemumstellung nicht mit Fördergeldern durch den Kreis bezuschusst wurde, habe laut

Touristik-Geschäftsführer Stefan Borgmann am Wunschdenken des Kreises gelegen, möglichst alle Gemeinden mit einem System zu versorgen. „Es gibt in Schleswig-Holstein 16 verschiedene Buchungssysteme, eines für alle Gemeinden ist daher sehr unwahrscheinlich.“

Ein großer Vorteil des neuen Programms für die Touristik-Angestellten sei die Mobilität. „Bislang konnten immer

„Wir hätten zweibis dreimal mehr Objekte vermitteln können.“

Stefan Borgmann,
Geschäftsführer der Touristik
Eckernförde



Das neue Buchungssystem bietet dem interessierten Urlauber neben der vereinfachten Buchung eine Vielzahl an Informationen, Dienstleistungen und Bildern. Neben der Touristik Eckernförde (hier vertreten durch Nikola Kluck, Mitte) wollen auch die Kurverwaltung Schwedeneck (Norbert Ehrich, li.) und die Touristik Rendsburg (Monika Heise) das System einführen.

Foto: Schulze

nur vier Mitarbeiter gleichzeitig das System bedienen. Da es nun auch über das Internet nutzbar ist, kann jeder von uns, egal wo er ist, darauf zugreifen.“ Dies sei vor allem deswegen so wichtig, weil bislang gerade in der Hauptsaison viele Anfragen von Urlaubern nicht berücksichtigt werden konnten.

Außerdem hoffen Borgmann und seine Mitarbeiter, dass sich noch mehr Vermieter von Ferienwohnungen und -häusern auf der Seite der Touristik anmelden. „Bislang haben wir 265 Gastgeber mit etwa 500 Objekten. Das Inserieren ist kostenlos, einzig bei einer Buchung fallen zehn Prozent Provision an.“

Zwei- bis dreimal mehr Quartiere hätte die Touristik diesen Sommer vermitteln können, verdeutlicht Borgmann das bisher ungenutzte Gästepotenzial. Die Angestellten verfügen in dem neuen System über Informationen über Anfragen, Buchungen, Kunden oder Preise und die Vermieter können nach der Systemanmeldung Belegungszeiten ihrer Unterkünfte und Buchungen einsehen. Während der Gast per Telefon bei der Touristik auf Nachfrage die Möglichkeit hat, Unterkünfte zu reservieren, ist im Internet ausschließlich die Buchung möglich.

Dass das neue System bei den potenziellen Urlaubern

ankommt, kann Borgmann bereits bestätigen: „In diesem Jahr war die Touristikseite bereits an das neue System angepasst, einzig ab der Buchung wurde noch das alte System verwendet. Dennoch hatten wir einen Anfragenzuwachs von 60 Prozent und einen Buchungsanstieg von 25 Prozent.“

Neben Schwedeneck, die zurzeit die „Optimale Präsentation“ einrichten, plant nun auch die Touristik Rendsburg, sich das neue Buchungssystem anzuschaffen. „Das ist ein Quantensprung für den Gästeservice und die Systembedienung“, sagt Geschäftsführerin Monika Heise. **THOMAS SCHULZE**