

# „Es fehlt an Kompetenz“

Fragt man Reiseverkäufer, ob **nachhaltige Reisen** von Kundeninteresse sind, heißt es häufig, das spiele in der Beratung keine Rolle. Dabei zeigen Marktforschung und Buchungsverhalten, dass es einen Trend zu dieser Urlaubsform gibt. Matthias Beyer ist Experte für nachhaltigen Tourismus. Im Gespräch mit touristik aktuell erklärt er, warum der Counter beim Thema zögert und wie man diese Reiseform erfolgreich verkauft. | Von Arne Hübner



Foto: privat

## MATTHIAS BEYER

ist gelernter Hotelfachmann und seit 18 Jahren internationaler Berater für nachhaltigen Tourismus.

Mit der Firma Mascontour ([www.mascontour.info](http://www.mascontour.info)) beraten er und sein Team Destinationen, Unternehmen und die Tourismuspolitik, wie Tourismus nachhaltig entwickelt und gemanagt werden kann. Bisher war Mascontour in über 50 Ländern tätig. Beyer ist Mitglied im DRV-Ausschuss Nachhaltigkeit und Dozent an der Hochschule Bremen.

### Herr Beyer, warum sollten Reisebüros mehr auf nachhaltige Reisen setzen?

Wir haben in Deutschland nach wie vor rund 10.000 Reisebüros. Mit dem Thema Nachhaltigkeit, das voll im Trend liegt, können sie sich bei der Beratung und beim Produktangebot völlig neu aufstellen. Zudem ist das Thema Nachhaltigkeit beratungsintensiv. Verbraucher, die diese Reiseform bevorzugen, werden bei einer Beratung also höchstwahrscheinlich eher auf ein kompetentes Reisebüro als auf einen Onliner zurückgreifen.

### Gibt es überhaupt genügend Verbraucher, die nachhaltig verreisen wollen?

Viele Verbraucher sagen, sie würden gerne nachhaltiger reisen, tun es aber noch nicht. Die Marktforschung sagt, 54 Prozent der Deutschen haben ein Interesse daran, nachhaltiger zu verreisen. Von dieser Zahl setzen aber gerade einmal sieben Prozent das Vorhaben in die Tat um. Aber dieser noch überschaubare Wert steigt stetig. Gerade jüngere Kunden sind für einen nachhaltigen Urlaub sehr empfänglich.

### Warum ist die Zahl der Interessierten so gering?

Hier kommen mehrere Faktoren zusammen: Beim Thema nachhaltige Reisen denken viele Verbraucher, dass solch ein Angebot teurer als ein „normaler“ Urlaub sei und sie trotzdem noch auf etwas verzichten müssten. Zudem fällt es interessierten Verbrauchern immer noch schwer, passende Angebote zu finden, obwohl es diese immer zahlreicher gibt.

### Jetzt mal ehrlich, sind nachhaltige Reisen nicht auch teurer?

Nein, die Fehleinschätzung hängt wohl mit der Lebensmittelbranche zusammen. Bio-Lebensmittel

sind teurer als normal produzierte Lebensmittel. Diese Rechnung lässt sich nicht 1:1 auf die Touristik übertragen. Dort sind Parameter wie die Servicequalität entscheidend. Und warum sollte ein Hotel, das mit Hilfe von Solaranlagen oder einer besseren Wärmedämmung Geld einspart, im Grunde teurer als ein nicht nachhaltig wirtschaftendes Hotel sein?

### Wenn Kunden keine passenden Angebote für nachhaltige Reisen finden, können Reisebüros sicherlich weiterhelfen.

Ja, das sollte man meinen. Aber auch in den Reisebüros wird das Thema kaum aktiv angesprochen. Den meisten Reiseverkäufern fehlt das nötige Wissen. Hier muss der Counter deutlich nacharbeiten. Es fehlt an Kompetenz, aber auch an Bewusstsein.

### Aber nicht an den Produkten?

Doch, auch an dieser Stellschraube müssen Veranstalter, IT-Anbieter und Hotels noch drehen. Viele nachhaltige Angebote sind nicht als solche in den Buchungssystemen erkennbar.

### Und wie spricht man das Thema nachhaltige Reisen beim Kunden an?

Das gelingt am besten über die Bedarfsanalyse. Man kann bei vier Punkten ansetzen: Destination, An- und Abreise, Aktivitäten im Urlaubsort und bei der Unterbringung. Muss der Urlaub in eine Ferndestination führen? Kann der Kunde vielleicht mit dem Zug anreisen? Muss der Ausflug eine Strandbuggy-Tour sein oder darf es auch eine Wanderung durch den Nationalpark sein? Und wenn ein Hotel nachhaltig zertifiziert ist, wird der Kunde dies meist nicht ablehnen. Wichtig ist immer: Dem Kunden Nachhaltigkeit schmackhaft zu machen, aber niemals belehren.

### Wie erlangen Reiseverkäufer mehr Kompetenz in Sachen nachhaltiges Reisen?

Als Einstieg empfehle ich das kostenlose E-Learning ‚Green-Counter‘ vom DRV. Dazu besuchen Reiseverkäufer die Website [green-counter.driv.de](http://green-counter.driv.de). Wer tiefer ins Thema einsteigen möchte, kann Seminare zum Thema besuchen, die wir, Mascontour, zusammen mit dem DRV veranstalten.

### Wie ist die Nachfrage?

Fakt ist, dass das Angebot in der Vergangenheit noch nicht ausreichend angenommen wurde. Das liegt auch daran, dass Reisebüro-Inhaber ihre Mitarbeiter lieber zu Seminaren zu Themen wie Pauschalreiserichtlinie oder Social Media schicken. Ich bin aber guten Mutes, dass die Nachfrage steigt, da die Branche am Thema nicht mehr vorbeikommt.

### Wann findet Ihre nächste Schulung statt?

Reiseverkäufer können die DRV-Schulung „Nachhaltige Reiseangebote – Teil 1: Vorteile erkennen“ am 3. Juni in Köln besuchen. Weitere Termine finden Interessierte auf [www.driv-seminare.de](http://www.driv-seminare.de).