



## PRESSEMITTEILUNG

### **BEST-REISEN: Gut aufgestellt für den Re-Start und für neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Reisebüros und Veranstaltern**

- **Geschäftsentwicklung im Berichtsjahr 2019/20**
- **Jahresdividende für Geschäftsjahr 2019/20 entfällt**
- **Neue Aufsichtsratsmitglieder gewählt**
- **Vorstand stellt Re-Start-Kampagnen und Digitalpaket vor**
- **Neues Label für die Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern**

**Filderstadt, 4. Mai 2021.** Die Aktionäre der BEST-RMG Reisen Management AG und ihrer Marke BEST-REISEN blickten auf der virtuellen Hauptversammlung am 4. Mai 2021 auf das schwierigste Geschäftsjahr in der Geschichte der Touristik zurück. „Im März 2020 – mit dem Aus für das Leben, wie wir es bis dahin kannten – brach eine Apokalypse über unsere Branche herein von bislang undenkbarem Ausmaß. Seit nunmehr fast 15 Monaten hält die Pandemie unser Land im Würgegriff gefangen“, so Cornelius Meyer, Vorstand Marketing und Vertrieb bei BEST-REISEN, beim Bericht des Vorstandes an die Mitglieder. „Dabei haben wir die Zukunft nie aus den Augen verloren. Wir können alle stolz darauf sein, dass wir die Krise gemeinsam genutzt, uns digital neu aufgestellt und unsere Zusammenarbeit mit den Veranstalterpartnern neu definiert haben. Dass wir sogar im Krisenjahr 2020 rund 30 neue Mitglieder in unseren Reihen begrüßen durften und diese Zahl 2021 sogar noch übertreffen werden, zeigt, dass die Kooperation, die den Reisebüros gehört, gerade auch in schwierigen Zeiten eine hohe Anziehungskraft besitzt.“

#### **Geschäftsentwicklung**

„Die Krise hat uns gezeigt, wie wichtig es ist, in guten Jahren vorzusorgen und Rücklagen zu bilden. Auch wenn sich niemand eine Krise solchen Ausmaßes vorstellen konnte, haben wir immer mit genügend Vorsicht gewirtschaftet. Das hat sich nun ausgezahlt“, kommentiert Antje Landwehr, Vorsitzende des Aufsichtsrats, in ihrem Lagebericht. „Wer aber heute noch darauf wartet, dass es im Reisebüro wieder so wird, wie es einmal war, der wird spätestens am Ende des Jahres 2021 hart aufschlagen. Aus diesem Grund haben wir die Digitalisierung in der Zentrale sowie in den Reisebüros nochmal deutlich angeschoben. Aus der Zentrale und dem Aufsichtsrat wurden alle Kräfte gebündelt, um unsere Büros bestmöglich durch diese Pandemie zu begleiten – und jetzt arbeiten wir mit Hochdruck daran, unsere Mitglieder für den Re-Start zu rüsten. Im Anschluss an unsere digitale Hauptversammlung setzen wir mit dem Zukunftsdialog hier ein deutliches Zeichen.“

Die Hauptversammlung folgte dem Vorschlag von Vorstand und Aufsichtsrat und stimmt der Aussetzung der Jahresdividende zu.



## **Aufsichtsrats-Wahlen**

Während der Hauptversammlung fanden turnusgemäß Wahlen für Aufsichtsratspositionen statt. Erich Schuster vom Reisebüro S&K Die Reiseinsel trat zur Wiederwahl an und wurde bestätigt. Ute Marx, vom Reisebüro Knauss-Reisen schied aus. Ihr folgt Holger Crone von der Reise-Center Leikauf GmbH.

## **Beirats-Wahlen**

Ebenfalls turnusgemäß fanden bei der Hauptversammlung Beiratswahlen statt. Wiedergewählt wurden Gudrun Vecellio del Monego, Reiseverkehrskauffrau aus Oberursel für die Region 03 und Daniel Rosendahl, Reiseverkehrskaufmann aus Greven für die Region 06. Neuer Berat in der Region 07 ist Volker Schmidt, Touristikfachwirt (IHK) aus Mörlenbach.

## **Einführung eines neuen Sortimentslabels**

Seit dem Frühjahr 2020 beschäftigte sich die BEST-REISEN-Zukunftswerksatt – eine Mitgliederinitiative der Kooperation- mit den Herausforderungen in der Zusammenarbeit zwischen Reisebüros und Reiseveranstaltern. Entwickelt wurde ein 24-Punkte-Programm, dessen Ziel es ist, Störfaktoren in der Zusammenarbeit von vorneherein zu eliminieren und die Berührungspunkte so zu gestalten, dass sich beide Seiten voll auf das Kundenwohl konzentrieren können. Daraus hat die Kooperation eine Zusatzvereinbarung entwickelt, die den Sortimentspartnern zukünftig als aufmerksamkeitsstärkendes Add-On angeboten wird. Das Besondere: Drei Veranstalterpartner waren von Anfang an in die Entwicklung des neuen Sortimentslabels eingebunden, so dass erstmals in der Geschichte der Branche die Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Produkt gemeinsam und auf Augenhöhe geschaffen wurden.

In seiner Grundsatzrede analysierte Vorstand Cornelius Meyer das Verhältnis zwischen Reiseveranstaltern und dem Reisevertrieb. „Dass die Kunden nicht zu Netzanbietern abwandern, wird maßgeblich davon abhängen, ob sie die Ansprache entlang der gesamten Customer Journey als eine Synthese aus Vertrieb und Produkt wahrnehmen. Nichts sollte den Betreuungsfluss stören. Nur dann werden sie ihren Urlaub weiterhin als Veranstalter- und Reisebürokunde buchen. Mit dieser neuen Vereinbarung werden wir die in den vergangenen Jahren entstandenen Kontroversen zum Wohle der Kunden beilegen und uns auf den Wert einer gelungenen Arbeitsteilung besinnen“, sagte Meyer. „Die Vereinbarung schafft einen Konsens zur gegenseitigen Loyalität ohne Hintertürchen, stattdessen mit einer zweistelligen Provision ab der ersten Buchung sowie klaren Regelungen zum Umgang mit den Kundendaten, der Preisgestaltung und in der Werbung.“

**Hinweis an die Redaktionen:** Über die Hintergründe und Auswirkungen des Partnerschaftslabels wird BEST-REISEN in den kommenden Wochen weiter informieren.

Am Nachmittag des 4. Mai 2021 widmeten sich die BEST-REISEN-Mitglieder dem Zukunftsdialog mit zwei Schwerpunkten: 1. Digitalisierung und 2. Austausch und Dialog.



Der starke Verbund unabhängiger Reisebüros | seit 1990



## Diskussionsrunde

Unter dem Motto „Wer sich heute digitalisiert, wird morgen ein Gewinner sein“ tauschten sich Mitglieder von BEST-REISEN im Rahmen einer Talkrunde über ihre Erfahrungen bei der digitalen Transformation sowie über die Vorteile und Möglichkeiten von BEST-Connect aus. Häufiges Thema dabei war die Prozessbeschleunigung durch die Automation und die damit einhergehenden Erfolge, zum Beispiel bei der Generierung von Google-Bewertungen.

„Wir teilen die Euphorie für diesen digitalen Weg und sehen darin sowohl die Haltung als auch den Willen unserer Kooperation, ganz vorne mitzuspielen. Deshalb haben wir BEST-Connect-Schnittstellen zu allen gängigen Mid-Office-Systemen geschaffen. Es geht darum, alle Mitglieder an den Fortschritten teilhaben zu lassen, ohne die unternehmerische Freiheit einzuschränken. Mir ist kein ähnlich umfassendes Instrument für den Omnichannel-Reisevertrieb bekannt. Technisch schließen wir mit den OTAs auf, menschlich gehen wir weit darüber hinaus“, so Cornelius Meyer.

Einen wichtigen Impulsvortrag zur Entwicklung der digitalen Welt kam von NumBirds-Geschäftsführer Oliver Nökel. Unter dem Titel „Ein Bild sagt mehr als 1.000 Datenpunkte“ erklärte er die Vorteile Künstlicher Intelligenz, und wie diese den BEST-REISEN-Mitgliedern zukünftig mit BEST-Connect zur Verfügung stehen wird.

## Digitalpaket

Darüber hinaus legt die Kooperation in Zusammenarbeit mit Partnern ein Digitalpaket auf, das sich an den Positivlisten zur Digitalisierung in der Überbrückungshilfe III orientiert. Es umfasst sowohl digitale Tools und Anwendungen als auch ein umfangreiches Schulungs- und Communityangebot. „Digital Leadership im stationären Vertrieb ist unser Ziel. Der professionelle Einsatz von Homepage, Social Media, Google, Onlineberatung, digitaler Kundenpflege, automatisierter Personalisierung und KI-gestützter Angebotskommunikation, das und noch viel mehr vermittelt unser digitales Kraftpaket für Einsteiger und Fortgeschrittene“, erklärte Frank Winkler, Vorstand Finanzen & IT, den Wert des Pakets.

## Re-Start-Marketingpakete

„Es gibt mehr und mehr Hinweise, dass der Sommerurlaub möglich sein wird. Die Freiheitsrechte für Geimpfte umfassen auch die Reisefreiheit. Viele Länder öffnen ihre Grenzen und touristischen Angebote wieder. Jetzt heißt es: Gerade jetzt ist es von besonderer Bedeutung, sich bei den Kunden zu zeigen“, fordert Cornelius Meyer die Mitglieder von BEST-REISEN auf. Dies kann über BEST-Connect und zusätzlich auch über die Re-Start-Kampagnen geschehen, die von der BEST-REISEN-Zentrale zur Verfügung gestellt werden. Neben individualisierbaren Social-Media-Filmen zu den Vorteilen einer Buchung im Reisebüro, können die Mitglieder zukünftig von einem Picture-Posting Package profitieren, also einem digitalen Jahreskalender, mit dem den Reisebüros pro Woche ein Social-Media-Posting inklusive Thema, Bild und Text bereitgestellt wird. „Ohne Zeitaufwand für Motive und



# BEST-REISEN

Der starke Verbund unabhängiger Reisebüros | seit 1990

Urheberrechte kann das Reisebüro so sein kommunikatives Grundrauschen im Netz sicherstellen“, erklärte Meyer die Idee hinter den Angeboten.

## **Für Reisebüros – Von Reisebüros**

Einmal mehr erweckte die Kooperation ihren Leitsatz zum Leben. „Gemeinsamer Austausch und gegenseitige Inspiration sind Grundpfeiler von BEST-REISEN“, sagte Vorstand Winkler und forderte die Mitglieder zum Knowhow-Transfer untereinander auf. Im zweiten Teil des „Zukunftsdialogs“ präsentierten mehrere Mitglieder ihre individuellen Re-Start-Konzepte und Marketingideen, bevor Aufsichtsrat und Vorstand sich in offener Runde den Fragen der Mitglieder stellten.

**Über BEST-REISEN:** BEST-REISEN ist eine Vertriebskooperation, die ausschließlich Reisebüros gehört. Sie vereint vor allem leistungsstarke, inhabergeführte Reisebüros, die sich durch eine ausgeprägte Dienstleistungsqualität sowie einen besonders qualifizierten Beratungsservice auszeichnen. Heute zählt BEST-REISEN AG mit Hauptsitz in Filderstadt bei Stuttgart rund 650 Mitglieds-Reisebüros. BEST-REISEN hat eine Doppelspitze: Vorstand Finanzen & IT ist Frank Winkler, Vorstand für Marketing & Vertrieb ist Cornelius Meyer. Aufsichtsratsvorsitzende ist Antje Landwehr.