

Die Tradition mit dem Internet verbinden



Die Geschäftsleitung Susan, Marc und Jonas Sulzberger (v.l.) blickt auf drei Jahrzehnte Erfahrung zurück.

Bilder: Marcel Tresch

PR – Das Reisebüro Marc Sulzberger in Neuhausen feiert sein 30-jähriges Bestehen. Mit sechs Angestellten gilt das Unternehmen als feste Grösse in der Region. 2016 erhielt die Homepage ein neues Gesicht und stellt so eine Ergänzung zum stationären Büro dar. Über das aktuelle Reisegeschäft und das Unternehmen hat sich der «Schaffhauser Bock» mit der dreiköpfigen Geschäftsleitung Susan Sulzberger, Marc Sulzberger und Jonas Sulzberger, der im bekannten Reisebüro die zweite Generation verkörpert unterhalten.

«Schaffhauser Bock»: Was gibt es Spezielles in der 30-jährigen Firmengeschichte?

Marc Sulzberger: Die Stimmung im Team ist hervorragend und zu unserer Kundschaft pflegen wir einen professionellen, aber auch herzlichen Kontakt. Wir spüren das Vertrauen von ihr. Uns geht es vor allem darum, ihr in allen Bereichen ein tolles Ferienerlebnis zu verschaffen. Infolge unserer Selbstständigkeit, die grosse Vorteile im Kundenservice mit sich bringt, ist das möglich. Dank der Tatsache, dass wir noch immer alle Angebote von allen Veranstaltern verkaufen, sind wir in der Lage, unserer Kundschaft die ganze Palette anbieten zu können. Wir agieren als komplett unabhängiger Wiederverkäufer von Schweizer und deutschen Veranstaltern.

Braucht man überhaupt noch ein Reisebüro?

Susan Sulzberger: In Fachkreisen wird diese Frage auf und ab diskutiert. Am Ende kommen alle zum gleichen Punkt. Eine einfache Reise, zum Beispiel ein Flug nach Barcelona oder eine Städtereise, wird über den Onlinekanal gebucht. Für eine komplex zusammengestellte Reise geht man ins Reisebüro.
Marc Sulzberger: Da bringt es für uns als Reisebüro nichts, die Augen zu verschliessen, dass uns mehr und mehr der Boden unter den Füssen weggezogen wird. Aber darum haben wir ja jetzt gehandelt, denn Fakt ist, dass man auch bei uns günstige Angebote für einfache Reisen buchen kann. Die Online-Reiseportale kochen auch nur mit Wasser.

Jonas Sulzberger: Wir agieren jetzt auf zwei Kanälen. On- und offline sozusagen. Bei allen, die ihre Reisen nur noch übers Internet buchen, taucht irgendwann eine Frage auf. Das ist bei uns, sagen wir einmal, reisegewandten Leuten vom Fach auch nicht anders. Und buchen müssen sie ja auch irgendwo. Dann spricht ja auch nichts dagegen, wenn sie es online bei einem wirklichen Reisebüro mit richtigen Menschen machen.

Marc Sulzberger: Wir sind ein Full-Service-Reisebüro und da gehört es dazu, dass bei uns niemand vor irgendwelchen Schranken steht, nur weil uns die technischen Mittel dazu fehlen. Wir sind ein Kleinunternehmen und können keinen 24-Stunden-Service anbieten. In Form der Homepage haben wir diesen aber nun. Die Direktbuchungsmöglichkeiten sind dabei mannigfaltig, gehen von einer Flugreise bis zur Ferienwohnung.

Jonas Sulzberger: Gerade die Möglichkeit, auf unserer Homepage die Angebotspreise

zu vergleichen, streichen wir heraus. Die Online-Suchenden wünschen diesen Preisvergleich. Auf unserer neuen Homepage kann man dies mit allen seriösen Anbietern tun.

Susan Sulzberger: Bei einer einfachen Anfrage, wie bereits als Beispiel erwähnt, nur einen Flug nach Barcelona, suchen wir auch über unsere Homepage. Die Suchmaschine ist unserer Meinung nach der «State of the Art», das heisst das Beste was momentan auf dem Markt erhältlich ist.

«Gerade die Möglichkeit, auf unserer Homepage die Angebotspreise zu vergleichen, streichen wir heraus.»

Jonas Sulzberger

Dann erhalte ich bei Ihnen persönlich die gleiche Antwort wie auf sulzberger.com?

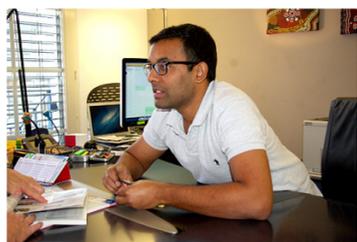
Marc Sulzberger: Bei den Angeboten, die online buchbar sind, kommt es aufs Gleiche hinaus. Natürlich ist bei einer Anfrage nicht alles technisch umsetzbar, wenn es beispielsweise darum geht, mehrere Zimmer anzufragen. Das können übrigens andere renommierte Online-Anbieter auch nicht. Aber dafür haben wir ja auch noch ein paar andere Werkzeuge im Hintergrund.

Jonas Sulzberger: Wir haben eben immer noch einen Vorteil, um die Verfügbarkeiten einzuschätzen, ein Angebot zu blockieren etc. Und natürlich die persönliche Beratung.
Susan Sulzberger: Zudem sind bei weitem nicht alle Reisen einfach so online buchbar. Aber hier können wir wiederum breitgefächert Hand bieten – eben einen Full-Service.

Das Reisebüro Marc Sulzberger bleibt also auch in Zukunft bestehen?

Marc Sulzberger: Auf jeden Fall. Dabei ändert sich auch nichts für unsere Kundschaft, die wie bisher alles so handhaben möchte.

Susan Sulzberger: Die Homepage ist eine Ergänzung. Wir greifen auf die gleichen Anbieter zurück, können also die gleichen Preise und Konditionen wie die Online-Portale anbieten. In diesem Sinn sind wir ja auch ein Online-Reisebüro.



Jonas Sulzberger verkörpert im Reisebüro Marc Sulzberger die zweite Generation.

Jonas Sulzberger: Und zwar ein Online-Reisebüro und nicht bloss ein Online-Reiseportal. Zusammengefasst erhalten unsere Kundinnen und Kunden alles aus einer Hand.

Worin liegt der Unterschied?

Susan Sulzberger: Diese Frage können sich alle beantworten, die schon online eine Reise gebucht haben. Es schwebt doch immer ein leises Gefühl von Unsicherheit mit, wenn man auf buchen klickt. Funktioniert auch alles so, wie ich es gebucht habe? Wen kann ich fragen, wenn es Probleme gibt?

Jonas Sulzberger: Hier kommt die Servicekomponente vom Ladengeschäft und diejenige eines Online-Reisebüros hinzu. Sie unterscheidet sich doch stark von dem eines Callcenters. Dort ist bei einem Anruf die Weiterleitungsschleife zermürbend und am Schluss muss man froh sein, wenn man überhaupt einen Menschen am anderen Ende des Apparates hat.

Marc Sulzberger: Dieses Wir-Gefühl ist ja auch ein zusätzlicher Punkt. Wir unterstützen die Lokalkultur intensiv. Ein Vereinsvertreter kann ja mal ein Online-Portal um einen Gönnerbeitrag bitten. Ich weiss nicht, ob diese Anfrage jemals beantwortet wird.

Sicherheit ist also ein grosser Faktor?

Marc Nachname: Absolut. Und als professionelles Reisebüro berufen wir uns auch bei unseren Partnern auf ein seriöses Netzwerk. Sämtliche Veranstalter, die über uns buchbar sind, verfügen über eine Kundengeldabsicherung für den Fall, dass bei einer Reise eine Partei konkurs geht, womit für eine Rückreise ohne Mehrkosten gesorgt ist.

Sind die Preise so attraktiv wie im Internet?

Marc Sulzberger: Das ist genau der springende Punkt, denn es kochen alle nur mit Wasser. Auf den Online-Portalen werden zum Teil die gleichen Produkte weiterverkauft. Diese sogenannten Schnäppchen sind ja von den Veranstaltern und auch wir können sie zu den gleichen Konditionen wie «ennet der Grenze» weitervermitteln.

Das Thema Euro und Franken ist omnipräsent. Wie reagieren Sie darauf?

Jonas Sulzberger: Wir haben diverse Inse- rate aufgeschaltet, in denen wir darauf hinweisen, dass auch wir Angebote mit Euro-Rabatt vermitteln. Ich denke, keine Branche hat so dynamisch auf dieses Thema wie die Reisebranche reagiert. Unsere Schweizer Veranstalter wie Kuoni, Tui und Hotelplan haben rekordverdächtig schnell Reaktionen gezeigt. Die Umsetzung in den Systemen

war anfangs eine andere Geschichte, das war happig, ist aber auch verständlich, wenn auf einmal alles drunter und drüber geht.

Susan Sulzberger: Und seit Jahren bieten wir ja auch die Angebote deutscher Veranstalter an, bei denen man auch bequem in Euro zu den genau gleichen Konditionen bezahlen kann.

Sind die deutschen Anbieter günstiger?

Marc Sulzberger: Für die Konsumentinnen und den Konsumenten, sei es in Deutschland oder in der Schweiz, spielt es keine Rolle, wo sie ihre Reise buchen.

Jonas Sulzberger: Zudem können sie, was kaum zu glauben ist, auf unserer Homepage die Reisen der deutschen Veranstalter sogar online buchen. Wir geben nun wirklich keinen Grund, «ennet der Grenze» einkaufen zu müssen.

Susan Sulzberger: Aber eben: man darf sich alles andere als darauf verlassen, dass es in Deutschland immer und überall günstiger ist.

Das Thema Preis haben wir jetzt ja genügend diskutiert. Als Reisebüro erwartet man von Ihnen eine gewisse Beratungskompetenz bei den Reisen. Wie gewährleisten Sie diese?

Marc Sulzberger: Eine absolute Gewährleistung, denn Glaubwürdigkeit kann man nur erzielen, wenn man auch wirklich vor Ort war. In einem Beratungsgespräch gaukeln wir auch nie jemandem irgend etwas vor. Dieser Schuss ginge nach hinten los. Auf unserer Homepage kann man sich auf einer Weltkarte ein Bild machen, wo wir schon überall waren. Da ist in den letzten Jahren so einiges zusammengekommen. Viele Destinationen haben wir schon mehrfach besucht. Meine Frau und ich bereiten schon fast fünfzig Mal die USA.

Susan Sulzberger: Wir gehen auch jeweils an Fachmessen, wie zum Beispiel die ITB in Berlin. Gerade bei einer Gruppenanfrage ist es wichtig, dass wir einen direkten Ansprechpartner haben und damit auch wissen, mit wem wir es zu tun haben.



Susan und Marc Sulzberger haben vor 30 Jahren ihr Reisebüro gegründet.

Das Gespür für ein Land bekommt man also am besten, wenn man jemanden kennt, der schon mehrere Male da war.

Marc Sulzberger: Dieser Aussage würden wir nie widersprechen. Natürlich erlebt man ein Land stets individuell. Zudem kennt man natürlich nicht überall jemanden. Ein gutes Mittel dazu sind aber die Privatrundreisen. Gerade im asiatischen Raum, wo man eigene Reiseführerinnen oder Reiseführer als Begleitung hat. Diese sind jeweils qualitätszertifiziert, binden einem keinen Bären auf und zeigen auf Wunsch auch gerne etwas aus ihrem Leben. Ebenso toll ist es, solche Begleitpersonen zu haben, wenn man an einem Tag schon den fünften Tempel anschauen müsste. Das Programm verläuft ja nach eigenem Gusto ab und man kann dann auch gerne sagen, dass man lieber in einer Beiz um die Ecke etwas trinken gehen will.

Wie sehen Sie das als Profis: Sollte man beispielsweise lieber eine Unterkunft im Voraus buchen oder doch etwas vor Ort suchen?

Susan Sulzberger: Das ist eine Frage der

zur Verfügung stehenden Zeit. Wer ein dichtes Programm hat und nur wenig Zeit, dem würde ich nicht anraten, alles vor Ort erst zu suchen. In meinen Ferien will ich ein Land erleben können und nicht in einem Internet-Café sitzen, um stundenlang nach einer Unterkunft zu suchen, etwas zu reservieren und dann zu hoffen, dass es auch klappt. Das ist nicht gerade der Inbegriff von Ferien oder einer Auszeit. Ein bisschen Erholung soll ja auch mit dabei sein. Seine Zeit kann

«Funktioniert auch alles so, wie ich es gebucht habe? Wen kann ich fragen, wenn es Probleme geben sollte?»

Susan Sulzberger

man besser damit verbringen, als eine Stadt nach einer Unterkunft abzuklappern. Dennoch können wir es gut verstehen, wenn man gerade in den Ferien einmal un-

gebunden sein will. Der Mix macht es aus.

Jonas Sulzberger: Wir haben Verständnis für das Unabhängigkeitsgefühl, darum sind wir es als Unternehmen ja auch.

Gibt es denn etwas, was Sie als Reisebüro nicht einhalten können?

Marc Sulzberger: Leider sind auch uns bei Streiks und Naturkatastrophen in anderen Ländern die Hände gebunden. Das sind vielfach die Fälle, in denen sich die Versicherung von einer Deckung zurückzieht. Die Welt ist gross und es geschehen Dinge, die niemand von uns vorhersehen kann. Im Reisebüro wird man dann zum Fatalisten.

Susan Sulzberger: Ein Dorn im Auge ist für uns die fehlende Kundengeldabsicherung bei den Linienfluggesellschaften, das heisst dass das Geld weg ist, wenn zum Beispiel eine Airline Konkurs geht. Dieses Geld bekommen wir als Reisebüro leider auch nicht zurück.

Zu Ihrem Geschäftsnamen Reisebüro Marc Sulzberger: Wäre es in der heutigen Zeit nicht moderner und zeitgemässer gewesen, einen andere Bezeichnung zu wählen?

Jonas Sulzberger: Ganz klar nein. Wir wollen nicht die Welt erobern. Uns geht es um die Region und hier haben wir einen Namen. Und der verpflichtet auch. Ein grösseres Versprechen, als mit seinem eigenen Namen einzustehen, kann man seiner Kundschaft in

der heutigen so anonymen Zeit nicht geben.

Vater, Mutter und Sohn bilden die Geschäftsleitung. Drehen sich die Gespräche in Ihrer Familie nur um das Reisen?

Susan Sulzberger: Es ist ganz klar das Thema Nummer eins bei uns. Das Reisebüro greift zu einhundert Prozent in unser Leben ein. Es ist wie bei einer Bauernfamilie. Auch zu Hause am Tisch, wo wir jeweils miteinander essen, sind das Reisen sowie unser Geschäft ein Unterhaltungsthema. Für Ablenkung sorgt dann aber meist unsere vierbeinige Mitbewohnerin. Früher waren es unsere Leonberger-Hunde. Heute ist es unsere freche Katzendame Mascha aus dem Katzenhaus unserer Gemeinde. (mt.)

Reisebüro Marc Sulzberger

Wildenstrasse 5
8212 Neuhausen am Rheinfl
Telefon 052 674 00 00
info@sulzberger.com
www.sulzberger.com