



Leitbild



Schweizerischer Reisebüro-Verband
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Federazione Svizzera delle Agenzie di Viaggi
Swiss Federation of Travel Agencies



Globalziele

Entwicklung der Reisebranche.....	2
Interessenvertretung.....	2
Qualitätsstandard.....	2
Fairplay.....	2
Neutralität des Ombudsman.....	3
Umwelt- und Sozialverträglichkeit.....	3
Moral und Ethik.....	3

Leistungsziele

Information und Beratung.....	4
Förderung des Berufsstandes.....	4
Öffentlichkeitsarbeit.....	4
Bekämpfung schädigender Aktivitäten.....	4
Nutzung neuer Technologien.....	5
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	5
Beziehungen zu Verbänden und Organisationen.....	5
Reiseverkehr.....	5

Managementziele

Arbeitsweise im SRV.....	6
Führungsstil beim SRV.....	6
Solidarität und Identifikation mit dem SRV.....	6
Verbandsstruktur.....	6
Finanzen des SRV.....	7



Wir setzen uns ein für eine optimale Entwicklung der Reisebranche und die Stärkung unseres Berufsstandes.

Wir verpflichten uns zur Mitgestaltung des Umfeldes der Reisebranche. Den Mitgliedern des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes (SRV) verschaffen wir substantielle Informationsvorteile sowie einen Imagegewinn in qualitativer Hinsicht. Wir vertreten die Interessen der Mitglieder bezüglich Vertriebswege und setzen uns ein für bestmögliche Voraussetzungen für den Verkauf von Produkten aller Leistungsträger und Reiseveranstalter.

Wir vertreten die Interessen aller Mitglieder gleichwertig.

Der SRV ist weder sprachlich, konfessionell noch politisch gebunden. Wir machen bei der Beurteilung von berechtigten Interessen unserer Mitglieder keinen Unterschied bezüglich ihrer Betriebsgrösse oder Geschäftsart. Wir vertreten die Interessen unserer Mitglieder im Rahmen unserer rechtsstaatlichen und finanziellen Möglichkeiten.

Wir stehen ein für einen hohen Qualitätsstandard der Dienstleistungen unserer Mitglieder.

Seriöses und professionelles Arbeiten sind Voraussetzungen für die SRV-Mitgliedschaft. Sie soll für den Konsumenten ein Qualitätssiegel sein. Unseriöses Arbeiten und Verhalten können zum Ausschluss eines Mitgliedes führen.

Wir setzen uns ein für Fairplay im Verhalten unserer Mitglieder im Rahmen des freien Wettbewerbs.

Wir engagieren uns für ein faires Geschäftsgebaren zwischen Mitgliedern und Leistungsträgern. Der freie Wettbewerb und das marktgerechte Verhalten der Mitglieder sollen nicht eingeschränkt werden. Wir setzen uns ein für eine transparente und konsumentenfreundliche Politik der Mitglieder im Verkauf von Eigen- und Fremdprodukten.



Wir unterstützen die Neutralität des Ombudsmann.

Der SRV empfiehlt seinen Mitgliedern bei Streitigkeiten den Schiedsspruch des Ombudsmann zu akzeptieren.

Wir fördern umwelt- und sozialverträgliches Denken und Handeln im Tourismus.

Der SRV will die Mitglieder, die Konsumenten und die Zielländer für Umweltprobleme sensibilisieren. Die Mitglieder werden auf entsprechende Zusammenhänge aufmerksam gemacht, damit sie bei der Planung und Realisierung ihrer Aktivitäten darauf Rücksicht nehmen können. Wir unterstützen die Bemühungen für einen weltweit umwelt- und sozialverträglichen Tourismus.

Wir vertreten und fördern einen moralischen und ethischen Tourismus.

Der SRV wendet sich gegen anstößige Vermarktung von touristischen Angeboten im In- und Ausland, die moralischen und ethischen Grundüberzeugungen der Gesellschaft zuwiderlaufen. Wir verurteilen den Drogen- und Sextourismus. Wir unterstützen die Einhaltung und Respektierung lokaler Sitten und Gebräuche durch den Welttourismus.



Wir versorgen unsere Mitglieder mit den notwendigen Informationen und beraten sie in Sachfragen der Branche.

Durch Untersuchungen, Abklärungen und Beschaffung von Marktdaten helfen wir unseren Mitgliedern bei der Gestaltung und Entwicklung ihres Geschäfts. Diese Informationen werden regelmässig aufgearbeitet und weitergegeben.

Wir fördern unseren Berufsstand durch Mitgestaltung der Aus- und Weiterbildung.

Wir tragen aktiv zu einer fachlich einwandfreien und einheitlichen Grundbildung des beruflichen Nachwuchses und der Weiterbildung der Mitarbeiter unserer Mitglieder bei. Der SRV erarbeitet und aktualisiert die Grundlagen der Berufsbildung, gestützt auf den gesetzlichen Vorgaben des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie BBT. Wir überwachen die Durchführung der fachkundigen Ausbildung durch unsere Mandatsträger.

Wir treten gegenüber Behörden, Leistungsträgern und Konsumenten als kompetente Gesprächspartner auf und betrachten die Öffentlichkeitsarbeit als wichtiges Mittel zur Verbreitung der Brancheninteressen und der Verbandshaltung.

Wir betreiben gezielten Lobbyismus und sensibilisieren Behörden, Wirtschaft und Konsumenten für die Probleme unserer Branche. Wir zeigen deren Zusammenhänge auf und pflegen bestmögliche Kontakte zu den Behörden, Konsumentenschutzorganisationen und Umweltschutzvertretern. Wir unterhalten einen regen Kontakt mit den Medien und berichten periodisch über die Verbandstätigkeiten. Der SRV bietet sich als Gesprächspartner bei Medienveranstaltungen über Tourismusfragen an. Gezielte Veröffentlichungen erweitern den Bekanntheitsgrad des SRV und bilden Bestandteil der Imagepflege.

Wir wenden uns gegen Aktivitäten, welche die Reisebranche schädigen.

Unsere Mitglieder machen wir auf mögliche Anzeichen der Veränderung (Chancen und Gefahren) innerhalb und ausserhalb der Branche aufmerksam. Wir setzen alles daran, Angriffe auf unsere angestammte Tätigkeit oder dahingehende Aktivitäten abzuwehren. Branchenfeindliche Tendenzen bekämpfen wir mit allen rechtlich verfügbaren Mitteln. Wir ergreifen frühzeitig Massnahmen, wenn Verordnungen oder Ansinnen die Tätigkeit der Branche zu beeinträchtigen drohen.



Wir unterstützen die Verfügbarkeit und die wirtschaftliche Nutzung neuer Technologien.

Wir fördern alle Bestrebungen zum technischen Fortschritt innerhalb der Reisebranche. Durch Mitarbeit bei der Entwicklung von Hilfsmitteln unterstützt der SRV benutzerfreundliche und kostengünstige Lösungen. Wir setzen uns für einen einheitlichen Branchenstandard ein.

Wir setzen uns ein für einen konsumentenfreundlichen und rechtssicheren Geschäftsverkehr unserer Mitglieder.

Wir klären unsere Mitglieder über das rechtliche Umfeld ihrer Aktivitäten auf und erarbeiten allgemeine Geschäftsbedingungen. Wir stellen diese den Mitgliedern als Grundlage zur Verfügung, empfehlen und überwachen deren Anwendung, auch mit dem Ziel positiver Öffentlichkeitsarbeit. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden periodisch überprüft und den entsprechenden Anforderungen angepasst. Bei Rechtsunsicherheit bieten wir den Mitgliedern unsere Hilfe an. Die Angebote unserer Mitglieder in Prospekten, Inseraten und anderen Publikationen sollen sich durch Konsumentenfreundlichkeit auszeichnen und gemäss den Richtlinien der PBV erfolgen.

Wir fördern und pflegen die Beziehungen zu nationalen und internationalen branchenbezogenen Verbänden und Organisationen.

Wir unterstützen das neu gegründete Kompetenzzentrum «Regionen» innerhalb des SRV substantiell. Die Delegierten der Regionen sind Bindeglied zwischen dem Reisebüro und dem SRV und fördern mit verschiedenen Aktivitäten den Zusammenhalt unter den Aktivmitgliedern ihrer Region. Mit den ausländischen Reisebüroverbänden unterhalten wir enge Kontakte. Als Vollmitglied der ECTAA, dem Europäischen Dachverband der Reisebranche, werden wir über tourismusrelevante Entwicklungen in der EU orientiert und erfahren frühzeitig von Gesetzesänderungen, die mit den bilateralen Verträgen zeitlich verzögert meist auch in der Schweiz Anwendung finden.

Wir setzen uns ein für einen freien und sicheren Reiseverkehr.

Wir propagieren das möglichst uneingeschränkte Recht der Menschen zu reisen, wann und wohin sie wollen, indem wir uns bei Behörden und anderen Vertretungen fremder Länder dafür verwenden, dass Reisebedingungen erleichtert und vereinfacht werden.



Wir ermöglichen durch konkrete Zielvorgaben effiziente und wirtschaftliche Arbeitsweisen im SRV.

Arbeitsplanung und Zielvorgaben im Rahmen der Verbandsgeschäfte ermöglichen ein termingerechtes Handeln. Sie sollen bewusst zur Verbandsentwicklung beitragen. Die jährlichen Zielsetzungen geben den Mitgliedern Einsicht in die jeweiligen Schwerpunkte und Prioritäten der SRV-Aktivitäten.

Wir pflegen einen partizipativen und kollegialen Führungsstil.

Das Milizsystem und das Bekenntnis zu einem partizipativen und kollegialen Führungsstil sollen die Wahrnehmung einseitiger Firmeninteressen verhindern. Allfällige Streitigkeiten schlichten wir wenn möglich auf kollegialer Basis und mit Blick auf ein friedfertiges Nebeneinander und Miteinander.

Wir fördern die Solidarität der Mitglieder untereinander und ihre Identifikation mit dem SRV gegen aussen.

Fachliche und gesellschaftliche Anlässe bieten Gelegenheit zum Dialog und vertiefen die Solidarität der Mitglieder mit dem SRV und untereinander. Attraktive Dienstleistungen für unsere Mitglieder fördern diese Bestrebungen ebenfalls. Der SRV hält seine Mitglieder an, in all ihren Publikationen und Geschäftsunterlagen auf die Zugehörigkeit zum Verband hinzuweisen.

Wir schaffen eine Verbandsstruktur, die den Veränderungen des Marktes und der Gesellschaft flexibel Rechnung trägt.

Der SRV begegnet neuen Tendenzen und neuem Gedankengut mit aller Offenheit. Mit Aufmerksamkeit verfolgen wir die Veränderungen im Umfeld der Branche. Die Struktur des Verbandes soll durch zeitlich begrenzte Arbeitsgruppen entwicklungsfähig und flexibel bleiben, damit zukünftigen Anforderungen begegnet werden kann.



**Wir wollen keinen Gewinn erzielen. Die uns zur Verfügung
gestellten Mittel verwenden wir sorgfältig.
Für allfällige wichtige Projekte stellen wir spezielle Reserven bereit.**

Die laufenden, regulären Geschäfte des Verbandes werden durch die Mitgliederbeiträge gedeckt. Das Ausmass möglicher Aktivitäten richtet sich nach der Finanzlage des Verbandes. Zur Finanzierung besonderer Aufgaben und Aktivitäten werden den Mitgliedern ausserordentliche Beiträge oder zweckgebundene Reservefonds vorgeschlagen. Der Verkauf von Dienstleistungen kann eine zusätzliche Einnahmequelle darstellen.