



# Kauffrau/Kaufmann EFZ Branche Reisen

Eine bewährte Grundausbildung für alle,  
die den Kundenkontakt lieben.

**Du interessierst dich für eine kaufmännische Grundausbildung, die vielseitig ist? Zudem möchtest du dein verkäuferisches Geschick einsetzen oder der Umgang mit Kunden ist ein absolutes Muss für dich?**

**Dann ist die Lehre in der Reisebranche für dich perfekt. Hier kannst du das Handwerk der Kauffrau bzw. des Kaufmanns erlernen und gleichzeitig die Welt kennenlernen und sie den Kunden näherbringen.**



## Praktische Ausbildung im Betrieb

---

Entscheide dich, was besser zu dir passt:

### **Kaufmännische Ausbildung in einem Reisebüro**

Hier arbeitest du meist in einem kleineren Team und hast direkt mit den Kunden zu tun.

Deine Aufgaben umfassen:

- Beraten von Kunden
  - Individuelle Offerten zusammenstellen
  - Verkauf von Reisen
  - Reisedokumente vorbereiten und zusammenstellen
  - Rechnungen erstellen
  - Katalog- und Büromaterial Management
  - Visa einholen
- ...und weitere spannende Aufgaben

Je nach Reisebüro wirst du nicht ab deinem ersten Arbeitstag in der Kundenberatung tätig, sondern zuerst eher mit administrativen Arbeiten beschäftigt sein, damit du bis zum Ende der Lehrzeit ein komplettes Kundendossier betreuen kannst.

Die Beratung eines Kunden kann von Badeferien auf Mallorca, über eine Mietwagenrundreise in Australien bis zu einer Kreuzfahrt in der Südsee gehen... je nachdem, wer ins Reisebüro kommt.

Ein Reisebüro muss dann geöffnet sein, wenn die Kunden Zeit haben, vorbeizukommen. Das heisst, dass du je nach Lage des Büros längere Präsenzzeiten hast, als in einer anderen kaufmännischen Branche. Auch Samstagseinsätze können vorkommen. Dafür startest du vielleicht

später in den Tag oder hast sogar unter der Woche mal einen Tag frei.



**Nadine Faragolo, DER Touristik Suisse AG / Kuoni Reisen:**

«Die Lehre in einem Reisebüro ist keine 0815 KV-Lehre, in der man immer das gleiche macht. Kein Tag gleicht dem anderen und man weiss nie, was heute auf einen zukommen wird. Das Beste an dieser Lehre finde ich den täglichen Kontakt zu den Kunden. Die Atmosphäre im Team ist familiär und auch der Spass kommt nie zu kurz. Ich empfehle diese Lehre jedem, der sich zutraut, über seine Komfort-Zone hinauszuwachsen und Verantwortung zu übernehmen.»

**Kaufmännische Ausbildung bei einem Reiseveranstalter**

Bei einem Reiseveranstalter (auch Touroperator genannt) sind deine Kunden in den meisten Fällen die Reisebüros. Das heisst, du wirst zum Spezialisten ausgebildet, der die Reisebüros über eine spezielle Reiseart oder ein bestimmtes Reiseziel berät.

Die Aufgaben können so aussehen:

- Beraten von Reisebüros (zum Teil auch Direktkunden)
- Individuelle Offerten zusammenstellen
- Buchungen für das Reisebüro vornehmen
- Abklärungen mit den Agenturen vor Ort treffen

...und weitere spannende Aufgaben

Je nach Reiseveranstalter können deine Kunden aus der gesamten Schweiz kommen, somit ist umso wichtiger, dass du gerne Französisch sprichst. Deine Englischkenntnisse kannst du vor allem im Kontakt mit den Agenturen im Ausland einsetzen.

Der Kontakt mit den Reisebüros erfolgt per Telefon oder E-Mail. Das heisst, du sitzt in den meisten Fällen in einem grossen Büro, das du mit einigen Mitarbeitern teilst. Das kann, vor allem in der Hochsaison, laut und hektisch sein, dafür läuft immer etwas.

Bei einem Reiseveranstalter arbeitest du in der Regel Montag bis Freitag.

### **Rhona Grando, Hotelplan Suisse:**

«*Die Lehre beim Reiseveranstalter hat mir sehr viel Spass gemacht, da ich verschiedene Destinationen vertieft kennenlernen konnte. Ich musste bereits früh sehr selbständig arbeiten und konnte mit verschiedenen Ansprechpersonen zusammenarbeiten, wie Direktkunden, Agenturmitarbeiter im Reise-land, Teammitglieder etc., was die Lehre noch spannender gestaltete. Zusätzlich sind die eigenen Reiseerfahrungen sehr wichtig. Die Lehre empfehle ich weiter, da man sehr viel für sich selbst mitnehmen kann; seien es Destinationskenntnisse oder der Kontakt mit Menschen. Ausserdem macht es einfach unglaublich viel Spass.»*

### **Kaufmännische Ausbildung bei einem Geschäftsreisebüro**

Deine Kunden sind Geschäftsleute, die beruflich unterwegs sind. Deine Tätigkeiten unterscheiden sich also ein wenig von jenen des klassischen Reiseverkäufers.

- Buchen von Flügen, Mietwagen oder Hotels
- Ausrechnen der besten oder günstigsten Flugvarianten
- Ausstellen von Flugtickets
- Rechnungen erstellen
- Büromaterial Management
- Visa einholen

...und weitere spannende Aufgaben



Geschäftskunden wissen meist, was sie wollen und benötigen deshalb selten eine Beratung. Zudem muss es oft schnell gehen, das heisst, es ist wichtig, dass du gerne ein energiegeladenes Umfeld hast. Wenn du dich also für Flüge interessierst, gerne Preise ausrechnest und nicht unbedingt Badeferiendestinationen verkaufen möchtest, dann ist dieses Büro absolut richtig für dich.

**Raul Coutinho do Rego, Ausbildungsverantwortlicher American Express Global Business Travel:**

« *Geschäftsreisebüros sind zuständig für kleine, mittlere und grosse, national sowie international tätige Unternehmen. Bei uns stehen eine professionelle Beratung, Reiseplanung und Organisation der Geschäftsreisen im Vordergrund. Die Lernenden erlangen zusätzlich durch Besuche in Abteilungen wie Leisure, Sales, Marketing, Ticketing oder Meeting & Events ein noch breiteres und vertieftes Fachwissen über die Reisebranche, was diese Ausbildung sehr abwechslungsreich und interessant macht.»*

**Ausbildung in den überbetrieblichen Kursen (üK)**

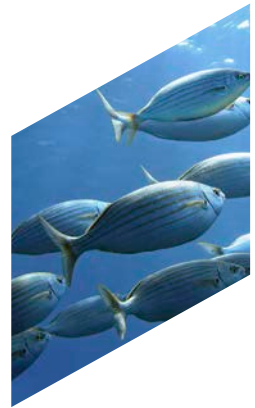
In den üK's werden die branchenspezifischen Grundlagen gelegt.

Hier erfährst du mehr über ausgewählte Themen der Reisebranche, kannst dein Fachwissen aus dem Lehrbetrieb vertiefen und wendest das Gelernte soweit als möglich bereits an Übungsbeispielen an.

Insgesamt wirst du während deiner dreijährigen Lehre 16 Kurstage besuchen. Alle Vor- und Nachbereitungsphasen sowie der Präsenzunterricht gelten als Arbeitszeit.

Zudem ergänzt du dein Wissen mit e-Learning Modulen, die du im Selbststudium löst und mit einem Test abschliesst.

Im Rahmen der überbetrieblichen Kurse werden üK-Kompetenznachweise durchgeführt, welche in die Abschlussnote einfließen (Erfahrungsnote). Diese bestehen in Form von mehreren (kleinen) schriftlichen und/oder mündlichen Prüfungen und Projektarbeiten.



## Schulische Ausbildung

In der Berufsschule treffen sich die Lernenden verschiedenster Branchen und werden in Handlungskompetenzen geschult wie:

- Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen
- Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld
- Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen
- Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen
- Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

Zu Beginn der Lehre entscheiden sich die Lernenden für einen der zwei Wahlpflichtbereiche:

- Zweite Landessprache oder Englisch
- Individuelle Projektarbeit

Im dritten Lehrjahr kann eine von vier Optionen gewählt werden:

- Landessprache
- Fremdsprache
- Finanzen
- Technologie



## Bist du interessiert?

---

Die zusätzliche Berufsmaturität richtet sich an leistungsfähige Schülerinnen und Schüler, die zusätzlich zur kaufmännischen Lehre eine erweiterte Allgemeinbildung anstreben. Aufgrund der Fächervielfalt hast du bei dieser Variante während der gesamten Lehrzeit zwei Tage Schule pro Woche.

Diese Eigenschaften musst du mitbringen für eine Lehre auf der Reisebranche:

- abgeschlossene Oberstufe mit entsprechendem Niveau, so dass eine kaufmännische Lehre möglich ist
  - Interesse für Reisen, andere Kulturen und Geografie
  - Freude am Kundenkontakt
  - Verkäuferisches Flair
  - Durchhaltewille und Verantwortungsbewusstsein
  - Selbständigkeit
- ...und natürlich eine grosse Portion Motivation!





## Und nach der Lehre?

---

Du hast deine Lehrzeit erfolgreich abgeschlossen und kannst nun dein Wissen vertiefen.

zusammenzustellen. So kannst du dir mit der Zeit einen eigenen Kundenstamm erarbeiten.



Vielleicht strebst du aber auch an, dein eigenes Reisebüro zu führen. Das braucht sicher ein bisschen Geduld und Erfahrung, aber auch dazu gibt es einige Erfolgsgeschichten in der Branche.

Da du jetzt keine Schule mehr hast, kannst du die Welt auch ausserhalb der Schulferien entdecken. Wenn du ein Reiseziel selbst gesehen hast, wird es dir viel leichter fallen, deinen Kunden davon zu erzählen und ihnen die passende Reise

Eine Weiterbildung bietet sich an einer Höheren Fachschule mit dem Abschluss Tourismusfachfrau HF / Tourismusfachmann HF oder an einer Fachhochschule im Bereich Tourismus an.

## Warum die Lehre auf der Reisebranche?

---

Du kannst mit einer Lehre in der Reisebranche eine Tätigkeit finden, die du liebst und bei der du deine Reisesehnsucht ausleben kannst. Werde ein Profi in deinem Lieblingsgebiet oder mach deinen Kunden deine Lieblingsplätze auf der Welt schmackhaft. Die Arbeit ist sehr abwechslungsreich und die Ausbildung zur Kauffrau EFZ bzw. zum Kaufmann EFZ ist eine gute Grundausbildung.

## Schatten- / Sonnenseiten?

---



- Kundenkontakt
- Mit wunderschönen Produkten zu tun haben
- Kollegialer Umgang innerhalb der Branche
- Organisation der schönsten Zeit für unsere Kunden



- Unterschiedliche Arbeitszeiten und Samstagseinsätze (je nach Lehrbetrieb)



## Weitere Informationen

Haben wir dein Interesse geweckt?  
Wenn du noch Fragen hast, stehen  
wir dir gerne zur Verfügung.

### **Schweizer Reise-Verband SRV**

Etzelstrasse 42

8038 Zürich

Tel. 044 487 30 50

mail@srv.ch

Die aktuell offenen Lehrstellen findest  
du auf den üblichen Plattformen.

Herausgeberin und Copyright:  
Schweizer Reise-Verband

Bezugsquelle:  
Schweizer Reise-Verband  
Etzelstrasse 42, 8038 Zürich  
T 044 487 30 50  
mail@srv.ch  
www.srv.ch

Alle Rechte, ausser der zweckgebundenen Verwendung  
zur Ausbildung in Lehrbetrieben, sind vorbehalten.

2. Ausgabe, 2022