

Medienmitteilung

Nur marginal rückläufiger Geschäftsgang bei Reisebüros – trotz grossen Herausforderungen

Zürich, 15. September 2016. **Im Jahr 2015 hat der durchschnittliche Umsatz eines Schweizer Reisebüros im Vergleich zum Vorjahr um 2% von CHF 3.259 Mio. auf CHF 3.193 Mio. abgenommen. Der durchschnittliche Umsatz pro Mitarbeiter sank ebenfalls geringfügig von CHF 1.02 Mio. auf CHF 0.98 Mio. Dank den stetig steigenden Beratungsgebühren konnte die Bruttorendite von 15% gehalten werden, die Nettorendite gab dagegen von 1.4% auf 1.2% nach. Dies geht aus der Marktumfrage des Schweizer Reise-Verbandes in Zusammenarbeit mit dem Institut für Systemisches Management und Public Governance an der Universität St. Gallen hervor.**

Die unmittelbaren Zukunftsaussichten bleiben unbefriedigend

Obschon der vergangene Geschäftsgang als knapp zufriedenstellend bezeichnet werden kann, bleiben die unmittelbaren Aussichten gleichermassen verhalten. Während in der Vergangenheit die Wechselkursschwankungen den Reisebüros zu schaffen machten, ist es dieses Jahr die geopolitische Lage in zahlreichen potentiellen Top-Destinationen. Diese führt zu einer gewissen Zurückhaltung und einem kurzfristigeren Buchungsverhalten für Auslandsreisen. Während Kunden bei einzelnen Destinationen nicht einmal mehr zu Tiefpreisen buchen, steigen bei anderen Destinationen die Preise stark an. Daneben wartet eine weitere, langanhaltende Herausforderung: Die Digitalisierung.

Die Digitalisierung fordert auch die Reisebüros heraus

Reisen ist grundsätzlich mit Emotionen verbunden – der Buchungsprozess ist im Wesentlichen aber auch ein reines Informationsgeschäft. Aus diesem Grund gehörten Reiseveranstalter (Touropoperator) und Reisevermittler (Reisebüros) um die Jahrtausendwende zu den ersten, welche mit der Informationstransparenz im Internet konfrontiert waren. Die diesjährige Umfrage bringt zu Tage, dass die Reisebüros diese Herausforderungen erfolgreich angenommen haben: Die Grossmehrheit hat heute eine Website mit Buchungsmöglichkeit und bereits mehr als die Hälfte eine Smartphone-kompatible App, ebenfalls mit Buchungsmöglichkeiten und Reiseinformationen. Knapp die Hälfte aller Reisebüros hat darüber hinaus Vertriebskonzepte über mehrere digitale Kanäle und verzahnt diese nach Möglichkeit mit Offline-Kanälen. Dem Thema «Big Data» nimmt sich etwa die Hälfte der Reisebüros an; so werden etwa Kundenanalysen zusehends systematisiert.

Weitere Informationen:

Walter Kunz
Geschäftsführer
Schweizer Reise-Verband
T: + 41 44 487 30 55
E: kunz@srv.ch

Prof. Dr. Christian Laesser
Institut für Systemisches Management und
Public Governance an der Universität St. Gallen
T: +41 71 224 25 25
E: christian.laesser@unisg.ch