

Kauffrau/Kaufmann EFZ Branche Reisebüro

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 auf der Reisebranche für dich perfekt. Hier kannst du das Handwerk der Kauffrau bzw. des Kaufmanns erlernen und gleichzeitig die Vielseitigkeit der Reisebranche kennenlernen.



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
- 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 bereits 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 andere 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 Touroperater 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 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 im TO hat mir sehr viel Spass gemacht, da ich verschiedene Destinationen vertieft kennen lernen konnte. Ich musste bereits früh sehr selbständig arbeiten und ich konnte mit verschiedenen Ansprechpersonen zusammenarbeiten, wie Direktkunden, Agenturmitarbeiter im Reiseland, 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 vom klassischen Reiseverkäufer:

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

...und weitere spannende Aufgaben



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

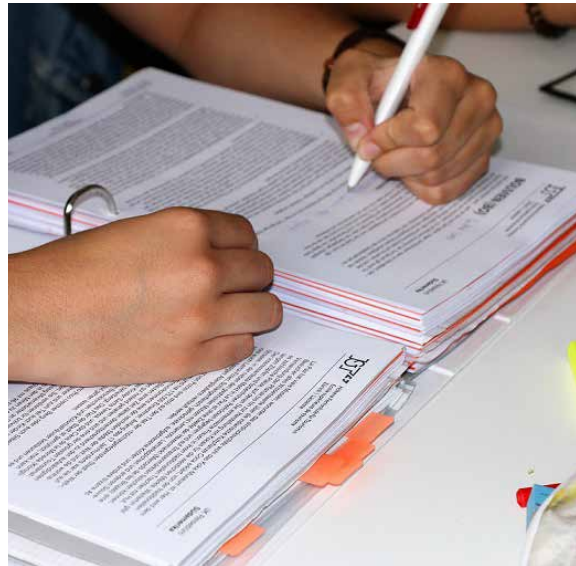
Raul Coutinho do Rego, Ausbildungsverantwortlicher American Express Global Business Travel:

« *Geschäftsreisebüros sind zuständig für kleine, mittlere und grosse, nationale sowie internationale 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)

Die üK's ergänzen die betriebliche Ausbildung im Lehrbetrieb. Hier erfährst du mehr über ausgewählte Themen der Reisebranche und kannst dein Fachwissen aus dem Lehrbetrieb vertiefen.

Insgesamt wirst du während deiner dreijährigen Lehre 26 Kurstage besuchen. Zudem ergänzt du dein Wissen mit e-Learning Lektionen, die du im Selbststudium löst und mit einem Test abschliesst.





Schulische Ausbildung

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

- **Wirtschaft und Gesellschaft (W&G)**
Gute bis vertiefte Kenntnisse in den Wirtschaftsfächern
- **Deutsch**
Sprachsicherheit in Deutsch (Textverständnis, mündliche und schriftliche Kommunikation, Präsentationen)
- **Fremdsprachen**
Abschluss in Französisch und/ oder Englisch (internationale Sprachzertifikate möglich);
Mindestanforderung: B1
- **Information, Kommunikation, Administration (IKA)**
Gute bis sehr gute Kenntnisse und Fähigkeiten in der Nutzung moderner Medien (z.B. PC-An-

wenderprogramme, Informationsbeschaffung übers Internet, Präsentationen usw.).

- **Überfachliche Kompetenzen**
Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen



Im B-Profil wird eine Fremdsprache geschult, es sind weniger vertiefte Kenntnisse in den Wirtschaftsfächern nötig, dafür wird das Fach IKA mit erweiterten Leistungszielen geschult.

Im E-Profil werden zwei Fremdsprachen abgeschlossen, vertiefte Kenntnisse in den Wirtschaftsfächern und dafür weniger Ziele im IKA gelernt.

Bei beiden Profilen hast du im ersten und zweiten Lehrjahr zwei Schultage pro Woche und im dritten Lehrjahr noch einen Schultag.

Die 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.

Bist du interessiert?

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
- Verkäufliches Flair
- Durchhaltewillen und Verantwortungsbewusstsein
- Selbstständigkeit

...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.



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 einfacher fallen, deinen Kunden davon zu erzählen und ihnen die passende Reise

Vielleicht strebst du aber auch an, dein eigenes Reisebüro zu führen, eine Abteilung zu leiten oder eine andere spannende Funktion innerhalb der Branche auszuüben? Das braucht sicher ein bisschen Geduld und Erfahrung, aber auch dazu gibt es einige Erfolgstories in der Branche.

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

Warum die Lehre auf der Reisebranche?

Du kannst mit einer Lehre auf der Reisebranche eine Tätigkeit ausüben, die du liebst und wo du deine Reisesehnsucht vertiefen 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 Kaufman EFZ ist eine gute Grundausbildung.

Schatten- / Sonnenseiten?



- Kundenkontakt
- Mit Reisen zu tun
- Kollegialer, offener Umgang innerhalb der Branche
- Organisation der schönsten Zeit für unsere Kunden



- Unterschiedliche Arbeitszeiten und Samstagseinsätze
- Im Vergleich durchschnittlich tiefe Löhne



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 gängigen Plattformen und
auf den Webseiten der jeweiligen
Ausbildungsbetriebe.

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.

1. Ausgabe 2018