

## Das Gruppen Geschäft

Erklärung zu den unterschiedlichen Kunden:

- **Bus-Reiseveranstalter**, Reiseunternehmen in unterschiedlicher Größe, vom Familienbetrieb bis zum Großunternehmen, buchen für einen Kunden (Verein etc.) oder kaufen bei uns ein Kontingent für ihre Reisekataloge.
- **Paketer** sind Wiederverkäufer/Großhändler, die touristische Leistungen verkaufen
- **Pauschalanbieter, z.B. Vulkan Express**
- **Privatkunde**, z.B. Vereinsausflug, Ausflug Seniorenheime, Behinderteneinrichtung, Betriebsausflüge, organisieren den Ausflug zu uns selbst und nicht über das Busunternehmen.

Der Bus-Reiseveranstalter und die Paketer erhalten Frühbucherrabatt bei Reservierung im laufenden Jahr für die nächste Saison.

Der Privatkunde erhält diesen Frühbucherrabatt nicht.

**Allen Kunden werden vier mögliche Varianten angeboten:**

**1. Variante A / mit Museum**

Begrüßung/Besuch des Museums/ Schiff-Transfer zum Naturschutzgebiet, Aufenthalt dort, Geysir Ausbruch, Rückankunft Andernach

**2. Variante A mit Head-Set Führung im Museum, Dauer 1 Stunde, Aufpreis**

**3. Variante B / ohne Museum**

Begrüßung/Information/Film/ Schiff-Transfer in Begleitung eines Mitarbeiters der aufmerksam die Gruppe betreut und auch während der Zeit im Naturschutzgebiet informiert.

Geysir Ausbruch, Rückankunft Andernach

**4. Variante C/ Kreuzfahrtschiff Service**

Gäste werden am Schiffsanleger abgeholt, dann entweder weiter mit Variante A oder B. Die Gäste werden wieder an den Schiffsanleger zurückgebracht. Häufig haben diese Gäste eigene Headsets bereits dabei.

### **WICHTIG**

Alle Vereinbarungen/Abläufe/Sonderabsprachen mit dem Kunden sind auf der Buchungsbestätigung vermerkt, die der Kunde bei Vertragsabschluss erhält und gegenzeichnet. Ebenfalls erhält der Kunde mit der Buchungsbestätigung die AGB und Datenschutzerklärung sowie Tipps für die Anreise.

***Auch die Preise stehen auf der Buchungsbestätigung, diese bitte ganz besonders beachten!***

**Die eingegeben Buttons im Kassensystem sind nur als Platzhalter zu verstehen.**

Es ist mit dem Kunden vereinbart, dass eine Person (Vereinsvorsitzender/Reiseleiter etc.) sich bei Eintreffen im Foyer an der Kasse meldet, um die Formalitäten zu erledigen.

## Vorbereitung

Der Vortragsraum (alt) muss morgens vorbereitet werden.

Beleuchtung Wand und dezente Beleuchtung Decke, Beamer früh genug starten.

Der Raum soll Atmosphäre haben.

Beim Eintreffen der Gruppe ins Foyer sollte im besten Fall der Scout bereitstehen und sich direkt der Gäste annehmen, während die Leitung sich um die Formalitäten an der Kasse kümmert. Begrüßen schon hier, später im Vortragsraum nochmals offiziell alle begrüßen!

Vortragsraum zuweisen, auf Toiletten hinweisen....

## An der Kasse

- Die Buchungsbestätigung muss vom Kassenspersonal geprüft werden **bevor die Gruppen eintreffen! Alle möglichen Unklarheiten vorher besprechen!**
- **Bei Eintreffen der Gruppe diese unbedingt aus dem Kassensystem löschen.**
- Jetzt gibt der Kunde die finale Teilnehmerzahl an. Bitte hier explizit erfragen, ob ermäßigte Teilnehmer darunter sind.
- Freikarten für Reiseleiter und Busfahrer werden an die jeweilige Person persönlich ausgegeben.
- Busfahrer erhalten obligatorisch einen Gutschein für die Kaffeebar. Reiseleiter auch, aber nur, wenn diese tatsächlich hierbleiben. Kommt seltener vor, da diese die Gruppen ja begleiten.
- Bei allen Varianten, bei denen ein Scout die Gruppe begleitet, ist das Drucken von Tickets nicht zwingend erforderlich. Hier wird nach Absprache verfahren.
- **Das Quittieren der Tickets darf bei Bus-Reiseveranstalter, Pauschal Partnern, Paketern und bei den Flusskreuzfahrtschiffen NUR den Reiseleitern vorgelegt werden, NIE einem Gast!**
- Der Privatkunde (Verein, Betriebsausflug) kann gegenzeichnen.
- Die Kontrolle von Schwerbehindertenausweisen entfällt bei Gruppen. Es sei denn, es ist ein entsprechender Vermerk auf der Buchungsbestätigung, oder die angegebene Zahl erscheint absolut unglaubwürdig.
- Vom Kunden angekreuzte Zahlungsweise bitte wenn möglich einhalten, ansonsten Vermerk auf die Bestätigung, um spätere Unklarheiten zu vermeiden.