

# Der 13-Punkte-Plan

Was können Reisebüros tun, um die Corona-Krise zu überstehen?

Jochen Balduf, Senior Consultant der touristischen Unternehmensberatung One World Consulting aus Lennestadt, hat mit seinem Team einen

**Leitfaden** erstellt. Diesen stellt er nicht nur seinen Kunden, sondern allen Betroffenen zur Verfügung und bietet Unterstützung an. „Die Touristik muss zusammenhalten, denn nur gemeinsam können wir es schaffen“, ist seine Überzeugung. Mit dem Leitfaden soll den Reisebüros ein Instrument an die Hand gegeben werden, schnell und effizient Hilfen zu beantragen. Denn: Die Zeit wird knapp. „Für viele geht es um die Existenz.“

Im Folgenden stellt touristik aktuell den Leitfaden dar.

## 1 Richtig handeln:

- Erstellung eines Soll-Umsatz-Plans, soweit vorhanden
- Erstellung eines Ist-Umsatz-Plans/ Provisionserlöse

## 2 Liquiditätsplan erstellen

- Ausgehend von der IST-Planung sollte ein Liquiditätsplan erstellt werden

## 3 Personalkosten:

- Kurzarbeit
- Lohnkostenzuschüsse
- Unbezahlter Urlaub
- Mitarbeiterabbau (zum Beispiel betriebsbedingte Kündigung)

## 4 Eigenen monatlichen Kapitalbedarf (Unternehmerlohn) ermitteln und sich selbst fragen:

- Können die private Kosten des Unternehmers gesenkt werden?
- Aufgrund geringer Gewinne oder Verluste mit der Krankenversicherung sprechen, um gegebenenfalls den Beitrag vorab zu reduzieren
- Stundungen (Finanzamt, Privatkredite und ähnliches).

## 5 Bankverbindlichkeiten identifizieren (Gesamtsumme, Raten):

- Investitionskredite
- Laufende andere Kredite
- Kontokorrent
  - *Zahlpausen verhandeln*

## 6 Zielgebiete:

- Clustern nach Region, Umsatz und Abreisemonat
- Risikoeinschätzung
- Prüfung der Bedingungen der Reiseveranstalter und aktuelle Sonderregelung im Hinblick auf Storno-/ Umbuchung
  - *Provisionsvorschüsse*
- Solidität der einzelnen Veranstalter im Blick haben, sofern möglich
  - *Wann immer möglich, Kunden nur umbuchen und nicht stornieren*
  - *Kostenfreie Stornierungen nur, sofern gesetzlich vorgeschrieben oder als letzte Alternative*

## 7 Zukünftige Buchungen:

- Für besonders gefährdete Gebiete (die es auch künftig geben könnte) auf optimierte Storno- und Zahlungsbedingungen achten! Kulante Stornobedingungen können auch künftig Buchungsanreiz sein.

## 8 Portfoliodiversifikation:

- Neue Reiseveranstalter aufnehmen und verstärkt auf Zusatzleistungen achten
- Externe Hilfe bei schneller Erweiterung

## 9 Ausfälle durch Stornierungen / Umbuchungen:

- Sofort identifizieren, auch potenzielle und beziffern (Vergleich Umsätze)
- Sofortige Gegenmaßnahmen einleiten (Einsparungen, Personalanpassung)

- Bereits jetzt die Bank informieren, auch über Maßnahmen
- Planspiele: Wenn Zielgebiet A storniert wird, dann entsteht Schaden X, den kann ich mit folgenden Maßnahmen kompensieren oder eindämmen
- Liquidität, Erlöse und Kosten konservativ schätzen!
- Existenzsicherungen, Förderungen, Kredite! Vorlaufzeiten beachten!
  - *Im Notfall quasi Einstellung des Betriebs und Reduktion auf ein Minimum. Je nach Vertrag zum Beispiel Kündigung sämtlicher Mitarbeiter und Verlegung des Büros ins „Wohnzimmer“*

#### 10 **Potenzielle Quarantäne oder angeordnete Einstellung der Geschäftstätigkeit**

- Notfallpläne weiter entwickeln
- Betrieb eventuell dezentral aufrecht erhalten
- Mitarbeiter haben zum Beispiel Notebooks und können diese mitnehmen? (Wichtig: Nicht im Büro lassen! Manche Anordnungen kommen sehr plötzlich und es können im schlimmsten Fall keine Unterlagen mehr geholt werden)
- Habe ich Daten in einer Cloud? Können Mitarbeiter oder ich selbst von zu Hause darauf zugreifen?
- Sind die technischen Voraussetzungen geschaffen, etwa Rufumleitung?
- Gegebenenfalls stehen Mitarbeitern Aufwandsersatzzahlungen zu (beispielsweise Infektionsschutzgesetz), sofort beantragen!
- Kommunikationskette Inhaber/ Mitarbeiter aufbauen

#### 11 **Liquiditätsbeschaffung / finanzielle Entlastungen:**

- Kredite beantragen
- Vorgezogene Provisionszahlungen
- Buchhaltung up-to-date? Abschlüsse und BWAs? BWA Dezember?
- Fördermöglichkeiten
- Personalkostenzuschüsse
- Kurzarbeitergeld
- Möglichkeiten der Existenzsicherung
- Ansprüche aus behördlich angeordneter Quarantäne
- Investitionszuschüsse
- Umschuldung

- Personalkosten
- Steuererstattungen, Reduktion der Vorauszahlungen
- Vertragsoptimierungen
- Werbung einfrieren, sofern sinnig
  - *Kosteneinsparungen pro Position, sofern es geht beziffern*
  - *Keinesfalls Kundengelder aus Agenturinkasso als liquide Mittel zweckentfremden! Es handelt sich hierbei um treuhänderisch vereinbarte Kundengelder. Dies kann zu strafrechtlichen Konsequenzen führen und gegebenenfalls im Rahmen einer Insolvenz die Restschuldbefreiung gefährden oder bei einer GmbH zur Durchhaftung führen.*

#### 12 **Sofern Mitarbeiter vorhanden, sollten folgende Dinge festgelegt werden und nach innen kommuniziert werden:**

- Zuständigkeiten festlegen
- Klare interne Richtlinien für Storno-/ Umbuchung
- Klares Wording festlegen
- Überblick über Rechtslage verschaffen bei Kunden im Zielgebiet oder in anderen Bereichen, falls ich nicht sattel-fest bin (hilft Schaden zu minimieren)
- Troubleshooting Team / Krisenstab

#### 13 **Außenkommunikation gegenüber Kunden**

- Offene und proaktive Kommunikation
- Zeigen, dass Sie sich kümmern
- Sachlich nüchtern ohne Panik
- Klares Wording, auch von den Mitarbeitern
- Individuell auf die Kunden zugehen
- Erreichbarkeit für den Kunden sicherstellen! Keinesfalls das „Vogel Strauß“-Prinzip fahren und sich verstecken
- Kundeninformationen per Mail, Facebook, Instagram...
- Infos auf Website



Auf der Website der Unternehmensberatung ist neben dem Leitfadens für Reisebüros auch ein Leitfadens für Veranstalter zu finden. Weitere Infos gibt es unter [www.oneworld-consulting.de](http://www.oneworld-consulting.de)