

Schwerpunkt Lateinamerika/Brasilien

# Salsa am Counter

Südamerika-Experten sind in Reisebüros kaum vertreten. Die Arge Lateinamerika bietet Schulungen an.

Karin Lindner

**N**ein, einfach ist es nicht, das Gütesiegel Lateinamerika-Experte zu erwerben. „Bei der Schulung gibt es keine vorgefertigten Texte, in denen wir alle Antworten auf die Abschlussfragen finden“, sagt Angelika Küstermann, Expedientin im Reisebüro Mum in Edenkoben. „Wir müssen die Lösungen selbst im Internet, in Katalogen und Broschüren erarbeiten.“

Das koste zwar viel Zeit und eine Menge Energie. Der Lerneffekt sei aber sehr gut. „Wenn ich mich intensiv mit den Ländern und Veranstaltern beschäftige, bleibt hinterher viel mehr Wissen hängen“, ist auch Dorothea Mall vom TUI Reise Center in Stuttgart mit dem Konzept der Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika zufrieden. „Ich weiß später ganz genau, wo ich nachschlagen muss.“

## Direkte Kontakte mit den Spezialisten

Mit dem Gütesiegel in der Tasche fühlen sich die Reiseberater sicherer und verkaufen Lateinamerika aktiver, das in vielen Agenturen immer noch ein weißer Fleck ist – obwohl die Vermittlung dieser Reisen gute Provisionen verspricht. „Ich kann jetzt spezieller



**Heiße Rhythmen:** Auf der Isla de Margarita in Venezuela locken langbeinige Schönheiten, der feine Sandstrand und das karibische Wetter die europäischen Urlauber.

# Experten für Lateinamerika

## Das Gütesiegel der Arge schafft Kompetenz

### Was ist das Gütesiegel?

Urkunde, vier Aufkleber und ein Tischaufsteller weisen den Reisebüro-Mitarbeiter als Lateinamerika-Experten aus. Das Gütesiegel ist personen-gebunden und maximal drei Jahre gültig.

**Voraussetzungen:** Vorabteilnahme an einem Seminar der Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika.

**Kosten:** rund 25 bis 30 Euro. Termine und Orte stehen auf der Website der Arge. Zusätzlich erwünscht sind Zielgebietserfahrungen.

**Anmeldung:** Das Formular ist über die Homepage der Arge abrufbar. Die Reisebüros erhalten Unterlagen, Broschüren und weiterführende Adressen.

**Abschlussprüfung:** 50 Fragen müssen beantwortet

werden. Sie umfassen die Themenbereiche Geografie, Länderkunde, Politik, Geschichte, Sicherheit, Gesundheit und Infrastruktur. Die Prüfungsgebühr beträgt 20 Euro.

E-Mail [arge.lateinamerika@t-online.de](mailto:arge.lateinamerika@t-online.de)



und tiefgründiger beraten“, bestätigt Michael Hanisch vom Karstadt Reisebüro in Dresden. „Durch die Schulung habe ich zum Beispiel die Programme der Spezialanbieter erst kennen gelernt.“ Etwa von Sommer Fernreisen, Miller Reisen, Ruppert Brasil und Latino Travel, die in seinem Büro nicht geführt werden. Jetzt kann er seinen Kunden Alternativen bieten, wenn es das gewünschte Programm bei den großen Anbietern nicht gibt.

Für die Lateinamerika-Spezialisten selbst ist die Mitgliedschaft in der Arge ein gutes Marketing-Instrument. „Durch die Newsletter und das Lateinamerika-Magazin haben wir die Chance, mit geringem finanziellen Aufwand unsere neuen Angebote vorzustellen“, sagt Gerd Deiniger, Geschäftsführer von Aventoura.

### Mit mehr Know-how Kunden gewinnen

„Es ist heute wichtig, sich mit mehr Know-how von den normalen Reiseverkäufern abzuheben“, ist Melanie Haider überzeugt. Sie betreibt in Gräding den Mobilen Reisemarkt und hat sich in der Region mit ihrem Spezialwissen über Lateinamerika einen Namen gemacht. Haider ist fit für alle Rei-

sepläne. Wünscht der Kunde eine Kulturreise? Dann ist Mexiko mit seiner Maya- und Azteken-Vergangenheit ideal. Ebenso Peru, das mit seiner Inka-Kultur als traditionelles Studienreiseziel gilt.

Stehen Natur und Ökologie im Mittelpunkt der Reise, bieten sich Costa Rica und die anderen mittelamerikanischen Länder sowie Brasilien und Venezuela an. Wer das Abenteuer und die sportliche Herausforderung sucht, findet viele Angebote in den Andenländern Ecuador und Chile. Sind Expeditionstouren gefragt, dann schickt Haider die Kunden nach Patagonien im Süden Argentiniens.

In der Schulung lernen die Reiseberater außerdem die Defizite im Lateinamerika-Geschäft kennen. Etwa dass die Flugkapazität auf einigen Strecken zu knapp ist. „Ich könnte zum Beispiel nach Brasilien viel mehr Reisen vermitteln, wenn es mehr Sitzplätze gäbe“, sagt Küstermann. „Das Problem wird verschärft, weil Fernreisen immer kurzfristiger gebucht werden.“ Auch weiß die Expedientin jetzt, dass es in manchen lateinameri-

kanischen Ländern öfter zu Flugverspätungen und -stornierungen kommen kann, worauf die Kunden vorbereitet sein müssen. Nicht immer könne sie zudem die gewünschte hochwertige Hotelqualität vermitteln. Speziell in den oberen Kategorien müsse ihrer Meinung nach mehr investiert werden.

Das Gütesiegel ist derzeit die einzige fundierte Reisebüro-Schulung für lateinamerikanische ▶



**Kontraste:** Während Chile-Fans die Gletscher in der Laguna San Rafael beobachten, genießen Schnorchler das Wasser bei Tulum in Mexiko.

### Spektakel und Kult:

Besucher können den rauchenden Krater von Navidad in Araucania (Chile) beobachten oder den unterirdischen Obelisken des Tempels von Lanzón (Peru) in der Nationalgalerie Lima bestaunen. In Rio zeigen die über 100 Samba-Schulen, was der Karneval zu bieten hat.



**Panorama-Sicht:** Bei Bikern und Raftern beliebt ist die Gegend um Bio Bio in Südchile.



**Frauen im Dorf Llacón** am Titicaca-See in Peru bieten ihre handgewebten Decken und Ponchos zum Verkauf an. Genauso bunt sind die Häuser im Hafen von Puerto la Cruz nahe der malerischen Ortschaft Playa el Faro in Venezuela.



Länder. Veranstalter wie Dertour und Meier's Weltreisen können diese Destinationen in ihren Fernreiseseminaren nur anreißern. Das Angebot an Reisen und Seminaren der Willy Scharnow-Stiftung ist begrenzt. Den kleinen Spezialisten fehlt für große Auftritte das Geld. Das Internet ist als Informationsquelle nicht immer nützlich, „denn ich suche vor allem fachbezogene Inhalte“, sagt Alfred Rauch, Juniorchef des First Reisebüros in Regensburg.

Die Arge Lateinamerika kennt das Informationsdefizit. Hauptgrund ist das fehlende Marketing der Länder in Deutschland. Nur Mexiko, Brasilien und Venezuela sind hier mit einem Tourist Office vertreten, einige Länder, darunter Peru, haben in Botschaften touristische Abteilungen eingerichtet. „Dabei ist es so wichtig, das positive Image rüberzubringen und so Hemmschwellen abzubauen“, sagt Maria Morena vom Hapag-Lloyd Reisebüro in Wiesbaden. So sei zum Beispiel bei den Kunden immer noch die Sicherheit in Lateinamerika ein Thema. „In diesem Punkt hat sich vieles zum Positiven gewendet, was nicht publiziert wird“, weiß Morena.

Die weiterführende Betreuung der Gütesiegel-Absolventen hält Andreas M. Gross, erster Vorsitzender der Arge, für eine wichtige Aufgabe. Daher wird monatlich

## Eine Plattform für Lateinamerika

Die Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika mit Sitz im schwäbischen Mockmühl setzt sich für Tourismusförderung in Lateinamerika ein. Zu den rund 60 Mitgliedern zählen Veranstalter, Reisebüros, Airlines, Hotels, Tourismusorganisationen sowie Incoming-Agenturen in Lateinamerika. Die Organisation bietet Seminare, Publikumsvorträge, Schulungen für Reisebüros sowie Roadshows und nimmt an Tourismusmessen teil.

www.lateinamerika.org

per E-Mail ein Newsletter an die Reiseberater geschickt. Er enthält Hinweise über die neuesten Entwicklungen in den einzelnen Ländern und die aktuellen Angebote der Reiseveranstalter.

## Die Arge unterstützt die Reisebüros

Die Arge-Mitglieder unterstützen die Reisebüros zudem mit Broschüren und anderen Info-Materialien, wenn die Agenturen Lateinamerika-Veranstaltungen planen. Gross, der als Reiseleiter von Studiosus viel in Süd- und Mittelamerika sowie in Mexiko unterwegs ist, referiert auch gern selbst über seine Erfahrungen – wie zum

Beispiel vor kurzem in der Atlas Reisewelt in Dresden, als die Reiseverkehrskauffrau Beate Paech für ihre Kunden einen Lateinamerika-Abend organisierte.

Am Gütesiegel wird weiter gefeilt. „Wir überarbeiten 2005 unseren Web-Auftritt, damit die Angeleichter in den Suchmaschinen zu finden ist“, sagt Geschäftsführerin Johanna Valet. Dann werden die Reiseberater die Fragebögen online bearbeiten können.

Valet wünscht sich auch, dass mehr Mitglieder dem Beispiel von Akzente Reisen folgen und auf ihren Seiten einen Link zur Arge einrichten. Über die Veranstalter hätten Interessenten dann auf breiterer Basis Zugriff zu Namen und Adressen der Gütesiegel-Experten, die auf der Homepage der Arge aufgelistet sind. Deren Internet-Auftritt kennen jedoch nur wenige Kunden.

Rauch regt an, Nachfolgeschulungen anzubieten. Zudem sollten Experten ihre Ländererfahrungen, Tipps und Empfehlungen ins Web stellen. Diese Insider-Kenntnisse ergänzen die fundierten Basisinformationen, die auf den Websites der Arbeitsgemeinschaft über alle Lateinamerika-Länder schnell zu finden sind, zum Teil in Deutsch. Auf Grund dieser Datenfülle hätten neue Anwärter des Gütesiegels die Chance, sich ihre ersten Punkte zu verdienen. **fw**

Mehr als 40 Jahre Erfahrung in professioneller Abwicklung und Durchführung in

### Mexico, Guatemala, Belize und Mundo Maya

Neben Gruppen- und Individualreisen (garantierte Reisetermine bis November 2005 mit deutschsprachiger Reiseleitung durch Mexico und Guatemala) bieten wir Ihnen auch Programme, Hotels und Arrangements in **Peru, Bolivien, Chile, Argentinien, Brasilien und Ecuador (Galapagos)** an.

**Brasilien:** z.B. Amazonas Kreuzfahrt MY Desafio, 4 Tage ab/bis Manaus  
**Silvester- und Karneval Arrangements RIO und SALVADOR**  
**Weinreisen - Argentinien**

### MEXICO & LATEINAMERIKA TOURS

Kramer & Associates  
Internationale Touristikvertretungen  
Tel. (0 69) 68 65 51, Fax (0 69) 68 69 91  
E-Mail 113142.2062.@compuserve.com