

## GAELTACHT Irland-Reisen stellt sich neu auf!

Moers, Mitte November 2015



Aus dem (Gaeltacht-) Nähkästchen geplaudert ...

**„Toll, dass Ihr so viele Ferienhäuser habt! Wir würden gerne drei Wochen in Irland verbringen und ein schönes Cottage im Süden haben und für eine Woche in der Nähe von Achill Island. Reisezeitraum ist August 2016. Bitte macht uns gute und bezahlbare Vorschläge! Und schickt uns Broschüren über die Regionen, wo wir hinwollen, denn wir waren noch nie in Irland. Wenn Ihr preiswerte Flüge habt, dann bietet uns die doch mal zusätzlich an. Danke für Eure Mühe!“**

So oder in vielen hundert Variationen erhielten wir jahre-, nein, jahrzehntelang Briefe, Postkarten, Mails. Und wir haben versucht, uns um jeden potenziellen Irlandreisenden zu kümmern. **Das hat uns bis heute so viel Arbeit gemacht, dass wir für 2016 eine Reißleine gezogen haben.** An diesem und zwei, drei weiteren Beispielen erklären wir warum.



Es mag drei Telefonate, ein oder zwei Postsendungen und vier Mails „gekostet“ haben, bis hier feststand, wo etwa die Häuser im Idealfall liegen sollten. Häuser vorschlagen, aber gleichzeitig erst mal informie-

ren über alle unterschiedlichen Regionen? Da stimmte schon die Reihenfolge der Fragen nicht: Welche Art von Haus, für viele Personen in wie vielen Zimmern? Und vor allem: Wann denn im August? Macht es Sinn, Häuser anzubieten ohne all diese Informationen? Natürlich nicht.

Es war oft ein langer Beratungs- und Kommunikationsprozess, bis unsere Kunden und wir überhaupt so weit waren, ganz konkrete Anfragen an die „Ferienhäuser“ in Irland stellen zu können. Und so weit vorbereitet, dass die Kunden selbst auch auswählen konnten. Denn wir wollten das ja nie selbst ... – zu unterschiedlich die Geschmäcker und Vorlieben ...

### „Mails oder Telefonate kosten nix?“ – „Das bisschen Porto?“

Fast richtig. Aber unser Kostenpunkt war die Zeit, von der Heinrich Böll im irischen Tagebuch sagte, davon habe der liebe Gott ganz viel gemacht – in Irland. Bei Ersterem war natürlich ohnehin alles ganz anders. Da konnte man beispielsweise „auf Kredit“ mit der Eisenbahn von Dublin bis nach Westport fahren. Bei uns in Moers aber ist es leider schon immer so gewesen, dass uns Zeit auch Geld kostete. **Nämlich die Arbeitszeit unserer Mitarbeiter, die wir ganz normal am Ende des Monats für Ihre Arbeit auch entlohnen.** Im „Mindestens-Fall“ erwirtschaften wir also die Gesamtsumme aller Gehälter ... – richtig?



Im obigen Beispiel haben wir bis zur Stellung der eigentlich Anfrage mindestens zwanzig Minuten „investiert“, eher dreißig oder vierzig. Denn auch die erbetenen Unterlagen musste ja wer bei uns zusammensuchen, diese Person musste nicht nur die Vorgaben, sondern auch ein Adressetikett erhalten, dafür sollte die (in der ersten Mail oft gar nicht mitgelieferte) Postanschrift erst mal erfasst werden, die wiederum ein anderer Mitarbeiter also ggf. erst erfragen und in unsere Datenbank eingeben musste.

Und unser Zeitaufwand ab der eigentlichen Buchungsanfrage? Unsere These: weitere zwanzig, vierzig oder sechzig Minuten. Oder noch viel mehr. Ihr wollt das nicht glauben?



## Wir haben diese Ablaufprozesse bei uns mehrfach präzise nachgerechnet – und dabei mit unterschiedlichsten Fallbeispielen gearbeitet.

Im besten Fall klappen alle Buchungen schon bei der ersten Anfrage, aber eher selten. Der Aufwand war oft extrem unterschiedlich – je nachdem:

- War das Haus auch für uns online buchbar? Gar in einem Buchungssystem abfragbar? Oder mussten wir den privaten Besitzer kontaktieren, dessen Haus frei ist, der aber nicht verstehen will, warum wir gern eine Provision von 5 oder 10 % hätten? Fragt er nach einer Kautions, lautet die Gegenfrage: Ist es wiedererstattbar? Ist es meistens nicht. Wann will er die Restzahlung? Abhängig von den irischen Antworten müssen wir vor einem Okay von uns den Kunden zurückfragen ... einverstanden? (Nicht beschrieben haben wir den Klassiker, dass wir natürlich unsere Gaeltacht-Freunde auch nicht zu jedem Zeitpunkt am Tag erreichen können – oftmals sprechen dann Anrufbeantworter miteinander ...).
- Oder haben sich die Wünsche des Irlandfreundes inzwischen gar geändert? Dann war der Kontakt mit Paddy Smith schon mal umsonst, also: die Option wieder absagen ...

## Müssen wir an dieser Stelle weiter ausplaudern?

Irgendwann sind die beiden Ferienhäuser aus obigem Beispiel gebucht. Dann müssen nur noch ...

- die Buchungsbestätigung/Rechnung geschrieben und
- später dann Anzahlungen/Restzahlungen verbucht werden
- Reiseunterlagen zusammengestellt und verschickt werden – ein ganz tolles Stichwort: Denn daran will bei der Buchung des August-Cottages im Januar noch niemand denken.
- Wer ist der Verwalter? Wer hat den Schlüssel? Gibt's Telefon-/Handynummer? Und wo zum Teufel liegt das Haus genau? Google Maps können so erschreckend falsch sein.

**Nein, wir legen euch diese Prozesskostenanalyse nicht vor.**

**Aber wir wissen (inzwischen klarer), dass wir in all den letzten Jahren bei Ferienhäusern richtig draufgelegt, also Geld verloren haben.**

**Im Durchschnitt so viel, ...**

**... dass wir euch ab heute bitten, all das selbst in die Hand zu nehmen.**

**Das tut uns selbst leid.** Die meisten von euch aber können das, und viele haben es in den letzten Jahren ohnehin schon selbst getan. Ja, wir könnten das Minus beim Ferienhaus-Vermitteln marginal kompensieren. Theoretisch!!

**In dem wir eure Flüge für euch buchen, zum Beispiel.** Macht aber für euch keinen Sinn, weil wir meist keine anderen Preise haben als das Internet, dafür aber noch unsere (sich ebenso nicht rechnenden) Gebühren draufschlagen müssen. Übrigens wegen ähnlich hoher Beratungs- und Kommunikations-, sprich Zeitgründe.

Mit einer **Mietwagenreservierung** könnten wir auch wieder was „gut machen“. Aber viele von euch buchen vielleicht lieber gleich auf der Website der Airline. **Obwohl das selten der beste Deal ist.**

Aber wer weiß denn schon bei der Buchung seines Cottages endgültig, wann er wie nach Irland kommen will?

Halten wir die Sachen also besser auseinander:

**Ferienhäuser:**

**bitte selbst.**

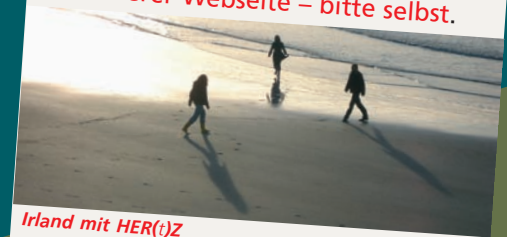
**Flüge:** bitte selbst

**Vorgebuchte**

**Autorundreisen:** bitte mit einem unserer Partner

**Busrundreisen:** bitte mit einem unserer Partner

**Einzelne B&Bs oder Hotels:** bald neu auf unserer Webseite – bitte selbst.



Irland mit HER(t)Z

**Mietwagen:** Es würde sich (für beide Seiten) lohnen, wenn ihr unsere Preise und Konditionen vergleicht! Und den

auch bei uns bucht. Viele haben das erkannt: **Besser Mi(e)T WAGEN von GAELTACHT ...**

**B&B/Hotel/Hostels:** bitte selbst, auch, nein, gerade wenn es nur für eine Nacht ist ...

**Fähren:** Wir glauben, ihr wisst das. Da haben wir fast ein Alleinstellungsmerkmal – von den Kombinationsmöglichkeiten her, den Preisen, dem Wissen „drumherum“,

unserem Service ...

**Rundreisen** (alles vorgebucht und reserviert): bitte selbst bei einem unserer Partner, die genau darauf spezialisiert sind.

**Boote/Kabinenkreuzer:** Probiert es bei uns – diese Anfragen sind meist schnell gestellt ... – und beantwortet. All das gilt für ähnliche Produkte.

**Auf unserer Website haben wir schon eingestellt oder sind gerade dabei es zu tun:**

Alle besten Partner vorzuschlagen, genau zu erklären, was deren Stärken und Schwächen sind und – euren neuen Vorteil: fast jederzeit Herr (oder Frau) des Auswahl- und Buchungsverfahrens zu bleiben ... Uns befreit das von einem Bereich, in dem wir noch nie besonders stark waren: Administration.

## Machen wir Ausnahmen von den neuen Regeln? JA!!!

Denn wir wissen, gut 20 % auch unserer Kunden sind nicht (gerne) im Internet unterwegs. Aber es dürfen nicht zu viele werden ...

Seit deutlich mehr als dreißig Jahren – **was war und ist unsere Stärke?**

Das waren/sind immer die „anderen“, zusätzlichen, (Hintergrund-) Informationen aus und über Irland, die es oft so nur bei uns gab. Auch die, die zu einem Produkt gehörten ...

**Das ist noch heute so und wird auch so bleiben.**

**Aber auch hier haben wir die Rollen vertauscht:**

**Ihr seid dran, nicht mehr wir.**

**Ihr sucht aus, was euch interessiert** – nicht mehr wir müssen unser Archiv zeitintensiv durchforsten: Was hatten wir da mal zu diesem Thema? Denn dann begann nämlich täglich neu wieder die von uns bezahlte Mitarbeiterzeit ...

**Aus diesem Grund gibt es die inzwischen mehr als 1.000 Dokumente bei uns!** Zumeist zum Ansehen, aber auch zum kostenlosen Download. Oder, wessen Heimdrucker bei 30 Farbseiten nicht mitspielen soll, zum Seiten-Farbkopierpreis von ca. 8 Cent. Oder die ganze Broschüre, wenn als solche noch vorhanden: für 1 Cent. Alles das finanziert sich nicht von selbst – und ist auch noch zu 100 % „vereinnahmt“, verschlagwortet usw. ... (Zeit!!!). Aber wer bei uns nicht fündig wird, dem können auch wir meist nicht mehr weiterhelfen. Oder er (sie) muss unser *irland journal* abonnieren.

**Oder wenigstens das Jahrbuch Irland 2015/2016 kaufen – dann aber am besten im Rahmen eines Testabos mit einigen „Zuckerstückchen“ – siehe diese Beschreibung im Irish-Shop.de:**

**Sonderangebot: irland journal Test Abonnement 2016 – für 10 Euro. 5 Ausgaben, mit Jahrbuch Irland und einem Ex. Folker**

4 Ausgaben plus eine, mit Jahrbuch Irland und 1 Ex. Folker

Art.-Nr.: 1918457

10,00 €

inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten



## Das ist unser zeitlich limitiertes Super-Sonder-Kennenlernangebot:

- *Jahrbuch Irland 2015/2016* (600 Seiten),
- im Rahmen eines Testabos des Magazins *irland journal 2016* (vier Ausgaben in 2016)
- plus die Weihnachtsausgabe 4/15 (Anfang Dez.)
- plus die aktuelle Ausgabe des Musikmagazins *Folker* (Nr. 6/2015 – November/Dezember 2015)

Alles das für lächerliche 10 Euro portofrei in euren Briefkasten geliefert!  
Wer kann/will da schon Nein sagen?

**Klar, dass dieses Jahrbuch unser Verkaufsschlager im Irish Shop ist.**

**Achtung:** Sofern Sie nicht fristgerecht kündigen, verlängert sich das Abo automatisch und wird nach seinem Ablauf Ende 2016 zu einem Normalabo für 28 Euro ab 2017 – also noch ganz lange Zeit hin. Es sei denn, Sie wünschen einen anderen Preis. Aber werden Sie das dann wirklich wieder abbestellen wollen?

**Für alle Abos gilt:** Sie verlängern sich automatisch um immer ein weiteres Jahr. Aber Sie können jederzeit (mit Frist von 6 Wochen zum Bezugsende) abbestellen – wir empfehlen die Schriftform.

**PS:** Auf unserer Website nennen wir sehr bald – Mitte Dezember? – erste Partner, die euch künftig schneller zum Ferienhaus, zur Rundreise, zum preiswerten Flug, zum B&B oder Hotel bringen ...

Auf denn in eine neue Saison – unter veränderten Bedingungen bei uns in Moers! Danke für Ihr und Euer Verständnis. Wir machen ja Ausnahmen, wenn's sein soll und muß...

Euer Team aus Moers

Vom *irland journal*, von Gaeltacht und vom Irish Shop.de

