

Mittwoch, 7. Februar 2018

2018
Durchstarter

Weltenbummler im Vorteil

Angela Kariofillis ist Azubi zur Tourismuskaufrfrau und weiß:
Eigene Erfahrungen kommen bei Kunden an

Bei Online-Anbietern bucht Angela Kariofillis so schnell wohl keine Reise mehr. „Das habe ich einmal gemacht, und damals ist alles schief gegangen“, erinnert sich die 20-Jährige. „Die Verpflegung war falsch, das Zimmer war eine Katastrophe – es hat einfach nichts gepasst.“

Das Schlimmste von allem: Sie hatte keinen Ansprechpartner vor Ort, an den sie sich wegen der Missstände wenden konnte. Das ist an ihrem Ausbildungsplatz anders: Seit zweieinhalb Jahren ist Kariofillis beim Tui-Reisecenter in Öhringen Auszubildende zur Tourismuskaufrfrau. Da sie sich schon früh für den Tourismusbereich interessierte, fiel die Wahl der Ausbildungsstelle nicht schwer. „Bevor ich hier angefangen habe, habe ich außerdem Praktika auf dem Gebiet gemacht“, sagt sie.

Aus erster Hand Kariofillis ist Halbtalienerin und Halb griechin. Die meisten der Reisen mit ihren Eltern gingen nach Südeuropa. Das kommt ihr heute in vielen Beratungsgesprächen zugute: „Wenn Leute nach Italien wollen, kann ich aus erster Hand berichten und Orte empfehlen, an denen ich selbst schon war und die sich mir eingepägt haben. Über solche Empfehlungen freuen sich die Kunden.“ Zusammen mit ihren Kollegen im Center kann Kariofillis fast die ganze Erdkugel abdecken. „In fast jedem Gebiet war schon jemand und kann seine Erlebnisse schildern.“

Der Arbeitstag der Auszubildenden beginnt um 8.45 Uhr. Eine Viertelstunde, bevor das Reisebüro seine Tür für Kunden öffnet. Als Erstes prüft sie die E-Mails im allgemeinen Postfach des Centers und leitet sie an



Angela Kariofillis (links) und Ausbilderin Katja Hermann blättern gemeinsam in einem Katalog über die Kanaren. Foto: Benjamin Richter

die Kollegen weiter, die die Reiseplanung für den jeweiligen Kunden übernommen haben. Dann ist der vorhersehbare Teil des Tages aber auch schon vorbei. „Es kommt immer darauf an, wie viele Kunden zu uns kommen und mit welchen Wünschen.“

Über mangelnde Beschäftigung kann sich Kariofillis aber gerade im Januar und Februar nicht beklagen. In den ersten beiden Monaten des Jahres werden die meisten Buchungen angefragt, berichtet Touristikfachwirtin Katja Hermann. Seit 2015 ist sie Ausbilderin in dem Öhringer Reisebüro.

Mit offenen Fragen „Es kommt immer wieder vor, dass Kunden zu

uns kommen, die noch nicht wirklich wissen, wohin sie reisen möchten“, sagt Hermann. Hierfür haben die Reiseberater einen Fragebogen, auf dem alles steht, was für eine Reise wichtig ist. „Gerade für Auszubildende, die noch wenig Erfahrung haben, ist der hilfreich.“ Im Gespräch mit dem Kunden versuchen Hermann und Kariofillis, offene Fragen zu stellen, damit der Kunde seinen Traumurlaub möglichst frei beschreiben kann. „Bei Ja-Nein-Fragen kommt eher nicht so viel Info für uns raus“, ergänzt Kariofillis.

Die junge Frau biegt nun, im dritten Jahr, auf die Zielgerade ihrer Ausbildung ein. „Im Mai stehen die schriftlichen Prüfungen an, die mündlichen im Juli.“ Für den schulischen Teil ihrer dualen Ausbildung geht Angela Kariofillis zur Gustav-von-Schmoller-Schule in Heilbronn.

Reisepläne zu erstellen, gehört zu den Lieblingsaufgaben der Auszubildenden. „Letztes Jahr wurde oft Thailand gebucht mit Stopover in Bangkok und dann auf die Insel Phuket.“ Toller Nebeneffekt: „Es reizt einen schon, sich die ganzen Sachen mal selber anzuschauen.“ Ganz oben auf Kariofillis' persönlicher Liste stehen Städtetrips. „Fernreisen will ich aber auch machen.“ Benjamin Richter

Hintergrund

Die Ausbildung zum **Tourismuskaufrmann oder zur -kaufrfrau** dauert drei Jahre und ist dual aufgebaut: An zwei Tagen in der Woche gehen Azubis zur Berufsschule, an den restlichen drei sammeln sie im Betrieb Erfahrung. Eine gesetzliche Voraussetzung für Aus-

bildungsanfänger gibt es nicht – die meisten Betriebe setzen jedoch eine **mittlere Reife** voraus. Außerdem empfiehlt es sich, frühzeitig nach Stellenangeboten zu suchen: Das Tui-Reisecenter in Öhringen bietet zum Beispiel nur alle drei Jahre einen Platz an. **tic**