



Leitfaden für Reiseveranstalter in der Corona-Krise

Dieser Leitfaden dient der effizienten Krisenbewältigung. Wir unterstützen Sie gerne bei der schnellen Umsetzung und Einführung.

1. **Erstellung eines Soll-Umsatz Plans, soweit vorhanden**
2. **Erstellung eines IST-Umsatz Plans**
3. **Ausgehend von der IST-Planung sollte sofort eine Liquiditätsplanung mit den entsprechenden Erlösen erstellt werden**

4. **Personalkosten**
 - Kurzarbeit
 - Lohnkostenzuschüsse
 - Unbezahlter Urlaub
 - Mitarbeiterabbau (z.B. betriebsbedingte Kündigung)

5. **Eigenen monatlichen Kapitalbedarf (Unternehmerlohn) ermitteln und ggf. Kosten senken**
 - Können die privaten Kosten gesenkt werden
 - Aufgrund geringer Gewinne oder Verluste mit der KV sprechen, um ggf. den Beitrag vorab zu reduzieren
 - Stundungen (Finanzamt, Privatkredite etc.)

6. **Bankverbindlichkeiten identifizieren (Gesamtsumme, Raten etc.)**
 - Investitionskredite
 - Laufende andere Kredite
 - Kontokorrent
 - **Zahlpausen verhandeln**

7. **Zielgebiete**
 - Clustern nach Region, Pax, Umsatz und Abreisemonat
 - Risikoeinschätzung
 - Prüfung der LT-Verträge im Hinblick auf Storno-/ Umbuchung und Gespräch mit LT suchen
 - **Bessere Zahlungsbedingungen besprechen**
 - Ggf. Einkaufspreis nachverhandeln
 - Solidität der einzelnen LT im Blick haben, sofern möglich
 - **Wann immer möglich Kunden nur umbuchen und nicht stornieren**
 - **Kostenfreie Stornierungen nur, sofern gesetzlich vorgeschrieben**

8. Zukünftige Buchungen

- Für besonders gefährdete Gebiete (Bsp. Asien/ Italien) mit LT optimierte Storno- und Zahlungsbedingungen vereinbaren und an Kunden weitergeben, z.B. kostenfreies Storno bis 30 Tage vor Reiseantritt und Verzicht auf Anzahlung, aber **ACHTUNG:** drückt akut auf die Liquidität
- Rücktrittsvereinbarungen mit LT treffen, um sich nachhaltig selbst abzusichern

9. Portfoliodiversifikation

- IST- Portfolioanalyse nach Pax und Umsatz, Risikoeinschätzung
- SOLL- Portfolioanalyse mit alternativen Zielgebieten
- Externe Hilfe bei schnellem Aufbau / Kooperation mit anderen RV

10. Liquiditätsbeschaffung / finanzielle Entlastungen

- Kredite beantragen
- Buchhaltung up-to-date? Abschlüsse und BWA's? 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 (Bsp. Aktuell keine Italienwerbung, da diese verpufft)
 - **Kosteneinsparungen pro Position, sofern es geht beziffern**

11. Ausfälle durch Stornierungen/ Umbuchungen

- Sofort identifizieren, auch potentielle und beziffern (Vgl. Umsätze)
- Sofortige Gegenmaßnahmen zum Kompensieren (Einsparungen, Personalanpassung etc.)
- 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 (Bsp. Italienspezialist mit ca. 100% Storno, ohne Neubuchungen). Je nach Vertrag zum Bsp. Kündigung sämtlicher Mitarbeiter und Verlegung des Büros ins „Wohnzimmer“**



12. Potenzielle Quarantäne oder angeordnete Einstellung der Geschäftstätigkeit (vgl. Italien & Österreich)

- Notfallpläne entwickeln
- Betrieb dezentral aufrecht zu erhalten?
- Mitarbeiter haben zum Bsp. Notebooks und können diese mitnehmen? (Wichtig: Nicht im Büro lassen! Solche Anordnungen kommen in der Regel 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 wie Rufumleitung etc.?
- Ggf. stehen einem Aufwandsersatzzahlungen zu (Bsp. Infektionsschutzgesetz), sofort beantragen!
- Kommunikationskette Inhaber Mitarbeiter

13. 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 sattelfest bin (hilft Schaden zu minimieren)
- Troubleshooting Team / Krisenstab

14. 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 „Vogel Strauß“

