



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“





Leitfaden für Reisebüros 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 / Provisionserlöse**
3. **Ausgehend von der IST-Planung sollte sofort eine Liquiditätsplanung mit den entsprechenden Provisionserlösen 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, Umsatz und Abreisemonat
 - Risikoeinschätzung
 - Prüfung der RV Bedingungen und aktuelle Sonderregelung im Hinblick auf Storno-/ Umbuchung
 - **Provisionsvorschüsse**
 - Solidität der einzelnen RV im Blick haben, sofern möglich
 - **Wann immer möglich Kunden nur umbuchen und nicht stornieren**
 - **Kostenfreie Stornierungen nur, sofern gesetzlich vorgeschrieben oder als letzte Alternative**

8. Zukünftige Buchungen

- Für besonders gefährdete Gebiete (Bsp. Asien/ Italien) auf optimierte Storno- und Zahlungsbedingungen achten! Kulante Stornobedingungen können Buchungsanreiz sein.

9. Portfoliodiversifikation

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

10. Liquiditätsbeschaffung / finanzielle Entlastungen

- Kredite beantragen
- Vorgezogene Provisionszahlungen
- 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**
 - **Keinesfalls Kundengelder aus Agenturinkasso als liquide Mittel zweckentfremden! Es handelt sich hierbei um treuhänderisch vereinnahmte Kundengelder. Dies kann zu strafrechtlichen Konsequenzen führen und ggf. im Rahmen einer Insolvenz die Restschuldbefreiung gefährden oder bei einer GmbH zur Durchhaftung führen.**

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“
- Kundeninformationen per Mail, Facebook, Instagram...
- Infos auf Webseite

