

## **Erfahrungsbericht**

Am 1. Juli 2011 habe ich die Ausbildung zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit bei der aovo Touristik AG begonnen. Derzeit befinde ich mich somit noch in meinem ersten von drei Ausbildungsjahren. Begonnen habe ich meinen ersten Tag in der Abteilung Services. Das Team Services ist verantwortlich für den Kundenservice der aovo. So werden hier zum Beispiel sämtliche Kundenanrufe entgegen genommen, Reklamationen und E-Mail Anfragen der Kunden bearbeitet, Muscaltickets gebucht, Zimmerkontingente verwaltet und Anfragebuchungen geklärt, sowie das Messereisengeschäft abgewickelt.

Zunächst wurde mir das System und die Bearbeitung der Anfragebuchungen von einer „Azubine“ aus dem 2. Lehrjahr erklärt. Unter Ihrer Aufsicht durfte ich die nächsten 2 Tage diese eigenständig bearbeiten.

*Eine Anfragebuchung ist eine Buchung außerhalb des Zimmer- oder Ticketkontingents der aovo. Hierbei wird nach getätigter Buchung dem jeweiligen Leistungsträger per Fax oder E-Mail eine Information über die Buchung auf Anfrage geschickt. Dieser prüft dann in seinem System, ob er zum Beispiel das gewünschte Zimmer noch zu den Firmen Raten der aovo außerhalb des Kontingents verkaufen kann und bestätigt die Buchung, oder sagt diese ab.*

Schon innerhalb meiner ersten Woche wurde mir die Verantwortung für die Anfragebuchungen erteilt und ich durfte selbstständig arbeiten. Das war zunächst ein „Wurf ins kalte Wasser“ und anfangs war ich gerade während telefonischen Gesprächen mit den Leistungsträgern sehr unsicher. Jedoch hat es mir großen Spaß gemacht, die erst einmal verwirrende Welt der Reiseveranstalter auf eigene Faust zu erkunden und als vollwertiges Mitglied des Teams betrachtet zu werden. Generell sind Engagement, Flexibilität und Teamfähigkeit sehr wichtige Eigenschaften, die ein Bewerber für diese Ausbildung mitbringen sollte.

Seit dem habe ich schon viele andere Aufgaben und Abläufe gelernt und bin gespannt, was mich noch alles erwarten wird! Auch wenn es immer viel zu tun gibt, und es manchmal stressig wird, sind alle Kollegen sehr nett zu mir und helfen mir, wenn ich Fragen habe.