

Sebastian G.

Praktikum im Team Services (Oktober 2015 bis Januar 2016, Juni/Juli 2016)

Im Rahmen meiner Ausbildung zum Betriebswirt für internationalen Tourismus absolvierte ich ein viermonatiges Praktikum in der Abteilung Team Services der aovo Touristik AG.

Die Abteilung kann als Schnittstelle zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden gesehen werden. Dementsprechend vielfältig waren die zu erledigenden Aufgaben, darunter die Bearbeitung von Kundenanfragen elektronisch per E-Mail, postalisch per Brief und telefonisch. Oft ging es dabei um den erneuten Versand von Rechnungen, Gutscheinen oder Reiseunterlagen. Häufig wurden auch mehr Einzelheiten zu den angebotenen Leistungen erfragt. Zu den weiteren Aufgaben gehörte die Durchführung von Stornierungen und Umbuchungen, oder das Anbieten von alternativen Hotels bei nicht Verfügbarkeit von Zimmern für Reservierungen, die auf Anfragebasis bestanden. Darüber hinaus das Mahnwesen; sowohl telefonisch als auch elektronisch mittels E-Mail. Dabei wurden Kunden kontaktiert, wenn die Zahlungsfrist für gebuchte Leistungen abgelaufen war, mit dem Ziel möglichst viele offene Rechnungen zu begleichen. Das Praktikum in der aovo Touristik AG war für mich eine lehrreiche Erfahrung. Ich hatte dabei die Gelegenheit in einer guten Arbeitsatmosphäre und aus nächster Nähe zu erleben, wie ein Reiseveranstalter insbesondere im Bereich der Kundenbetreuung arbeitet. Dadurch, dass ich an jedem Tag viel Arbeit erledigen musste, kam nie Langeweile auf und die Zeit verging sehr schnell. Ich kann das Unternehmen besonders für Praktikanten empfehlen, die bereit sind als „vollwertige“ Mitarbeiter zu arbeiten und eigenständiges Arbeiten mögen.

Vielen Dank an alle Mitarbeiter der aovo Touristik AG und besonders an die Personalleiterin Frau Kohl und die Arbeitskollegen des Team Services, die mir mit Rat und Tat zur Seite standen.