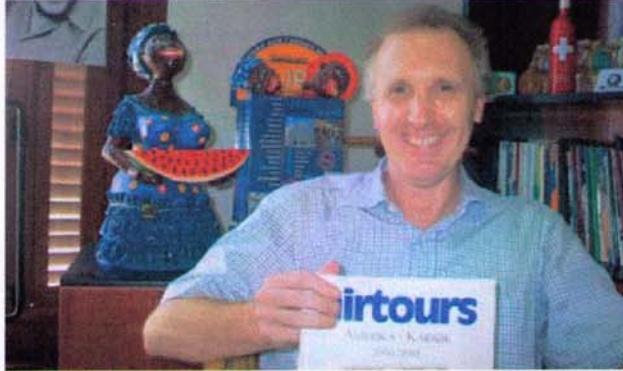


Unser Mann in Havanna

Eine deutsch-schweizerische Incoming-Agentur sorgt für flexibles Reisen



Bernd Herrmann mit dem letzten Airtours-Katalog aus seiner Macho

Havanna. Ein klein wenig angespannt ist Anke Fritz schon. Wie kommt das neue Programm beim Gast an? Wie die Preiserhöhung?

Zum Winter hat die Dertour-Produktleiterin Karibik die Incoming-Agentur für Kuba gewechselt. Würden Dertour- und Meier's-Weltreisen-Gäste bisher von einem Unternehmen betreut und saßen bei Rundreisen teilweise in einem Bus, sind nun zwei Firmen für die beiden Marken zuständig. Mit der neuen Agentur Cuba Real Tours wurde das Produkt deutlich flexibler gestaltet, außerdem werden relativ kleine Gruppen garantiert.

Logisch, dass sich die geringe Teilnehmerzahl im Endpreis niederschlägt. Doch für die Preiserhöhung ist noch eine andere Tatsache verantwortlich: Cuba Real Tours ist in deutsch-schweizerischen Händen. Nicht, dass die Agentur horrende Aufschläge nimmt. Aber die Arbeitsweise einer ausländischen Agentur ist auf Kuba, wo dem Staat selbst die Mehrheit an den von ausländischen Gruppen gemanagten Hotels gehört, anders – im positiven wie im negativen Sinne.

Cuba Real Tours ist teurer als andere, weil in der Agentur neben fünf Kubanern auch vier Europäer arbeiten. Außerdem muss das Team um Bernd Herrmann im Einkauf über eine kubanische Agentur gehen, setzt sich also quasi oben drauf. Das kostet, aber das bringt auch einiges – vor allem an Flexibilität und Service für den Gast. Die



Busse werden mit weniger Reisenden besetzt und ab 25 Kunden fahren bei Rundreisen grundsätzlich zwei Reiseleiter mit. Diese seien mit Mobiltelefonen ausgestattet, verfügten über Entscheidungsfreiheit und könnten die Gruppe auch mal „auf einen Schnaps“ einladen, erklärt Herrmann. Bei staatlichen Agenturen sei dies undenkbar. Außerdem kenne man sich als Ausländer auf Kuba vielfach besser aus als die Kubaner selbst, die nicht alle touristisch relevanten Orte besuchen dürften.

„Unser Büro ist sieben Tage die Woche erreichbar, wir kennen die europäische Mentalität und antworten schnell auf deutsch“, betont Herrmann. Bei Bedarf könne man mal länger im Büro bleiben und schnell noch eine Ausarbeitung zu Ende zu bringen. Eigentlich eine Normalität im Tourismus, in Kuba aber nicht, da kubanische Angestellte pünktlich Feierabend machen müssen, weil sie sonst die einzige Transportmöglichkeit nach Hause verpassen würden. Bei Incentives – Opel, Siemens oder Canon standen bereits auf der Kundenliste – überprüft Cuba Real Tours wirklich in jedem Restaurant, ob denn auch die Tischkarten mit Logo ausliegen.

Neben Dertour betreut Cuba Real Tours auch die Kunden von Miller Reisen, Gebeco/Dr. Tigges und Airtours. Die TUI-Luxusmarke war der erste deutsche Veranstalter, der auf die Dienste der Agentur zugriff – Bernd Herrmann hat einst für Airtours das Kuba-Geschäft aufgebaut, bevor er dann selbst auf seine Lieblingsinsel übersiedelte. Zum Salsatanzen kam er aber früher in Deutschland häufiger.

■ SYLVIA RASCHKE

Frisch renovierter Treffpunkt in Havanna: die Plaza Vieja