

# **Praxissemester bei Outdoorplanet in Italien**

## **Fakultät 14, 4. Semester, vom 02.05. - 21.09.2018**

### 1. Bewerbungsprozess

Auf das Praktikum bin ich über die Internetseite Praktikawelten aufmerksam geworden. Nach einsenden meiner Bewerbungsunterlagen ( englischer Lebenslauf und Anschreiben ) habe ich mich mit der Chefin zum Bewerbungsgespräch in Garmisch getroffen.

### 2. Outdoorplanet – The Adventure Company

#### 2.1. Rafting & Canyoning Base Tirol

Der Hauptsitz von Outdoorplanet befindet sich in Haiming, Ötztal in Tirol. Hier sind sie auf Rafting und Canyoning spezialisiert.

In Österreich gibt es einen festen Standort, an welchem sich das Front und BackOffice sowie das Materiallager befindet. Hier empfangen wir Kunden und starten die Touren. Außerdem wird die Koordination und Planung aller in Österreich angebotener Leistungen sowie die Buchhaltung von hier koordiniert.

Dafür sind im Moment drei festangestellte Mitarbeiter verantwortlich, zusätzlich zu den beiden Chefs Diana und Daniel, die sowohl in Italien als auch in Österreich regelmäßig vor Ort sind.

Die Konzentration liegt im Moment mehr auf dem Standort im Ötztal, weshalb hier in dieser Saison auch mehr Guides eingesetzt worden sind als in Italien.

Bei einer Rafting Tour wird der Kunde von uns vor Ort an der Station mit dem passendem Equipment ausgestattet, die Zahlung erfolgt entweder in Bar vor Ort oder bei Buchungen, die weiter im Voraus getätigt wurden, im Voraus, per Banküberweisung. Die Kunden werden mit Unternehmenseigenen Shuttle Bussen, bei größeren Gruppen sowie Schulklassen auch mittels Fremd Transfer zum Einstieg am Fluss transferiert und kommen dann, nach Abschluss der Rafting Tour, direkt am eigenen Fluss Ausstieg der Station wieder raus.

Bucht der Kunde eine Canyoning Tour sind die Abläufe ähnlich, nur das der Transfer auch wieder zurück von der Schlucht erfolgt. Der Tourguide fährt auch den Transfer zur Schlucht und zurück.

Die Prozesse sind so optimiert, das der Kunde für sein Equipment ab Ausgabe durch unsere Guides selbst verantwortlich ist und es nach der Tour in vorgesehenen Einrichtungen direkt wäscht und wieder aufhängt.

Die Hauptzielgruppe beläuft sich in Österreich auf Schulklassen, Junggesellen oder Junggesellinnen Abschiede. Außerdem zählen zu den Kunden auch abenteuerlustige Familien und Pärchen und Firmen im Rahmen eines Teamevents. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, sogenannte Kombi Pakete mit verschiedenen Outdoor Sportmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen.

## 2.2. Canyoning am Gardasee

Einen Zweiten Standort hat sich Outdoorplanet in Italien am Gardasee mit Sitz in Affi aufgebaut.

Hier ist die Firma auf den Canyoning Sport spezialisiert. Der Gardasee bietet hierfür wunderschöne Schluchten mit einer Bandbreite an Möglichkeiten für Einsteiger, Familien, Schulklassen sowie auch Erfahrene Stammkunden.

Der Standort hier ist etwas anders aufgebaut. Es gibt zwei Treffpunkte, an denen wir zum ersten Mal mit den Kunden in persönlichen Kontakt kommen, einen auf der Westseite und einen Auf der Ostseite vom See.

Mit unserem Materiallager in Affi kommen die Kunden hier nicht in Berührung. Das Büro, von dem aus ich die letzten 4 Monate die Koordination für Italien gesteuert habe, sitzt im nahe gelegenen Ort Pesina. Die Guides in Italien wohnen im eigens dafür vorgesehenen Guide Haus, was die Firma zur Verfügung stellt. In dieser Saison waren 4 Guides im Einsatz bei Bedarf auch mehr, die dann vom Standort in Österreich abgezogen worden sind.

Die Guides haben in Italien mehr selbständigen Organisationsaufwand, da es ihren Aufgabenbereich fällt, das Material morgens für den Tag zu packen und Abends wieder zu reinigen und aufzuräumen.

## 3. Mein Praktikum - Ablauf

Den ersten Monat meines Praktikums durfte ich zum Einlernen in Österreich verbringen. Hier wurde ich zunächst mit allen Dienstleistungen vertraut gemacht, indem ich alle Touren einmal ausprobieren durfte. Dann wurde ich in alle Aufgabenbereiche eingeführt und direkt mit der Aufgabe betraut, den Bereich Gardasee zu managen. Nebenher half ich bei anfallenden Arbeiten im Front und Backoffice für den Standort Österreich. Nach Ablauf der Anlernphase ging es dann für mich los an den Gardasee. Dort angekommen habe ich ebenfalls die ersten Wochen damit verbracht, alle Touren mitzugehen.

So konnte ich einen sehr guten Überblick über das Dienstleistungsspektrum bekommen, um in den darauffolgenden Monaten die Kunden zu den einzelnen Touren richtig beraten zu können und das sportliche Level der verschiedenen Kundengruppen richtig einzustufen. Bis zum Ende meines Praktikums war ich in Italien eingesetzt.

## 4. Aufgabenbereiche

### 4.1 Angebote erstellen

### 4.2 Beratungstätigkeit

### 4.3 Koordination und Planung

Zu meinen Hauptaufgaben zählte die Erstellung von individuell auf die einzelnen Kundengruppen angepassten Angeboten auf schriftliche Anfragen, sowie die telefonische Beratung zu den verschiedenen Touren. Fingerspitzengefühl ist bei der Zuordnung der Gäste zu den angebotenen Schluchten immer erforderlich, da sich viele Kunden sportlicher einschätzen, als sie tatsächlich sind.

Auf der einen Seite möchte man den Gast mit einem unvergesslichen Ereignis bereichern, auf der anderen Seite ist es via E-mail oder auch am Telefon schwierig, die sportlich begeisterten richtig einzuschätzen. Mit gezielten Nachfragen und Fingerspitzengefühl sowie häufig längeren Telefonaten lässt sich das individuell herausfinden. So war der Kundenkontakt sehr nah und familiär gehalten, was den Leuten immer ein gutes Gefühl gegeben hat. Dies ist auch der Grund, warum Diana und Daniel viele Stammkunden haben und die Leute immer wieder gerne bei Outdoorplanet buchen. Auch während des Buchungsprozesses bleibt man noch in Kontakt, da der Kunde im Anschluss eine schriftliche Bestätigung erhält und noch Daten wie die Körpergröße, das Gewicht und die Schuhgrößen von den Kunden durchgegeben werden, um das passende Equipment für die Tour bereitstellen zu können.

Zum einen die Kunden richtig einschätzen und zugleich noch den strategischen Aspekt im Hinterkopf behalten - auf diese Punkte habe ich mein Hauptaugenmerk gelegt. Lohnt es sich, eine neue Tour für nur zwei Gäste einzubuchen? Kommen möglicherweise bis zum nächsten Tag noch Buchungen rein? Oder stecke ich die zwei Gäste, die eigentlich eine Extremtour möchten lieber mit in die Einsteigertour, die sowieso morgen stattfinden würde? In meinem Praktikum habe ich vor allem gelernt, den nachhaltigen Aspekt bei der Entscheidungsfindung als Priorität zu betrachten. Erlebt der Kunde ein unvergessliches Ereignis, erzählt er dies weiter, bewertet die Firma gut und empfiehlt Outdoorplanet möglicherweise seinen Freunden und Bekannten. Treffe ich die Entscheidung nur mit dem kurzfristig orientierten Gedanken, die Kapazitäten immer richtig auszulasten, die Kunden aber gar nicht in diese Tour passen fallen die langfristigen Erfolgsfaktoren weg. Deshalb war es immer wichtig abzuwägen, wann man wie entscheidet. Anfangs habe ich mir immer noch das Go meiner Chefs eingeholt. Nach dem ersten Monat durfte ich dann eigenständig Entscheidungen treffen, neue Touren einplanen oder aber auch Nachfragern eine Absage erteilen, da eine Tour aus wirtschaftlicher Sicht für die Firma eine Fehlentscheidung gewesen wäre. Im Anschluss betreute ich den gesamten Buchungsprozess, pflegte die Daten der Kunden ins System ein.

Außerdem bereitete ich für die Touren Guides täglich Listen vor, dass sie für die Kunden das die passende Ausrüstung bereitstellen konnten. Die Canyoning Ausrüstung beinhaltet einen Neoprenanzug, Neoprensocken, Helm, Sicherungsgurt und Schuhe.

#### 4.4 Finanz- und Rechnungswesen

Für die Kunden besteht entweder die Möglichkeit im Voraus per Banküberweisung oder auch vor Ort in bar zu bezahlen. Dies hängt auch immer von der Kurzfristigkeit der Buchung ab. dementsprechend ist auch die Rechnungslegung unterschiedlich, was bei der Aufnahme der Daten beachtet werden muss. Während der Hauptsaison am Gardasee erfolgte der Großteil der Zahlungen vor Ort in bar, was einen größeren organisatorischen Aufwand für Outdoorplanet bedeutet. Meine Aufgabenbereiche beinhalteten die Erstellung sowie die Überprüfung der Rechnungen und Bargeldbeträge sowie das nachträgliche Einpflegen der Kundenadressen.

#### 4.5 Nachbetreuungsaufgaben

In den letzten Schritten im Kundenaustausch habe ich im Anschluss an die Touren Fotos an die Kunden verschickt, was Outdoorplanet als kostenlosen Service anbietet. Das kommt sehr gut bei den Kunden an, bedeutet aber auch einen hohen organisatorischen und zeitlichen Aufwand für die Firma. Außerdem habe ich gegen Ende der Saison das Feedback der Kunden über einzelne Touren eingeholt und falls dieses positiv ausgefallen ist, die Kunden darum gebeten uns auf Plattformen wie TripAdvisor oder Google zu bewerten. Das ist von besonders hoher Bedeutung, da der Auftritt im Web immer wichtiger wird. Kunden ziehen über diese Portale Vergleiche sowie Informationen und nutzen authentische Bewertungen zur Entscheidungsfindung.

#### 4.6 Marketing

Das Marketing von Outdoorplanet lief bisher in sehr veralteten Formen ab, hauptsächlich über Mundpropaganda und Erfahrungsberichte von begeisterten Kunden.

In meiner Zeit in Österreich habe ich Flyer an verschiedenen Standorten ausgelegt, wie Hotels, Info Points etc. Hier kann Outdoorplanet noch viel Potential ausschöpfen. Da die Nachfrage nach Canyoning als Trendsportart trotz des wenig beeindruckenden Internet Auftritts boomt, wurde bisher wenig Bedarf darin gesehen, Gelder in einen Online Auftritt sowie Marketing Maßnahmen zu investieren. Aber nun, da immer mehr kleine Canyoning Anbieter nachziehen, hat die Firma diese Saison begonnen einige Maßnahmen zu ergreifen, die in den nächsten Jahren noch weiter ausgebaut werden.

Mit einer der wichtigsten Auftritte von kleinen B2C Unternehmen wie Outdoorplanet ist heutzutage derjenige im World Wide Web. Darunter fallen eine übersichtliche und mobil optimierte Website ebenso wie der Auftritt in den sozialen Medien. Außerdem wie bereits erwähnt die Bewertungen auf den verschiedenen Portalen.

### 5. Anreise, Unterkunft und Freizeitgestaltung

Die Anreise nach Österreich erfolgte mit dem Zug von München und anschließend nach Italien dann mit dem Auto. Die Unterkunft hat mir Outdoorplanet zur Verfügung gestellt. Ich wohnte in Pesina zusammen mit den Guides in einem schönen Apartment. Für meine Freizeitgestaltung war ich selber verantwortlich. Da ich mir eine Vespa gekauft habe war ich mobil und konnte viel unternehmen. Meine Chefs standen mir immer mit Tipps und Empfehlungen zur Seite.

## 5. Persönliches Fazit

Während meines Praktikums bei Outdoorplanet wurde mir die Möglichkeit gegeben, an vielen verschiedenen Aufgaben mitzuarbeiten und eigene Ideen mit einzubringen. Ich konnte viele Eindrücke aus allen Bereichen des Unternehmens sammeln und theoretisches Wissen aus dem Studium mit praktischem Berufsalltag verknüpfen. Besonders dankbar bin ich für das große Vertrauen, das mir meine beiden Chefs Diana und Daniel entgegengebracht haben. Ich hatte nicht nur klassische Praktikantenaufgaben zu erledigen, sondern durfte eine tragende Rolle im Büroalltag übernehmen. Das eigenständige Management für den Standort Italien, die Möglichkeit selbständig Entscheidungen treffen zu dürfen sowie eigenverantwortlich zu handeln haben mir sehr viel Praxiserfahrung gegeben. Nicht nur auf entscheidungstheoretischer Ebene konnte ich von Diana und Daniel viel lernen, auch auf zwischenmenschlicher Ebene haben die beiden mir viel mitgegeben! Der nachhaltige Gedanke, dass es nicht nur um Wachstum geht sondern vielmehr um Kundenzufriedenheit, nicht immer um optimale Auslastung der vorhandenen Kapazitäten sondern im Kern darum, den Gast um eine unvergessliche, besondere Erfahrung zu bereichern. Da die beiden selbst aus dem Canyoning Sport kommen und früher auch als Touren Guides gearbeitet haben, brennen die beiden für ihre Sache und das merkt auch der Gast. Deshalb möchte ich abschließend noch sagen, dass sobald wahre Leidenschaft und Herzblut investiert wird der Erfolg meist nicht lange auf sich warten lässt.