Reiseexpertin Béatrice Biner – mit der Digitalisierung darf die persönliche Beratung und Dienstleistung nicht verschwinden

«Ich will niemanden überzeugen im Reisebüro zu buchen»

Es stellt sich die Frage, was können die Reisebüros heute bieten, was das Internet nicht kann? Die Antwort darauf hat das Reisebüro von Béatrice Biner «Contemporary Travel».

Als Béatrice Biner vor gut 10 Jahren ihr Boutique Reisebüro in Dällikon und ein Büro in Zermatt eröffnet hatte, wusste sie zuerst nicht richtig, wohin es gehen soll und auf ein weiteres Reisebüro im Raum Zürich hat niemand gewartet. Damals gab es über 2000 Reiseanbieter, heute ist diese Zahl unter die Marke von 1300 gerutscht, was sicher auf die Digitalisierung zurückzuführen ist. Da stellt sich die Frage, was können die Reisebüros heute bieten, was das Internet nicht kann?

Die Inhaberin & Geschäftsführerin von Contemporary Travel, kurz cTravel genannt, hatte nach ihrer Eröffnung schnell gemerkt, dass es nicht nur ums vermeintlich billige Buchen im Internet geht. Sondern, dass die persönliche Beratung und Dienstleistung gepaart mit Wissen viel Wert ist. Die Kunden von Béatrice Biner lieben heute nebst der professionellen Arbeit die sie leistet, den persönlichen Kontakt zu ihr. «Sei es mal eine WhatsApp mit einem individualisierten Reisehinweis oder bei einem Kaffee oder einem Glas Wein bei mir an der Reisebüro Bar. Dort lerne ich meine Kunden und deren Wünsche immer besser kennen», so die Reiseexpertin. Sie betont, dass die Leute keinesfalls unfähig wären, Reisen im Internet selber zu buchen. «Da wird es einem ja sehr leicht gemacht, zu leicht vielleicht». Sie führt an, dass eine Kreditkarte schnell Online eingegeben ist und dass betrügerische Seiten und Scams an der Tagesordnung sind. Auch ein Tippfehler z.B. bei der Buchung eines Fluges, kann hohe Kosten verursachen und der Zeitaufwand ist gross. Der sogenannte Kundenservice im Internet entpuppt sich oft als Callcenter im Ausland, wo keine erfahrenen Reiseexperten arbeiten. Und im «worst case», ist im Falle eines Rechtsstreits dann der Firmensitz auch noch im Ausland, wo der Schweizer Ombudsmann auch nicht mehr helfen kann.

«Unsere Arbeit ist unsere Leidenschaft»

Die Reiseexpertin will niemanden überzeugen im Reisebüro zu buchen. Jeder soll machen wie er es mag. «Es spricht einfach sehr viel dafür, in einem Schweizer Reisebüro mit Kundengeldabsicherung seine Reisen zu planen», findet sie. Dass dies teurer sein soll als im Netz, ist eine alte Mär. In den gut 10 Jahren hat sich das Boutique Reisebüro von Béatrice Biner stets dem Zeitgeist angepasst und hat auch die Pandemie gemeistert. Mittlerweile beschäftigt sie eine Mitarbeiterin. «Wir beiden Beatrice (Béatrice Biner & Beatrice Würgler) ergänzen uns wunderbar», freut sich die Reisebüro Inhaberin und fügt hinzu, «unsere Arbeit ist unsere grosse Leidenschaft». Beide reisen selber sehr viel um aus erster Hand beraten zu können. «Unsere Palette ist umfangreich und reicht von Strandferien bis hin zu weltweit spannenden Individual- und Kulturreisen», beschreibt die Boutique Reisebürofrau ihr Angebot. Expeditions- (in warmen und kalten Gewässer) sowie Premium Kreuzfahrten, Segeltörns, Privatyachten, Golfreisen gehören sicher zu ihren Stärken.

«Zwei Reisen im Jahre begleite ich persönlich»

Béatrice Biner hat in Afrika und im Iran gelebt und liebt es deshalb besonders Afrikareisen, aber auch Oman, Dubai und Jordanien zu verkaufen. «Zwei Reisen pro Jahr begleite ich persönlich. Dieses Jahr wird es im September ein Amalfi & Sizilien Segeltörn und im November eine grosse Namibia & Botswana Reise werden», schwärmt sie und erzählt, dass sie soviel gereist sei, dass sie sich an jeder Destinationsanfrage erfreut. Abschliessend findet sie, «die Ausarbeitung einer Reise ist ein wunderschöner Prozess, welchen ich mit meinen Kunden teilen darf. Die einen bringen sich gerne mehr ein, andere weniger auf jeden Fall sind alle sind willkommen. Wichtig ist es, dass jede Reise eine unvergesslich schöne Reise wird. Dann sind die Kunden und ich glücklich und wir freuen uns auf viele weitere wundervollen Reisen».

Boutique Reisebüro
Contemporary Travel GmbH
Reisebüro
Béatrice Biner
In Bächlere 9
8108 Dällikon
info@ctravel.ch oder
beatrice.biner@ctravel.ch
www.ctravel.ch
043 495 34 90 und 079 338 81 32

Béatrice Biner freut sich, ihrer Kundschaft ein unvergessliches Reiseerlebnis anbieten zu können. Pressebild