

Qualitätsnachweis der Fa. BTC-Brandt-Touristik-Consulting

a) Angaben zum Unternehmen

Die BTC - Brandt-Touristik-Consulting wurde am 1. Januar 2010 gegründet. Sie versteht sich als Nachfolgefirma der Firma Schaefer & Partner mit gleicher Aufgabenstellung, deren Teilhaber schon der jetzige Inhaber der Firma BTC, Herr Hans-Ulrich Brandt, war. Es besteht so gewissermaßen eine über 20 jährige Firmenkontinuität.

Der Geschäftssitz ist: Birkenallee 64, 23669 Timmendorfer Strand

b) Zielgruppe

Die Zielgruppe der Beratung sind ausschließlich mittelständische Unternehmen der Touristikbranche, also Reisebüros, kleine Veranstalter, Hotels oder sonstige der Touristik verbundene Unternehmen in der Bundesrepublik Deutschland. In Ausnahmefällen wurden aber auch schon Unternehmen in Österreich, der Schweiz und auf Mallorca betreut.

c) Leitbild

BTC verpflichtet sich zur Einhaltung folgender ethischer Grundsätze:

Es ist für BTC unabdingbar, dem beratenen Unternehmen als Ergebnis einer Beratung nicht nur eine Zusammenstellung von Kennzahlen, Auswertungen und Analysen an die Hand zu geben, sondern vielmehr praktische Hilfe, auch zur Selbsthilfe, zu geben.

Unsere Ratschläge sollen daher immer einen praktischen Bezug haben

Wichtig ist BTC die Einbeziehung der Mitarbeiter in eine Beratung, denn nur so kann die Beratung zum gewünschten Erfolg führen.

BTC bemüht sich nicht nur darum, nach außen einen seriösen Auftritt zu vermitteln, sondern auch in seiner Arbeitsweise höchsten Anforderungen an Seriosität gerecht zu werden.

Hierzu gehören neben dieser Seriosität in der Arbeitsweise auch Wahrhaftigkeit, Verschwiegenheit und Neutralität.

Es versteht sich von selbst, dass BTC und seine Mitarbeiter über Informationen, die sie während der Beratung eines Unternehmens gewonnen haben, vollkommenes Stillschweigen bewahren. Dieses wird dem Auftraggeber noch einmal ausdrücklich im Beratungsvertrag zugesichert.

BTC verpflichtet sich auch zu einer absolut neutralen Beratung, d.h. es empfiehlt innerhalb der Beratung keine speziellen Produkte, es sei denn, es gibt keine gleichwertigen Konkurrenzprodukte oder das Produkt ist nach Ansicht des Beraters für den jeweiligen Unternehmer einzig und allein geeignet, seinen speziellen Bedürfnissen gerecht zu werden. BTC nimmt selbstverständlich für solche, unter Einhaltung höchster Neutralität, empfohlenen Artikel keine Provisionen, Leistungen oder Zuwendungen irgendwelcher Art von den jeweiligen Herstellern an.

Erhebt BTC den Anspruch, andere Unternehmen über eine ordnungsgemäße und optimierte Geschäftstätigkeit zu beraten, ist es eine Grundvoraussetzung, dass BTC sich auch selbst an diese Vorgaben hält. Das bedeutet, dass sich BTC sowohl um einen geordneten Geschäftsablauf bemüht, als auch seinen Verpflichtungen gegenüber Mandanten, Lieferanten und Behörden pünktlich und ordnungsgemäß nachkommt.

BTC verpflichtet sich, seine Werbung auf Fakten auszurichten und nichts zu versprechen, was in einer konkreten Beratung nicht gehalten werden kann.

BTC verpflichtet sich weiterhin zu einer zeit- und kostensparenden Arbeitsweise und vermeidet alles, was bei dem Kunden den Eindruck erwecken könnte, die bezahlte Arbeitszeit künstlich zu verlängern. Deswegen arbeitet BTC häufig auch nicht mit zeitabhängigen, sondern mit lösungsorientierten Verträgen, die das Honorar nicht davon abhängig machen, wie oft oder wie lange der Berater das Unternehmen besucht hat, sondern ausschließlich nach dem Erfolg der erbrachten Leistung. Das Risiko, so länger als geplant an einem Projekt zu arbeiten, wird dabei billigend und bewusst in Kauf genommen.

Die Honorare von BTC sind an der finanziellen Leistungsfähigkeit der Touristikbranche ausgerichtet und damit so gewählt, dass die Zielgruppe normalerweise in der Lage ist, diese Beträge ohne Mühe aufzubringen. Die tatsächliche Höhe des Honorars richtet sich dann nach der Komplexität einer Aufgabe, dem veranschlagten Zeitaufwand und der Aufgabenstellung. Finanzielle und sonstige Notlagen eines Unternehmers werden nicht zum Vorteil von BTC ausgenutzt. BTC verpflichtet sich, bei der Spesen- und Reisekostenabrechnung die jeweils unter Sach- und Zeitaspekten günstigsten Möglichkeiten zu wählen.

4. Fachliche Kompetenz

Hans-Ulrich Brandt

Die Kompetenz des Inhabers und Beraters Hans-Ulrich Brandt besteht vor allem in einer bald 35-jährigen Tätigkeit und Erfahrung in dieser Branche. Neben einer Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann, einer 20-jährigen Tätigkeit in leitenden Stellungen in der Touristik, u.a. als Geschäftsführer mehrerer Reisebüros, hat Herr Brandt eine Weiterbildung zum TouristikBetriebswirt absolviert.

5. Weiterbildung

Es wird sich ständig über Fachliteratur, das Internet, hier insbesondere in Fachzirkeln z.B. bei facebook, über Medien, in Threads und durch den Besuch von Informationsveranstaltungen über das spezifische Thema Touristik informiert. Herr Brandt nimmt auch an Fachtagungen verschiedener Kooperationen teil. Weiterhin besteht über die Zugehörigkeit zum Deutschen Reisebüroverband die Möglichkeit, bei ganz speziellen Fragen zusätzliche Auskünfte von Fachleuten zu erhalten.

Alle technischen Voraussetzungen, wie z.B. ein schneller Internetzugang, sind vorhanden und stehen allen Mitarbeitern zur Verfügung.

6. Ressourcen

Alle Beratungen werden vom Firmeninhaber durchgeführt. Es ist bei Dringlichkeit fast immer möglich, innerhalb einer Woche einen ersten Termin zu vereinbaren.

Das Büro ist über Weiterschaltung nahezu 24 Stunden erreichbar- und ansprechbar.

BTC verfügt bei Bedarf in der Nähe des Firmensitzes über einen gut erreichbaren und technisch komplett ausgestatteten Schulungsraum, der für Schulungszwecke genutzt werden kann. Meist finden die Schulungen und Beratungen jedoch am Ort des Auftraggebers statt.

Es besteht eine Zusammenarbeit mit einem Steuerberatungs- und einem Anwaltsbüro. Über soziale Netzwerke bestehen intensive Kontakte zu Angehörigen der Touristikbranche.

7. Akquise/ Werbung

BTC generiert neue Mandanten über Anzeigen in Fachzeitschriften, Weiterempfehlungen, über seine Homepage und in seltenen Fällen auch durch Telefonakquise.

Bei allen Werbemaßnahmen wird die Homepage von BTC deutlich herausgestellt- gibt sie dem Interessenten doch die Möglichkeit, sich unverbindlich und ohne einen direkten Kontakt über das Angebot, die Beratern und die Arbeitsweise von BTC zu informieren.

Die erste Kontaktaufnahme findet dann meist über das Telefon statt. In diesem oft längeren, selbstverständlich für den Interessenten kostenlosen Telefonat, wird zunächst der grundsätzliche Bedarf, die Notwendigkeit und die Erfolgsaussichten einer eventuellen Beratung geprüft. Hiermit wird vermieden, dass bei einem ersten Besuch vor Ort dann festgestellt werden muss, dass BTC für die spezielle Aufgabenstellung nicht oder ein anderer Berater besser geeignet wäre. Eventuell auch, dass eine Beratung aus beim Unternehmen liegenden Gründen nicht durchgeführt werden kann. Verläuft dieses Gespräch jedoch positiv, steht dem Mandanten offen, vor der endgültiger Auftragsvergabe an BTC mit dem Berater ein persönliches und kostenloses Vorgespräch an seinem Firmensitz zu führen. Nur im Fall weiterer Anfahrten oder dem Nichtzustandekommen eines Auftrags werden die reinen Anfahrts-Spesen abgerechnet. Sollte es zu einem späteren Zeitpunkt dann doch noch zu einer Auftragsvergabe kommen, wird dieser Betrag erstattet.

Ziel dieses persönlichen Gespräches ist der Aufbau gegenseitigen Vertrauens, was für eine Beratung unerlässlich ist. Dieses insbesondere, da neben den geschäftlichen, sehr oft auch persönliche Belange zur Sprache kommen. Bei diesem Gespräch wird dem Mandanten auch schon der vermutete Zeitbedarf und das sich aus der Aufgabenstellung heraus ergebende Honorar mitgeteilt. Möchte der Mandant die Leistungen von BTC in Anspruch nehmen, wird ein schriftlicher Vertrag - siehe Anhang - geschlossen. Der Abschluss eines solchen Vertrages ist Grundlage für den Beginn der eigentlichen Beratung, da nur hierdurch für beide Seiten Rechtssicherheit über die Aufgaben, das vereinbarte Honorar und sonstige Bedingungen der Beratung hergestellt werden kann.

8. Durchführung der Beratung

a) Bedarfsermittlung und Zielsetzung

Soweit dieser Aspekt durch die Vorgespräche noch nicht genügend abgedeckt wurde, ist die Ermittlung des Beratungsbedarfs die erste Aufgabe. In den meisten Fällen haben aber die Mandanten

bereits sehr konkrete Vorstellungen, zu welchem Thema oder Problem sie eine Beratung wünschen. Oft kommt es jedoch vor, dass sich während der Beratung noch andere Aspekte und damit auch andere Bedürfnisse ergeben, die dann noch gern in die Beratungen mit einfließen können. .

Die weitere Vorgehensweise und die für eine Beratung benötigten Unterlagen sind natürlich von der jeweiligen Aufgabenstellung abhängig.

b) Informationsphase

Zu Beginn einer Beratung informiert sich der Berater durch eine Begehung zunächst einmal über den Standort, die Mitarbeiter, die Geschäftslage und Kundenstruktur, die Konkurrenzsituation und andere wissenswerte Details. Hier geht es darum, ein „Gefühl“ für das Unternehmen und sein Umfeld zu gewinnen.

An Unterlagen werden im Allgemeinen die drei letzten Bilanzen, die BWA, die Mitarbeiterlohnliste und sonstige relevante Verträge (z.B. Agenturverträge) benötigt, um sich ein konkretes Bild über die allgemeine und finanzielle Situation des Unternehmens zu bilden.

Branchenbezogen ist auch ein Einblick in die vorhandenen Strukturen, insbesondere das Büro-Equipment, die EDV und vorhandene Programme, vonnöten.

Wichtig sind hier aber auch weitere, in die Tiefe gehende Gespräche mit dem Inhaber/Geschäftsführer und den Mitarbeitern, um die Situation bzw. das Problem möglichst aus der Sicht mehrerer Beteiligter zu erkennen.

Wenn gewünscht wird von BTC auch ein Test der Mitarbeiter - als Kunde getarnt - durchgeführt, um Schwachstellen in der Beratung und dem angebotenen Service zu erkennen.

Geht es um Umsatzprobleme, wird oft auch ein gleicher Test bei Wettbewerbern durchgeführt, um einen Vergleich der Beratungsqualität in den Konkurrenzbüros zu gewinnen.

Bei der Beratung die sich ausschließlich mit Organisations-/Buchhaltungsfragen beschäftigen können natürlich diese Aspekte unberücksichtigt bleiben. Der Berater ist jedoch bemüht, immer das Gesamt-Unternehmen im Auge zu haben und dem Inhaber/Geschäftsführer auch dann Tipps und Verbesserungsvorschläge zu machen, auch wenn der betreffende Aspekt gar nicht Teil der Beratungsvertrages sein sollte.

In vielen Fällen, insbesondere im Fall von Liquiditätsprobleme oder einer Finanzierung, ist selbstverständlich auch der Besuch bei der Hausbank des Mandanten unabdingbar. Auch Steuer- und andere Berater des Unternehmens werden im Bedarfsfall kontaktiert und es werden entsprechende informelle Gespräche geführt.

Natürlich werden Beratungen immer in einem gesellschaftlichen Kontext durchgeführt, d.h. konkret, dass bei der Beratung - insbesondere zu Perspektiven und Strategien eines Unternehmens - gesellschaftspolitische Aspekte eine Rolle spielen können. So ist z.B. in der Touristik der Wunsch nach Nachhaltigkeit, der ökologisch bewusste Urlaub, für die Kunden von Reisebüros in den letzten Jahren immer wichtiger geworden. Will ein Unternehmen also erfolgreich sein, ist es unabdingbar, sich als Reisebüro oder Reiseveranstalter diesem Kundenverlangen in Werbung und im

Unternehmensauftritt zu stellen. Somit ist zum Beispiel dieser Aspekt, insbesondere bei der strategischen Beratung eines Touristik-Unternehmens nicht zu vernachlässigen.

c) Lösungs- und Interventionsphase

Die Ergebnisse der Betriebsbesichtigung, der Mitarbeitergespräche, der Konkurrenzbeobachtung, der Unterlagensichtung, sowie der geführten Gespräche werden in einem Analyse-Formular (Anlage) zusammengetragen und mit den Beteiligten – dem Unternehmer und den Mitarbeiter - eingehend besprochen.

Hernach wird ein Aktions- und Zeitplan (siehe Anlage) erstellt, der genaue Arbeits- und Verantwortungsbereiche festlegt. Die sich daraus ergebenden Tätigkeiten sind dann in dem besprochenen Zeitraum abzuarbeiten. Wichtig ist hier, keine unrealistischen Ziele zu setzen, die weder von den personellen, organisatorischen, noch finanziellen Ressourcen möglich sind. Deswegen werden von BTC auch immer alle Beteiligten in die Erarbeitung dieses Aktionsplans mit einbezogen.

d) Evaluationsphase

In bestimmten vorgeplanten Zeiträumen werden an Hand des Aktionsplanes die Einhaltung und der Fortschritt der einzuleitenden Maßnahmen überprüft. Hierbei wird auch kontinuierlich festgestellt, wenn bestimmte Zeitpläne / Vorhaben nicht einzuhalten sind oder an anderen Gegebenheiten scheitern. Hier müssen dann die entsprechenden Hindernisse aus dem Weg geräumt bzw. entsprechende Alternativen entwickelt werden. In Einzelfällen muss man auch als Berater den Mut haben einzugestehen, dass das gesteckte Ziel zu erreichen in diesem Unternehmen aus bestimmten Gründen nicht möglich ist oder man auch selbst als Berater bestimmte Kriterien nicht beachtet oder eine Fehleinschätzung bestimmter Umstände zu vertreten hat.

Nach den vereinbarten Tageswerken sollte dieser Aktionsplan abgearbeitet sein. Sollte dieses aus firmeninternen Gründen nicht möglich gewesen sein, kann eine Beratungsverlängerung angeboten werden.

e) Abschlussphase

Nunmehr wird der schriftliche Beratungsbericht gefertigt, der dem Unternehmer zunächst in einer allgemeinen Gesamtbetrachtung die Aussichten und Probleme der Branche aufzeigt werden und welche allgemeinen Konzeptionen und Strategien geeignet sind, touristische Unternehmen für die Zukunft fit zu machen. Alsdann werden in einer Analyse die bei Beratungsbeginn im speziellen Unternehmen vorhandenen Probleme aufgezählt, die gefundenen Ansätze zur Situationsverbesserung oder Lösungen aufgezeigt. In einem dritten Teil werden die schon ergriffen Maßnahmen erläutert und ein Aktionsplan, welche Aktionen in Zukunft noch ergriffen werden müssen, um die gemeinsam erarbeiteten Ziele zu erreichen. Dem Unternehmer wird genügend Zeit gegeben sich mit diesem ausführlichen Bericht zu befassen. In einem Schlussgespräch wird Möglichkeit gegeben, die weitere Vorgehensweise zu besprechen, den verbleibenden Aktionsplan zu erörtern und sowohl positive, wie auch negative Kritik an der Beratung zu üben.

Sollte hier in Einzelfällen noch Unzufriedenheit bestehen, bemüht sich der Berater, diese aufzunehmen und aktiv zu beseitigen. Selbstverständlich werden alle berechnete Kritik und entsprechende Anmerkungen sehr ernst genommen und die Kritik zum Anlass genommen zukünftige

die gewonnen Erfahrungen in zukünftige Beratungen einfließen zu lassen oder Versäumnisse zu vermeiden.

Der Abschluss der Beratung und der zufriedenstellende Vollzug werden vom Auftraggeber in einer entsprechenden Erklärung bestätigt.

Bei BTC hat der Auftraggeber die Möglichkeit, sich noch ein Jahr ohne weitere Kosten telefonisch an den Berater zu wenden, um Fragen zum Aktionsplan zu stellen oder aber auch neu aufgetretene Probleme zu besprechen und hierfür Ratschläge einzuholen.

9. Qualitätskontrolle

Während der gesamten Beratung wird vom Berater Protokoll über die jeweiligen Tätigkeiten, den tatsächlichen Zeitbedarf, Beobachtungen und sonstige Ereignisse geschrieben. Diese Protokolle werden dokumentiert und dienen u.a. später zur Erstellung des Beratungsberichts. Durch den Vergleich des Analyse-Formulars mit dem Aktionsplan können die noch nicht gelösten Probleme festgestellt werden. Sollte sich ein Problem nicht lösen lassen, wird hier dokumentiert, worin der Grund hierfür liegt.

Die vom Unternehmer unterzeichnete Abschlusserklärung zeigt auf, womit der Unternehmer noch nicht zufrieden war oder wo er noch Handlungsbedarf sieht. Aufgezeigte Mängel bei Prozessen in der Beratung werden ernsthaft geprüft und zu beseitigen versucht, um eine Verbesserung des Prozess-/Beratungsverlaufes herbeizuführen.

Alle Protokolle, Formulare, übergebenen Unterlagen werden sowohl als Hardcopy abgelegt sowie auch auf dem Computer gespeichert, um eine schnelle Auffindbarkeit zu garantieren.

Hans-Ulrich Brandt

BTC- Brandt Touristik-Consulting

Aktualisiert 11.1.18