

## Pressemitteilung

Auskunft erteilt	Stefan Daller 0851 509-1447
Telefax	0851 509-1433
E-Mail	kommunikation @uni-passau.de
Datum	11. Oktober 2021

### **Projekt „ReiseZukunft“ zieht Bilanz und wirft strategischen Blick in die Zukunft**

**Nach fast einem Jahr virtueller Zusammenarbeit trafen sich die Beteiligten des Forschungsprojekts „ReiseZukunft“, das sich mit der Zukunftsfähigkeit und Resilienz der Reisevertriebsbranche befasst, erstmals in Präsenz. Dabei wurden Erkenntnisse aus den bisherigen Projektbausteinen zusammengetragen und weitere Schritte zur Erreichung der Projektziele erarbeitet.**

Von einem „Weiter so“ nach der Corona-Pandemie kann immer seltener ausgegangen werden, zu vielschichtig sind die Auswirkungen der letzten 19 Monate: Viele Reisebüros haben stark gelitten und auch das Kundenverhalten und die Kundenbedürfnisse haben sich geändert. Hinsichtlich der Mediennutzung sind das selbstverständliche Navigieren in der Online-Welt und die schnelle Kommunikation über digitale Wege zwar keine grundsätzlich neuen Phänomene, sind nun aber noch selbstverständlicher in der Breite der Gesellschaft angekommen. Die Corona-Pandemie hat hier wie ein Brandbeschleuniger gewirkt. Die Lust zu Reisen ist groß, nachdem Kontaktbeschränkungen, Grenzschließungen und Beherbergungsverbote für eine zu lange Zeit das unmöglich machten, was vorher als lieb gewonnenes Luxusgut gar ein wenig zur Selbstverständlichkeit geworden ist.

Diese Transformationsprozesse im Reisevertrieb zu begleiten, hat sich das Projekt „ReiseZukunft“ zum Ziel gesetzt. Wie können Geschäftsmodelle der Zukunft aussehen, die resiliente Erwerbsmodelle ermöglichen? Welche Angebots- und Serviceinnovationen werden von den Kundinnen und Kunden gewünscht? Wie viel Digitalisierung braucht der Reisevertrieb von morgen? Nach knapp einem Jahr Projektlaufzeit zog das Projektteam ein Zwischenfazit der bisher umgesetzten Projektbausteine und steckte sich neue ambitionierte Ziele für den weiteren Projektverlauf.

Das Projekt realisierte bereits Forschungsbausteine, die sowohl die Kundenperspektive, als auch die Anbieterseite beleuchtete: Eine Kundenbefragung zeigte auf, welche Relevanz Online- und Offline-Kanäle für die Informationsbeschaffung zum Thema Reisen und die Buchungsschritte sind. Der fortschreitende Trend zur Verlagerung der Kommunikation und Buchung in die Online-Welt war auch hier deutlich erkennbar. In Tiefeninterviews mit 31 Reisebüros wurden die Einstellungen der Reisebüros zu unterschiedlichen Themen abgefragt, u. a. zum Stellenwert von digitalen Tools im

Beratungsalltag, verschiedenen Zukunftstrends und die Entwicklung von nachhaltigen Reisen und Geschäftsmodellen. Eine weitere Online-Befragung innerhalb der Branche befasste sich mit den Stärken und Schwächen des Handelsvertreterstatus.

Gewonnene Erkenntnisse über Zukunftspotenziale, vielversprechende Innovationsrichtungen und die Veränderungen der Kundenbedürfnisse sollen zukünftig noch stärker in die Praxis gebracht werden. Für den Wissenstransfer hat das Projektteam bereits einen wichtigen Grundstein gelegt, indem regelmäßig stattfindende Webinare für den Reisevertrieb ins Leben gerufen wurden. Den Bogen nun verstärkt von der Wissenschaft in die Praxis zu spannen, wurde vom Projektteam bewusst als zukünftiges Ziel festgehalten. Ein weiterer Projektbaustein befasst sich außerdem mit dem Identifizieren und Testen neuer technologischer Unterstützungen auf dem Markt. Durch eine anwendungsorientierte Forschung will das Projekt „ReiseZukunft“ Erkenntnisse über die Zukunftspotenziale innovativer Lösungen erarbeiten und hierzu konkrete praxisnahe Orientierungshilfen sowie Anwendungsmöglichkeiten für Reisebüros liefern.

**Bildhinweis:** Die Mitglieder des Projektteams (v.l.): Anna Schwingenschlögl (Franchiseleiterin bei Reiseland), Michael Buller (Vorstand des VIR Verband Internet Reisevertrieb), Thomas Bösl (Geschäftsführung der RTK Reisebürokooperation), Harald Reischel (Geschäftsführer des Passauer Reisebüroausstatters der Kermax GmbH) sowie vom Institut CENTOURIS: Dr. Stefan Mang, Judith von Minden und Dr. Janine Maier. (Foto: Universität Passau)

**Rückfragen zu dieser Mitteilung** richten Sie bitte an das Referat für Medienarbeit der Universität Passau, Tel. 0851 509-1447.