

Liebe Reisebüropartner,

die Sicherheit unserer Gäste steht für uns an erster Stelle.

Daher ist es für uns von grosser Bedeutung, dass sich unsere gemeinsamen Gäste in unbeständigen Zeiten wie diesen **auf ihrer Reise wohl und sicher fühlen**.

Welche Massnahmen wir für eine maximale Sicherheit unserer Kunden ergreifen, möchten wir Ihnen auf den folgenden Seiten näher bringen. Dafür haben wir die wichtigsten Prozessabläufe der FTI GROUP für Sie zusammengestellt.

Eine touristische Krise – Was ist das?

Eine touristische Krise ist ein schwerwiegendes, nicht alltägliches Ereignis, das das Wohl mehrerer Gäste oder/und Mitarbeiter gefährdet. Hierunter zählen zum Beispiel:

- Unfall eines Transportmittels (Flugzeug, Bus, Schiff, Zug)
- Terroristische Anschläge
- Politische Unruhen, Festnahmen
- Epidemien, Krankheiten, Seuchen
- Naturkatastrophen (Wirbelsturm, Erdbeben, Tsunami)
- Brände

Wie sieht unser Krisenprozess aus?

Krisenprävention

Krisenbewältigung

Krisennachbereitung

Wie können Sie uns als Reisebüropartner in der Krisenarbeit aktiv unterstützen?

1. Übermittlung der Kontaktdaten des Kunden

- insbesondere einer Handynotfallnummer
 - → Eingabe in die Buchungsmaske unter "Mobil-Nummer"
- → direkter, vertraulicher Zugriff durch das FTI GROUP Krisenmanagement
- Zukünftig sofortige Informationsversorgung des Kunden per SMS im Falle einer Krise
- → Die Eingabe der Telefonnummer muss im internationalen Format (+Telefonnummer ohne Leerzeichen, Bindestrich, etc.) erfolgen, z.B. +41788824421.



2. Empfehlung einer Auslandskrankenversicherung

Vorteile des Kunden:

- freie Wahl des Arztes und der Klinik im Zielgebiet
- Organisation eines Krankenrücktransportes
- · Kostenübernahme für den Krankenrücktransport

3. Eintrag in die Krisenvorsorgeliste des jeweiligen Aussenministeriums/ Botschaft Vorteile des Kunden.

• Entsprechende Handlungsempfehlung der Botschaft des betroffenen Landes



Krisenprävention

1. Laufende Beobachtung des aktuellen Weltgeschehens



- A3M Global Monitoring
- Allgemeine Warnsysteme
- Information von unseren Zielgebietsagenturen
- Reise- und Sicherheitshinweise der jeweiligen Aussenministerien unserer Quellmärkte
- Nachrichten-Apps via Smartphone

2. Professionelle Schulungen und Ausbildungen unserer Teams

Guest Care Team



- Persönliche Betreuung unserer Gäste in der betroffenen Destination und/oder am Flughafen
- Telefonische Betreuung durch die Krisenhotline

Service Center



- Information aller Anrufer über die aktuelle Krisensituation
- Unterstützung bei Umbuchungen

Zielgebietsagentu



- Detaillierte Berichterstattung über das jeweilige Krisenereignis
- Gästebetreuung vor Ort

3. Krisenhandbuch und Checklisten

- Regelmässige Überarbeitung unseres Krisenmanuals
- Erstellung von Checklisten für die verschiedenen Krisenereignisse

Krisenbewältigung

Unsere Vorgehensweise im Falle einer Krise

Das Krisenmanagement der FTI GROUP ist zu jeder Zeit einsatzbereit und für den Krisenfall professionell vorbereitet. Tritt eine Krise ein, wird zunächst das gesamte Unternehmen informiert. Anschliessend werden Informationen seitens der Reiseverbände, der Aussenministerien und aus den Zielgebieten eingeholt. Mit diesen Fakten wird dann im Krisenstab beraten, wie die FTI GROUP vorgeht. Der Krisenstab setzt sich je nach Krise aus Vertretern der von der Krise betroffenen Abteilungen zusammen, z.B. den Abteilungen Recht, Flug, Produkt, Unternehmenskommunikation, Kundendienst und Service Center. Der Schaukasten stellt das Vorgehen systematisch dar:

- Austausch und Bewertung der aktuellen Krisenlage in Zusammenarbeit mit-
- Reiseverbänden unserer Quellmärkte
- Aussenministerien unserer Ouellmärkte
- Zielgebietsagenturer



- 2. Einleiten entsprechender Massnahmen
- Umbuchungs- und Stornierungsregelungen
- Evakuierung der Gäste im Zielgebiet
- Entsendung des Guest Care Teams und/oder Schalten der Krisen hotline

- 3. Umgehende Informationsversorgung
- Gäste im Zielgebiet über Infomappe/Infotafel/Willkommensschreiben
- Reisebüros über FTI GROUP Service Seiten
- Kunden über FTI GROUP Homepages

Krisennachbereitung

Debriefung mit Krisenstab und Krisenmanagement

- Was ist in der Abwicklung gut gelaufen?
- Was haben wir gelernt?
- Was können wir besser machen?
- ggfs. Anpassung/Verbesserung der Prozesse

