

Lieber Matthias, liebe TA-Jury,

unser Reisebüro wurde in diesem Jahr für mehrere Monate von der Außenwelt abgeschnitten.

Die Ortsdurchfahrt wurde (bzw. vielmehr ist) vom 02.07. bis 10.12. komplett gesperrt. Die Ortsdurchfahrt an der unser Reisebüro liegt.

Erneuerung des Fahrbahnbelags, Ausbau des Gasnetzes sowie Austausch der Straßenbeleuchtung inkl. Arbeiten an der Stromversorgung.

Reisebüro-Auszeichnung:

1. Platz Goldenes
TLT-Serviceprädikat
2012+2013+2014+
2015+2016+2017

Eine Komplettsperrung für fast ein halbes Jahr! Unser Ortsteil Palmbach wurde weiträumig von allen Richtungen her vom Verkehrsnetz „entfernt“ – inkl. entsprechend intensiver Beschilderung. Mitteilung: kein Weg führt mehr nach Palmbach!

Club der Besten 2014 + 2015

Q-SERVICEPRÄDIKAT
2011 -2014

INSIDE-AWARD-
GEWINNER 2010

TUI ReiseCenter
Reisewelt Fessi
76228 Karlsruhe-Palmbach

Telefon 0721-945 66 66
Fax 0721-945 66 67
E-Mail: mail@fessi.de
Internet: www.fessi.de

Inhaber: Michael Fessler
St.Nr. 34152/35406

Sparkasse Karlsruhe
BLZ 660 501 01
KTO 10 57 86 07



Wie damit umgehen???
Jammern? Kopf in den Sand stecken?

Temporärer Standortwechsel?
D.h. für ein halbes Jahr woanders einmieten? Hätten wir vielleicht gemacht, wenn es in den umliegenden Gemeinden Räumlichkeiten an der Durchgangsstraße gegeben hätte. War nicht.

Umzug in einen Container und diesen an den Ortsrand stellen?
An welchen Ortsrand? Also gleich zwei Container mieten? Und mit Strom/Wasser/Internet versorgen? Puuhh...

Mit Baustellen-Rabatt werben? Das ist ja so gar nicht unser Ding...
Wir bringen ja nicht weniger Leistung...

Unsere Lösung war einfach und erfolgreich:

**Wir bleiben wo wir sind und bieten an zu den Kunden nach Hause zu kommen.
Mobile Reiseberatung.**

Notebook war vorhanden – wurde mit allen notwendigen Systemen/Lizenzen versorgt inkl. Mini-Drucker. Unsere pro-aktive Mitteilung:

**„Schaffen Sie es nicht zu uns - schaffen wir es zu Ihnen.
Individuelle Beratungstermine mit unserem mobilem Reisebüro“**

Reisebüro-Auszeichnung:

1. Platz Goldenes
TLT-Serviceprädikat
2012+2013+2014+
2015+2016+2017

Club der Besten 2014 + 2015

Q-SERVICEPRÄDIKAT
2011 -2014

INSIDE-AWARD-
GEWINNER 2010

TUI ReiseCenter
Reisewelt Fessi
76228 Karlsruhe-Palmbach

Telefon 0721-945 66 66
Fax 0721-945 66 67
E-Mail: mail@fessi.de
Internet: www.fessi.de

Inhaber: Michael Fessler
St.Nr. 34152/35406

Sparkasse Karlsruhe
BLZ 660 501 01
KTO 10 57 86 07

Dies haben wir mit einem Postkarten-Mailing an knapp 4.000 Adressen verschickt.
Mit ungewöhnlichem & frechem Design:



**Trotz Sperrung der Ortsdurchfahrt:
Unser REISEBÜRO-TEAM ist für Sie da!**

Wenn Sie zu uns wollen sind Sie Anlieger.
Telefonisch sowie auf unserer Webseite &
Facebook, informieren wir Sie über die
tagesaktuelle Zufahrtsmöglichkeit.

**„Schaffen Sie es nicht zu uns – schaffen
wir es zu Ihnen!“**

Individuelle Beratungstermine mit unserem
„MOBILEN REISEBÜRO“ bei Ihnen
zu Hause möglich.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

Ihr Fessi-Team

 **TUI ReiseCenter**



Tel: 0721 - 945 66 66 · mail@fessi.de · www.fessi.de

Öffnungszeiten:

Mo - Fr 09.30 - 13.00 Uhr
15.00 - 19.00 Uhr
Sa 09.30 - 13.00 Uhr



DIALOGPOST
Ein Service der Deutschen Post

Wir haben wahnsinnig viel positive Resonanz bekommen:
„Super Idee“ – „Toller Service“ u.v.m.

das Kuriose:
nicht einer unserer Kunden hat vom Angebot der mobilen Reiseberatung Gebrauch gemacht!

Super Werbeeffect – ohne zusätzlichen Aufwand für uns!
Alleine das Angebot der mobilen Reiseberatung kam schon genial an. Perfekt für uns.

Reisebüro-Auszeichnung:

1. Platz Goldenes
TLT-Serviceprädikat
2012+2013+2014+
2015+2016+2017

Wir waren auf alles vorbereitet, haben uns mit geänderten Arbeitsabläufen, Kommunikation, Zeitplanung beschäftigt und nicht ein Kunde wollte den Extra-Service nutzen.

Club der Besten 2014 + 2015

Q-SERVICEPRÄDIKAT
2011 -2014

Im Gegenteil:
trotz der intensiven Sommerhitze mit 35 Grad und mehr wurden Fußwege von mehreren hundert Metern in Kauf genommen, um zu uns zu gelangen.
Sogar von Neukunden! Damit haben wir nicht gerechnet.

INSIDE-AWARD-
GEWINNER 2010

Zur Belohnung gab`s bei uns im Juli für die Kunden **gekühlte Getränke** mit auf den heißen „Zu-Fuß-Rückweg“ – inkl. Kühltäschchen sowie Kühlakku - hatten wir noch im Bestand von Sommeraktion vor 2-3 Jahren.

TUI ReiseCenter
Reisewelt Fessi
76228 Karlsruhe-Palmbach

Telefon 0721-945 66 66
Fax 0721-945 66 67
E-Mail: mail@fessi.de
Internet: www.fessi.de

Inhaber: Michael Fessler
St.Nr. 34152/35406

Sparkasse Karlsruhe
BLZ 660 501 01
KTO 10 57 86 07



Im August habe ich mir dann einen lange gehegten Traum verwirklicht:

Aus unserer „Langnese-Eisbar“ durfte sich jeder Kunden sein Wunsch-Eis schnappen und genießen.

Wir konnten kostengünstig eine gebrauchte „Eis-Tonne“ für 100,- EUR erwerben und haben mit dem gleichen Kosten haben wir eine leckere Auswahl an Eissorten im Großmarkt gekauft. Statt teurer Beschriftung haben wir ein Plakat von Hapag Lloyd umgewandelt.

Wie vor lauter Überraschung und Freude aus erwachsenen Menschen kleine Kinder werden – das war einfach grandios zu beobachten. Das bleibt den Kunden definitiv in Erinnerung.

Reisebüro-Auszeichnung:

1. Platz Goldenes

TLT-Serviceprädikat

2012+2013+2014+

2015+2016+2017

Club der Besten 2014 + 2015

Q-SERVICEPRÄDIKAT

2011 -2014

INSIDE-AWARD-

GEWINNER 2010

TUI ReiseCenter

Reisewelt Fessi

76228 Karlsruhe-Palmbach

Telefon 0721-945 66 66

Fax 0721-945 66 67

E-Mail: mail@fessi.de

Internet: www.fessi.de

Inhaber: Michael Fessler

St.Nr. 34152/35406

Sparkasse Karlsruhe

BLZ 660 501 01

KTO 10 57 86 07



In Deutschland ist ja nicht so einfach irgendwo ein Schild hinzustellen.

Bei der sich ständig ändernden Baustellen- und Zufahrtssituation eine Herausforderung den offiziellen „Kein-Weg-führt-nach-Palmbach“-Schildern entgegen zu wirken.

Hier war dann auch wieder das Thema „mobil“ unser Trumpf:

eine schicke dreirädrige Piaggio Ape. Charmant – steht für Urlaub – ist mobil und fällt auf. Hat wenig Wertverlust und kann nach Einsatz mit geringem Verlust verkauft werden.

Noch schnell Wechselschilder (versch. Parkmöglichkeiten bzw. „Zufahrt frei“ / „Reisebüro in wenigen Schritten erreichbar“) organisiert und schon konnten wir mit täglich wechselnder Position eventuellen Regelhütern ein Schnippchen schlagen.



Noch auf kein anderes Werbeinstrument haben wir jemals so viel Feedback erhalten.
Durch den wechselnden Standort haben unsere Kunden permanent die Augen offen gehalten „wo steht es denn heute?“...

Unser Piaggio Ape wird uns erhalten bleiben – die geben wir nicht mehr her.
Auch wenn die Kosten alles andere als ein Schnäppchen sind.

Reisebüro-Auszeichnung:

1. Platz Goldenes
TLT-Serviceprädikat
2012+2013+2014+
2015+2016+2017

5000,- EUR Anschaffung (neu) plus Beschriftung/Schilder (600,- EUR) plus Versicherung (125,- EUR/Jahr). **Nicht wenig, aber jeden Cent wert.**

Bereits mehrere Kunden haben uns auf eine Probefahrt angesprochen und diesen Wunsch haben wir sehr gerne erfüllt 😊

Club der Besten 2014 + 2015

Q-SERVICEPRÄDIKAT
2011 -2014

Fazit:

Wir hatten uns auf eine ruhige Phase ab Juli eingestellt.
Pustekuchen – wir haben in den Monaten seit Juli ein so hohes **Umsatzplus** geschafft, **das die Kosten für die beschriebenen Aktivitäten komplett abgedeckt sind!**

D.h. kein Umsatzverlust – eine Piaggio Ape finanziert und Mehrwert-Erlebnisse für unsere Kunden geschaffen.



TUI ReiseCenter
Reisewelt Fessi
76228 Karlsruhe-Palmbach

Telefon 0721-945 66 66
Fax 0721-945 66 67
E-Mail: mail@fessi.de
Internet: www.fessi.de

Inhaber: Michael Fessler
St.Nr. 34152/35406

Sparkasse Karlsruhe
BLZ 660 501 01
KTO 10 57 86 07