

So funktioniert die Beratung für Reisen mit Hund

von Bianca Wilkens

Dienstag, 07. September 2021



Agenturinhaberin Natalie Lenewit mit ihrem Galgomischling Caruso. Ihr zweiter Hund (nicht im Bild) ist der Spitz-Sheltie-Mischling Eliza.

Von Hundebesitzern bis zu großen Menschen: Es lohnt sich für Reisebüros, spezielle Kundengruppen zu erschließen. fw|TravelTalk zeigt vier Beispiele in dieser Serie. Heute: Natalie Lenewit, Inhaberin vom Hundereisebüro Urlaubshund in Kellinghusen.

Reisebüro-Inhaber und -Inhaberinnen stehen vor der Frage, ob sie sich in der Kundenansprache breit aufstellen oder ob sie den Fokus auf eine bestimmte Zielgruppe richten. fw|TravelTalk hat sich bei Agenturen umgehört, die sich für eine spezielle Klientel entschieden haben.

Was gab den Anstoß für das gezielte Zielgruppenmarketing? Wo und wie erreichen die Büros die Kunden am besten? Worauf kommt es bei der Ansprache an? Und wie sind diese "speziellen" Reisebüros eigentlich bislang durch die Corona-Krise gekommen?

Jedes Ferienhaus kennt sie persönlich

Natalie Leneweit hat sich für den Schwerpunkt 'Reisen mit Hund' entschieden. Sie ist Inhaberin des Hundereisebüros Urlaubshund im schleswig-holsteinischen Kellinghusen und besitzt selbst zwei Hunde. Sie vermittelt seit 21 Jahren private Ferienhäuser in ganz Deutschland an Urlauber, die mit ihren Vierbeinern auf Tour gehen, und hat einen großen Kreis an Stammkunden aufgebaut. Jedes Feriendomizil, das sie vermittelt, nimmt sie vorab persönlich unter die Lupe, um ihre Kunden auch gut und richtig zu beraten.

So richten sich Reisebüros an ausgewählte Kunden

Denn für Hundebesitzer ist das Reisen oftmals nicht leicht. Bestes Beispiel dafür sind eingezäunte Grundstücke. Ein Aspekt, der für Hundebesitzer nicht ganz unwichtig ist. "Eingezäunt ist nicht gleich eingezäunt. Manche Hunde müssen noch nicht mal hochspringen, je nachdem, um was für einen Zaun es sich handelt."

Für Urlauber, die nicht nur mit Hund, sondern auch mit Kind verreisen wollen, ist es noch wichtiger, sich vor Ort auszukennen. An Stränden, die für Kinder ideal sind, dürfen nicht immer auch Hunde herumtollen. Andersherum sind manche Hundestrände nicht für Kinder geeignet. "Kind und Hund sind oft nicht unter einen Hut zu bringen", sagt Natalie Leneweit.

Krise hat nicht nur Nachteile gebracht

Ein ohnehin beratungsintensives Feld also, was sich in der Corona-Krise noch mal verstärkt hat. "Wir hatten viele Rückabwicklungen und wenige Einnahmen und ein enormes Beratungsaufkommen. Im Nachhinein macht sich die Beratung aber bezahlt", sagt sie. Sie habe kaum Kunden verloren. Die meisten hätten umgebucht und nicht storniert. "Sie kommen wieder und buchen jetzt sogar längere Zeiträume." Die Verunsicherung wegen Corona sei jedoch geblieben. Um die vielen Fragen zu beantworten, ist sie schon morgens um 4.00 Uhr im Büro und bearbeitet E-Mails. "Danach geht's ans Telefon", sagt sie.

„Kind und Hund sind auf Reisen oft nicht unter einen Hut zu bringen“

Für Hundebesitzer ist das Reisen oftmals nicht einfach. Wer mit Hund und Kind verreisen möchte, hat es erst recht nicht leicht. An Stränden, die für Kinder ideal sind, dürfen nicht immer auch Hunde herumtollen. Andersherum sind manche Hundestrände nicht für Kinder geeignet. „Kind und Hund sind oft nicht unter einen Hut zu bringen“, sagt Natalie Lenewit, Inhaberin des Hundereisebüros Urlaubshund im schleswig-holsteinischen Kellinghusen, die selbst zwei Hunde besitzt.

Natalie Lenewit vermittelt seit 21 Jahren private Ferienhäuser in ganz Deutschland an Urlauber, die mit ihren Vierbeinern auf Tour gehen, und hat einen großen Kreis an Stammkunden aufgebaut. Jedes Feriendomizil, das sie vermittelt, nimmt sie unter die Lupe, um ihre Kunden gut zu beraten. Für sie hat die Corona-Krise nicht nur Nachteile gebracht. Zwar sei es eine sehr beratungsintensive Zeit mit Rückabwicklungen und wenigen Einnahmen gewesen, sagt sie. „Im Nachhinein macht es sich aber bezahlt.“ Sie habe kaum Kunden verloren. Die meisten hätten umgebucht und nicht storniert. Die Verunsicherung wegen Corona sei jedoch geblieben. Um die vielen Fragen zu beantworten, ist sie schon morgens um 4 Uhr im Büro und bearbeitet E-Mails. „Danach geht’s ans Telefon“, sagt sie.



MICHAELRUFF

Agenturhaberin Natalie Lenewit mit ihrem Galgomischling Caruso. Ihr zweiter Hund (nicht im Bild) ist der Spitz-Sheltie-Mischling Eliza.