

Reisen leiten – und wie!

Sie tragen massgeblich dazu bei, ob am Ende alles passt, ob die Reise letztlich ein tolles Erlebnis war. Sie stehen im Rampenlicht, die Reiseleiterinnen und Reiseleiter, die Chauffeurinnen und Chauffeure. Dahinter steckt viel Teamwork und viel Wissen der Reiseplaner im Hintergrund. Einmal im Jahr treffen sich alle neuen Mitglieder der «Twerenbold-Familie» am Hauptsitz in Baden-Rütihof zur Schulung, zum Erfahrungsaustausch und zur Einstimmung auf die Qualitäten des Traditionsunternehmens.

Ob auf Bus-, Schiff-, Wander- oder Flugrundreisen, beim Golfen oder auf Velotouren: Reiseleiterinnen und Reiseleiter kreieren Reiseerlebnisse à la Twerenbold. Sie sorgen unterwegs für unvergessliche Momente und dafür, dass die Gäste rundum unbeschwert reisen und an den Destinationen ein Optimum erleben können. Umso bedeutender ist der regelmässige Wissensaustausch mit den Reisemachern hinter den Kulissen. Einmal im Jahr drücken die neuen Reisebegleiterinnen und -begleiter am internen Basiskurs die Schulbank.

Der Twerenbold-Hauptsitz in Baden-Rütihof hat sich zu einem Kompetenzzentrum für die Reiseleitung entwickelt. Die grosse Erfahrung und Expertise wird in Kursen und Seminaren regelmässig

weitergegeben. Wenn neue Mitarbeitende in ihre Aufgabe eingeführt werden, liegt ein besonderes Augenmerk auf dem Qualitätsbewusstsein und der Philosophie der Unternehmensgruppe.

Willkommen in der Familie

Der familiäre Rahmen und die Nähe zu den Gästen stehen im Zentrum des Unternehmens. Deshalb nimmt sich Verwaltungsratspräsident Karim Twerenbold jeweils persönlich Zeit, um neue Reiseleiterinnen und Reiseleiter sowie Chauffeurinnen und Chauffeure willkommen zu heissen und ins Unternehmen einzuführen. Die neuen Mitarbeitenden lernen nicht nur ihren neuen Arbeitgeber sowie Kolleginnen und Kollegen kennen. Der Austausch mit Profis und Coaches und gezielte

Fortsetzung >

Die ursprüngliche Berufung wiederentdeckt

Zum Auftakt in meine Berufslaufbahn war ich als junge Reiseleiterin in neun verschiedenen Ländern im Einsatz: Städteflüge, Karibik-Kreuzfahrten, Rundreisen in den USA und Erlebnisreisen an Badedestinationen – bis heute begleiten mich lehrreiche Erfahrungen aus dieser wunderbaren Zeit. Wer die weite Welt, fremde Länder und fremde Sitten sowie andere Kulturen und vor allem die Menschen liebt, kann die Aufgabe als Reiseleiterin nur in glücklicher Erinnerung behalten. Das ist bei mir auch heute, 40 Jahre später, der Fall. Umso mehr freue ich mich auf den Wiedereinstieg und meinen ersten Einsatz als Reiseleiterin für Twerenbold Reisen im Herbst 2018 auf der Rundreise Mauritius und La Réunion.



Doris Fiala,
Reiseleiterin
Twerenbold Reisen

Als Politikerin vormals in der aussenpolitischen Kommission des Nationalrats und seit 10 Jahren als Mitglied der Schweizer Delegation am Europarat tätig, bin ich mit der internationalen Welt vertraut. Als Wahlbeobachterin lernte ich auch unbekanntere Länder wie Kirgistan, Armenien, Georgien oder die Ukraine kennen. Bis heute bin ich mit dem Tourismus und der Hotellerie eng verbunden – unter anderem als Verwaltungsrätin der Ecole hôtelière de Lausanne (EHL). Es reizt mich, mit interessierten Menschen wieder meiner «ursprünglichen Berufung» nachzugehen.

Am Seminartag haben mir erfahrene Reiseleiter und Reiseleiterinnen von Twerenbold von ihren Erfahrungen erzählt. Dieser Austausch war sehr wertvoll. Die Vision der Twerenbold Reisen Gruppe, die Karim Twerenbold vorgestellt hat, begeistert mich, und ich kann die Firmenkultur überzeugt mittragen.

Übersetzerin, Gästeführerin und Reiseleiterin

Flüsse ziehen mich an. Ich wohne nah an der Donau, am Rande des Bayrischen Waldes in Wiesent zwischen Passau und Regensburg. Diese beiden Donaustädte bringe ich als zertifizierte Gästeführerin Touristengruppen näher – auf Englisch. Ich bin ausgebildete Fremdsprachenkauffrau mit Übersetzer-Diplom. In meiner neuen, zusätzlichen Tätigkeit als Reiseleiterin für das Reisebüro Mittelthurgau kommen mir auch meine acht Jahre Erfahrung als Cruise Manager bei einem amerikanischen Flussreise-Anbieter zugute. Ein Kollege hat mir Mittelthurgau empfohlen und ich habe mich erfolgreich beworben. 2018 begleite ich total fünf Reisen auf der Excellence Princess und Queen.

Das vielseitige Programm von Mittelthurgau – auch mit kleineren Flüssen wie Neckar und Saar und nicht-alltäglichen Ausflügen, sagt mir sehr zu. Ich liebe es, neue Orte und Menschen kennenzulernen. Auf den wunderschönen Excellence-Schiffen helfe ich mit, damit sich die Gäste wohlfühlen und unvergessliche Ausflüge erleben. Die Excellence-Crew hat mich herzlich aufgenommen. Die meisten Ausflüge im Programm sind noch neu für mich. Das macht die Arbeit umso spannender.

In der Vorbereitung auf die Einsätze, am Basiskurs in Baden-Rütihof, hat mich positiv überrascht, dass Verwaltungsratspräsident Karim Twerenbold uns neue Mitarbeitenden alle persönlich begrüsst und die Twerenbold Reisen Gruppe selbst vorgestellt hat. Worauf der Veranstalter Wert legt, ist als Reiseleiterin wichtig zu wissen und das Seminar hat eine gute Basis hierzu gelegt.



Claudia Tausendpfund,
Reiseleiterin
Reisebüro Mittelthurgau



Karim Twerenbold führt die Teilnehmenden des Basiskurses persönlich in die Firmenphilosophie der Twerenbold Reisen Gruppe ein.



Reiseleiterinnen und -leiter sowie Chauffeurinnen und Chauffeure erhalten wertvolle Tipps mit auf den Weg.



Silvia Casanova,
Chauffeurin
Twerenbold Reisen

Am Steuer: Südtirolerin mit weitem Horizont

Ich sitze gerne am Steuer grosser Fahrzeuge, liebe das Reisen, entdecke gerne Neues und mag den Umgang mit unterschiedlichen Menschen. All dies bietet mir die Tätigkeit als Chauffeurin bei Twerenbold Reisen. Mein ehemaliger Mann arbeitet schon mehrere Jahre bei Twerenbold. Er hat mich im Betrieb vorgeschlagen. So ergab eines das andere. 2018 ist mein erstes Jahr bei Twerenbold. Mein persönliches Highlight bisher: die Fahrt ins Donaudelta.

Ursprünglich machte ich etwas völlig anderes: Ich bin Buchhalterin mit Zusatzdiplom Büroinformatik und half 19 Jahre lang in einer Sozialgenossenschaft Personen mit Beeinträchtigung bei der Integration. Doch dann zog es mich auf die Strasse: Fünf Jahre

war ich in ganz Europa als Lkw-Fernfahrerin unterwegs, bevor ich als Linienbus-Chauffeurin in den Regionalverkehr wechselte – im Südtirol, meiner Heimat. Viele Fahrgäste im öffentlichen Verkehr sind im Südtirol Touristen. Die Arbeit im Regionalverkehr lässt sich aber dennoch kaum vergleichen mit jener bei einem Reiseveranstalter wie Twerenbold – aber natürlich: meine bisherigen Berufserfahrungen helfen mir im Arbeitsalltag trotzdem sehr. Ich profitiere vom Kurs in Baden-Rütihof, von den Ausführungen zum Rollenverständnis beispielsweise oder auch von den Tipps zur Körpersprache.

Ich bin stolz, seit 2018 Mitglied des Twerenbold-Teams sein zu dürfen, und freue mich über die Wertschätzung, die einem vom Betrieb, von den Gästen und dem gesamten Umfeld entgegenkommt.

Praxisübungen fördern das Rollenverständnis umfassend.

Die Gesichter des Unternehmens

Reiseleiter sind Reiseprofis aus Leidenschaft mit Leaderqualitäten, Verantwortungsbewusstsein und menschlichem Feingespür. Reiseleiter sind auch Navigatoren, Vermittler, Türöffner, Unterhalter, Übersetzer, Zuhörer, Wettermacher und Improvisationstalente. «Die Reiseleiterinnen und

Reiseleiter sind unsere Visitenkarte», sagt Karim Twerenbold. «Es ist wichtig, dass sie die Unternehmenswerte mittragen. Ebenso wichtig ist es mir aber auch, dass sie ihre Persönlichkeit einbringen und entfalten können. Das ist mit ein Grund, weshalb wir so viele langjährige Mitarbeitende haben.» Für die Rundreisen geben jahraus, jahrein alle 300 Mitarbeitende ihr Bestes. Twerenbold-Reisen sind und bleiben das Resultat von Teamwork.



Der Seminartag vermittelt fundiertes Knowhow für die Praxis.



Anregender Austausch: Teilnehmende des Basiskurses bei einer Gruppenarbeit.



Andreas Gerber,
Velo Reiseleiter
Twerenbold Reisen

Umgesattelt: Der Kinderarzt auf dem Velo

Mit 45 Jahren entdeckte ich das Velofahren für mich, davor war ich total unsportlich. Seither unternehme ich Touren in ganz Europa. Für die Zeit nach der Pensionierung war für mich klar: Ich möchte etwas mit dem Velo machen. Ein Berufskollege kannte einen Veloreiseleiter von Twerenbold Reisen. So habe ich mich blind beworben. 2018 leite ich nun meine ersten sechs Veloreisen für Twerenbold, alle in Frankreich. Neben dem Velofahren und Reisen gefällt mir auch die Herausforderung, eine heterogene Gruppe von Leuten zusammenzuschweissen.

In meiner Berufslaufbahn habe ich als Kinderarzt, Intensivmediziner und Kinderanästhesist gearbeitet und schon mit den unterschiedlichsten Menschen zu tun gehabt, jungen und alten. In Europa, den USA, Asien und Indien habe ich Leute fachlich instruiert und viele Vorträge gehalten. Vom Reiseleiter-Basiskurs in Baden-Rütihof konnte ich aber trotz meiner Erfahrung nochmals einiges mitnehmen, was mir nun unterwegs beim Sprechen am Mikrofon hilft. Auf den Veloreisen von Twerenbold muss sich sportlich niemand etwas beweisen. Meine Aufgabe als Reiseleiter ist es, den Gästen auf dem Sattel draussen in der Natur eine möglichst schöne Zeit zu schenken.

Schlag auf Schlag: vom Gast zum Golf-Reiseleiter

Im Frühling 2016 kam ich als Gast auf einer Golf-Flussreise des Reisebüros Mittelthurgau auf die Idee: Gleich nach der Rückkehr habe ich mich bei Mittelthurgau als Golf-Reiseleiter beworben. Drei Wochen nach dem Vorstellungsgespräch stand ich erstmals als Golf-Reiseleiter im Einsatz. Im September 2018 begleite ich bereits die siebte Golf-Flussreise des Reisebüros Mittelthurgau.

Der Golfsport packte mich, als ich mich 2011 aus dem Berufsleben zurückzog. Als Hobby habe ich die iPhone-App Golfstartlist Generator entwickelt. Damit lassen sich bequem Startlisten über mehrere Golfkunden erstellen. Als Golf-Reiseleiter erfülle ich beim Erstellen der Startlisten natürlich auch täglich die Flight-Partner-Wünsche aller Gäste. Ich bin während der Reisen rund um die Uhr für die Golferinnen und Golfer da. Ich informiere sie über Abfahrtszeiten, begleite sie auf den Golfplatz, organisiere Carts und Trolleys. Und ich schaue, dass das Gesellige nicht zu kurz kommt: der Apéro nach der Runde und die Rangverkündigung auf dem Schiff – mit Humor gespickt, in fröhlicher, manchmal ausgelassener Atmosphäre.

Nach dem erfolgreichen Abschluss meines Maschineningenieur-Studiums an der ETH war ich zunächst 20 Jahre bei Sulzer tätig und leitete danach zwei Jahrzehnte lang Klein- und Mittelbetriebe. Am Twerenbold-Reiseleiter-Seminar erhielt ich ein vertieftes Verständnis für die Strategie und Struktur der Twerenbold Reisen Gruppe. Zentral ist der Teamgedanke: Bei der Organisation der Rundreisen müssen viele Arbeitsschritte mit hundertprozentiger Präzision ineinandergreifen.

Daniela Hopf war mit mir am Seminar in Rütihof. Sie hatte danach ihren ersten Einsatz als Golf-Reiseleiterin an meiner Seite. Am ersten Tag schaute sie mir noch über die Schulter, den zweiten Tag hat sie bereits selber bravours geleitet und ist schnell angekommen in der neuen Aufgabe.



Werner Edelmann und Daniela Hopf, Golf-Reiseleiter Reisebüro Mittelthurgau

