

Es brummt, und zwar so richtig. Im Reisecenter in Ehingen stehen die Kunden Schlange, und die Chefin steht Kopf. Klar freut sich Christina Knapp über die Buchungen, der beste Januar seit sechs Jahren. Doch seit Monaten fehlt eine Counterkraft, und so türmt sich Überstunde auf Überstunde. „Eigentlich können wir hier Feldbetten aufschlagen“, lacht sie. Sie braucht Verstärkung, dringend. Doch selbst eine Aushilfe für Touristik und Business Travel findet sie nicht, zumal das 12.000 Einwohner-Städtchen südwestlich von Ulm nicht gerade ein Fachkräfte-Magnet ist.

PROBLEM SPITZT SICH ZU

Mit so einem Notfall steht die Chefin nicht allein da. Engpässe hinterm Counter sind an der Tagesordnung. Krankheit, Pensionierung, Urlaub, Elternzeit, Kündigung – gerade in der Hauptbuchungszeit wissen die Mitarbeiter vor lauter Arbeit nicht mehr, wo ihnen der Kopf steht. Personelle Puffer sind in den meisten Büros längst wegrationalisiert. „Viele Büros arbeiten am Limit“, beobachtet Chefin Heike Mahncke vom gleichnamigen Reisebüro in Boizenburg an der Elbe. Sie hat nur eine Mitarbeiterin. Bei Urlaub oder Krankheit wird's richtig eng: „Allein ist das kaum zu schaffen.“ Noch springt die 74-jährige Schwiegermutter ein, aber für die Zukunft sucht auch Heike Mahncke eine Aushilfe.

Eine kurzfristige Lösung können Springer sein. Manche Kettenbüros teilen sich einen fest angestellten Profi-Aushelfer. In der Regel sind es jedoch Freiberufler, die Tage, Wochen oder auch Monate aushelfen. Esther Lenke aus dem schwäbischen Ditzingen hat sich Mitte 2010 als Springerin selbstständig gemacht. Ihr Terminkalender füllt sich:

„Die Nachfrage steigt, es läuft richtig gut“, freut sich die 30-Jährige, die derzeit in Calw in der Nähe von Stuttgart arbeitet. Der ständige Wechsel stört sie nicht: „Es macht viel Spaß, immer neue Büros und Städte kennenzulernen.“

Doch mit ihrem Service rennt sie nicht immer offene Türen ein. „Viele Chefs kennen unser Angebot nicht und sind skeptisch“, sagt Springer Andreas Wahlen aus Berlin, der vor zwei Jahren das Web-Portal Expis4rent gegründet hat. Immer wieder schlage er sich mit Vorurteilen herum: So hätten einige Chefs Angst, dass Springer ihnen Kunden abwerben könnten. Wahlen kontert: „Das ist doch absurd, so schnell baut keiner eine Stammkundenbindung auf.“ Schließlich sei der Einsatz oft nur auf Tage oder Wochen begrenzt.

Als Personal-Feuerwehr kommt man viel rum. Davon profitiert letztlich auch der Auftraggeber. So verzweifelte Andreas Wahlen jüngst an einem Reisebüro-Backoffice: Seit 20 Jahren wurde dort die Ablage nach Buchungsnummern sortiert. „Es war total unpraktisch, bei jeder Kundenfrage brauchte ich erst mal die Nummer.“ Er schlug vor, alles nach Kundennamen zu sortieren. Das Backoffice wurde tatsächlich umgekrempelt.: „Der Chef war mir richtig dankbar“, schmunzelt Wahlen.

Nicht immer sind Springer für ein Büro bezahlbar. Als Tagessatz berechnet Esther Lenke etwa 200 Euro, Mini-Büros mit knappen Budget ordern sie auch nur einen halben Tag. Und doch überlegen sich's viele Chefs zweimal, ob's nötig ist. Als die Kollegin kündigte, saß Gabriele Müller vom Nürnberger Reisebüro Terrapart allein da. Der Skiurlaub war schon gebucht. Sie fand zwar im Online-Forum von www.traveltalk.de eine Springerin, „aber 250 Euro am Tag kann ich mir nicht leisten“, bedauert Müller. Die Reise musste sie canceln. **22**

Auch im Reisebüro Hogger in Freilassing denkt im Moment keiner an Urlaub. Eine Kollegin fällt monatelang aus, Chefin Margret Richter-Oentrich macht oft erst nach 21 Uhr das Licht aus: „Es geht im Moment nicht anders.“ Und jetzt kocht auch noch die Ägypten-Krise hoch. Doch schon bald kommt eine Kollegin aus der Elternzeit zurück, dann wird's besser.

GROSSE BÜROS SIND FLEXIBLER

Ihr Büro in Freilassing an der österreichischen Grenze ist groß – ein zwölköpfiges Team, zusätzlich gibt es noch zwei kleine Filialen. Wenn dort mal einer ausfällt, hilft ein Kollege aus dem Hauptbüro, oder eine ihrer vier Teilzeitkräfte kommt etwas länger.

Klafft allerdings im Firmendienst eine Lücke, müssen externe Springer her. Und zwar schnell.

„Geschäftskunden können nicht warten, sie rufen heute an und müssen morgen nach China“, erzählt Margret Richter-Oentrich. Für die Urlaubszeit organisiert sie Monate vorher eine Profi-Aushilfe. Pro Jahr kommen dafür schon mal 10.000 Euro zusammen. Kosten, die sich auszahlen, wenn man so einen wichtigen Großkunden hält.

Halten will die engagierte Chefin nicht nur Top-Kunden, sondern auch gute Mitarbeiter. „Es bringt nichts, wenn man die Personalstärke zu knapp kalkuliert und alles ausreizt“, betont sie. Stehe doch dann das ganze Team unter enormem Druck, es passiert Fehler, und fällt jemand aus, sei das gleich eine Katastrophe. Margret Richter-Oentrich lehnt sich zurück: „Wir stehen personell gut da.“ Dieses Ziel hat auch Christina Knapp vom Reisecenter Ehingen. Nach einer Anzeige liegen erste Bewerbungen auf ihrem Tisch. Jetzt muss sie nur noch die stressige Durststrecke durchhalten. **fvw**