

# Tausende Pakete voller Urlaubsvorfreude

**FREMDENERKEHR** Hochbetrieb im Service Center Tourismus: Mitarbeiter schicken Prospekte auf die Reise

Nach den ersten Touristikfachmessen setzt der Run auf die Kataloge ein. Der Betrieb verschickt für mehr als 20 Kurverwaltungen Informationsmaterial an künftige Feriengäste.

VON HEIDI JANSSEN

**NORDEN** - Links wetteifert das Blau der Nordsee mit den landschaftlichen Reizen der Schleidörper. Im Gang gegenüber will das „Holtriemer Schatt“ Touristen ein Liegen in Angebotsdrehung sein. „Cuxland“, Otterndorf, Bad Wörishofen: Die Feriendörfer sind zusammengedrückt. Palettenweise stapeln sich die Hochglanzbroschüren derzeit in den Räumen des Service Centers Tourismus in Norden.

Trotz Winterskälte und trüber Tage: Für die Touristiker hat die Saison bereits begonnen. Nach den ersten Fachmessen und Anzeigenkampagnen setzt jetzt der Run auf die Kataloge ein. Die Reiselustigen beginnen damit, ihren nächsten Urlaub zu planen. Für die Mitarbeiter im Service Center bedeutet das Stress. „Jetzt herrscht bei uns Hochbetrieb“, sagt Geschäftsführer Ludwig Beninga.

Das SCT ist ein Tourismusdienstleister. Neben dem Call-Center ist der Postversand eine der Leistungen, die das Unternehmen des Landkreises Aurich seinen Kunden bietet. Dazu zählen inzwischen rund 20 Kurverwaltungen, überwiegend in Norddeutschland. Für sie übernimmt die SCT das Versenden der Prospekte und Flyer.

„In den Anfängen ist unser Hausmeister noch selbst mit den Umschlägen und Paketen zur Post gefahren“, schmunzelt Beninga. Das geht längst nicht mehr. Täglich holt ein Lastwagen der Post die Fracht im Center ab. Etwa 250 000 Prospekte schätzt Be-



Prospekte eintüten: Gunda Bley macht es Spaß. Seit drei Jahren arbeitet sie für das Service Center Tourismus in Norden. In den Wintermonaten gehen die Urlaubskataloge zu Tausenden raus. Die Reiselustigen planen die nächsten Ferien.

FOTO: JANSSEN

ninga verlassen im Jahr die Versandhalle der SCT. „Im nordwestdeutschen Raum sind wir der drittgrößte Postversender“, weiß Bereichsleiter Holger Schmidt.

Das Unternehmen hat den Ehrgeiz, Anfragen noch am gleichen Tag zu bearbeiten. Beninga: „Was bis 14.30 Uhr bei uns an Anfragen ankommt, geht noch am selben Tag raus.“ Die Post hat die Zustellung innerhalb von 24 Stunden garantiert. „Wenn der Gast erst sechs Wochen warten muss, hat er sich schon anderweitig entschieden.“

Der Interessent weiß oft gar nicht, dass seine Anfrage in Norden bearbeitet wird. Die

Prospekte gehen mit dem Briefbogen der jeweiligen Kurverwaltung raus. Selbst die Werbebotschaften aus der Frankiermaschine wechseln je nach Kunde.

Konzentration ist bei den Mitarbeitern im Versand gefragt. Seit drei Jahren ist Gunda Bley dabei. Sie mag, wenn es ein bisschen hektisch wird. „Wenn wenig zu tun ist, ist es doch langweilig“, sagt sie und quetscht einen Stapel Hefte in den Umschlag. „Mir macht es Spaß.“ Ihr kontrollierender Blick wandert zum Packzettel. Ist alles drin? Gunda Bley klebt die Lasche zu, und ab geht die Post – ein dickes Paket Urlaubsvorfreude für den Gast von morgen.

## SERVICE CENTER TOURISMUS

Das Service Center Tourismus (SCT) wurde 1998 als Dienstleister im Fremdenverkehr gegründet. Seit 2001 ist das Unternehmen eine 100-prozentige Tochter der Ostfriesland Touristik Landkreis Aurich GmbH, einer Gesellschaft des Landkreises.

Das Unternehmen hat seinen Sitz im Telematikzentrum in Norden. Geschäftsführer ist Ludwig Beninga. Das Call-Center ist besetzt mit zehn Vollzeitkräften. Zusätzlich arbeiten zwischen 15 und 20 Teilzeitbeschäftigte für die SCT.

Rund 150 Gespräche täglich führt ein Mitarbeiter des Call Centers durchschnittlich. In Spitzenzeiten können es auch mal 350 am Tag sein.

Der Postversand ist eine weitere Dienstleistung des Unternehmens. Von Norden aus werden künftig auch die Imagebroschüren der neuen Ostfriesland Tourismus Gesellschaft mit Sitz in Leer verschickt.

Auch Werbekampagnen in überregionalen Zeitungen und Zeitschriften sowie Messebesuche werden von der SCT betreut. Coupon-Werbung wird ebenfalls dort bearbeitet.