Im Südfeld 96, 48308 Senden
mailus@sktouristik.de
+49 (0) 2536 345 910

Traveland

FRANZIS 6 MONATE KANADA: Das Praktikum ihres Lebens

Franzi in Kanada auf Tour: Tag 84 bis 93
Ankunft bei Traveland RV

Mein erster Tag bei Traveland RV Rentals verläuft höchst ereignisreich. Obwohl die Hauptreisemonate Juli und August vorbei sind und die Wohnmobilsaison langsam in Richtung Ende geht, ist hier an der Verleihstation noch einiges los. Über den gesamten Vormittag und Teile des Nachmittags spazieren immer wieder Kunden ein und aus. Ich muss zugeben, dass ich gerade komplett den Überblick verloren habe, wer denn eigentlich von seiner Reise zurückkehrt und wer in wenigen Momenten das Abenteuer Kanada im Wohnmobil startet. Wie gut, dass ich noch einige Tage hier bei Traveland miterleben werde, um mir ein genaues Bild der Abläufe zu verschaffen.

Meinen ersten Eindrücken nach zu urteilen, wirkt das Team von Traveland RV Rentals unter der Leitung von Monika Krüger sehr eingespielt und routiniert. Die Mitarbeiter fokussieren einen hoch professionellen sowie freundlichen Kundenkontakt und sind dabei immer offen für die Beantwortung von Fragen jeglicher Art. Ein wenig überrascht bin ich als ich feststelle, dass nahezu alle Mitarbeiter deutsch sprechen können. Beim zweiten Gedanken macht es dann allerdings klick in meinem Kopf. Bei einem so hohen Anteil an deutschsprachigen Kunden ist diese Fähigkeit durchaus von Vorteil. Besonders wenn es um technische Details

geht, erleichtert die Erklärung in der aus der Heimat gewohnten Sprache den Kunden die Einweisung ungemein.

Der Blick hinter die Kulissen offenbart mir direkt an meinem ersten Tag den Umfang des Aufwands, der im Hintergrund des Wohnmobilverleihs anfällt. Bis zur Übergabe des Fahrzeugs an die Kunden geschehen etliche Arbeitsschritte von der Reinigung über die Neuausstattung mit Zubehör bis zur finalen Tankfüllung. Es fasziniert mich mit welchem logistischen Geschick das Team die Gefährte für ihre Kunden flott macht. Mit vielen neuen Eindrücken im Gepäck gehe ich in den Feierabend. Für mich ist das Mitlaufen, Zuschauen und Wahrnehmen heute der optimale Einstieg in mein Praktikum bei Traveland. So habe ich eine erste Idee vom Tagesgeschäft bekommen und bin hoch motiviert, die Abläufe des Wohnmobilvermieters im Detail kennenzulernen.

Die Fahrzeug-Flotte

In den ersten Tagen bei Traveland RV Rentals habe ich mir einen groben Überblick über die täglichen Abläufe verschafft. Dabei habe ich beobachtet, dass doch recht unterschiedliche Fahrzeuge mit den Kunden vom Hof in Richtung Urlaub rollen. Traveland greift insgesamt auf eine Flotte aus rund 200 Fahrzeugen zurück. Kein Wunder, dass ich da durcheinander komme! Samuel ist so freundlich und nimmt sich die Zeit, mir die Modelle etwas näher zu bringen. Vom Van über ein Wohnmobil (Class C) bis zum Bus (Class A) ist alles verfügbar. Die große Vielzahl an rollenden Unterkünften ermöglicht Traveland, seinen Kunden das passende Gefährt entsprechend ihrer individuellen Bedürfnisse anzubieten.

Mit einem Spickzettel ausgestattet, gehe ich auf Erkundungstour. Der absolute Verkaufsschlager ist laut Rentals-Manager Monika Krüger der Navion. Das Wohnmobil ist kompakt und bietet dabei hohen Komfort für den Campingurlaub. Ideal ist dieses modern eingerichtete Fahrzeug für zwei Personen. Bei der Begehung habe ich allerdings das Gefühl, dass hier mal locker flockig drei, wenn nicht sogar vier Personen hausen könnten. Durch den seitlichen Sliedeout gewinnt man außerdem nochmals eine ganze Ecke extra Platz. It's magic!

Wer es lieber etwas minimalistischer, aber trotzdem voll ausgestattet und bequem mag, sollte unbedingt einen Blick in den Era Diesel Van werfen. Also ich persönlich hätte von außen nicht gedacht, dass sich in diesem kompakten Fahrzeug von Betten über Küche bis Toilette und Dusche die gleiche Ausstattung wie in einem Wohnmobil befindet. Sehr beeindruckend! Interessant für größere Gruppen oder diejenigen, die sich etwas mehr Platz gönnen möchten, ist sicherlich das Class C Bunk Model. Bis zu acht Personen finden hier sowohl einen Anschnallgurt als auch ein Bettchen. Ziemlich cool, wenn ich so darüber nachdenke. Für die Luxus-Liebhaber unter uns ist

das sogenannte Class A Wohnmobil möglicherweise eine Überlegung wert. Der ohnehin schon geräumige Innenbereich wird Dank der beiden seitlichen Slideouts sogar noch größer. Der abendliche Tanz auf dem "Dancefloor" ist also gesichert! Und das Beste ist, dass man nicht mal einen besonderen Führerschein benötigt, um diese Schätzchen zu fahren. Also, nichts wie los!

Ich habe heute viel über die Flotte von Traveland gelernt. Es hat mir sehr geholfen, einmal einen Blick in die einzelnen Fahrzeug-Modelle zu werfen, um eine Vorstellung der Wohneinheiten zu bekommen. Obwohl die Fahrzeuge sich in ihren Maßen, ihrer Bauweise und den technischen Funktionen unterscheiden, sind sie alle top ausgestattet, modern eingerichtet und hervorragend in Schuss. Ich bin begeistert.

Fahrzeugaufnahme

Bei Traveland habe ich mittlerweile schon viele SK-Kunden ein- und ausgehen sehen. Meist verraten sich die Kunden durch den roten Peyto Rucksack von Deuter und SK. Sehr vorbildlich! Mit Samuel habe ich den Ablaufplan für heute durchforstet und dabei einige SK-Buchungen entdeckt. Das ist für mich die optimale Gelegenheit, sie bei ihrer Wohnmobilübernahme zu begleiten und mir den Ablauf ein wenig genauer anzusehen. Der Traveland-Shuttle fährt vor. Mit ihm werden die Kunden von den Airport- oder Downtown-Hotels abgeholt. Familie Thies aus dem Sauerland betritt voller Vorfreude die Vermietstation. Mitarbeiterin Linda begrüßt die Drei und zeigt ihnen eine geeignete Stelle für die Zwischenlagerung ihres Gepäcks. Anschließend übernimmt Monika. Sie geht die grundlegenden Aspekte durch und erklärt wichtige technische Besonderheiten in der Theorie, bevor es im Anschluss zu den Fahrzeugen geht. Nicht zu vergessen ist der notwendige Papierkram: Die Verträge werden unterzeichnet und Ausweisdokumente kopiert. Tip top, die Basis ist somit gelegt!

Ich hänge mich anschließend an Samuel, der für die Familie Thies die Einweisung am Fahrzeug übernimmt. Losziehen werden sie mit dem Navion, der mit einer Länge von gut 7,5 Metern (25') und einem seitlichen Slideout genug Platz für bis zu vier Personen bietet. Zunächst wird eine Runde von außen um das Wohnmobil gedreht. Bei den ganzen Klappen und Stauräumen ist es definitiv von Vorteil einmal gemeinsam durchzugehen, wo sich die notwendigen Anschlüsse und Schläuche sowie das zusätzliche Outdoor-Equipment befindet. Die moderne Innenausstattung des Navion vermittelt eine einladende Atmosphäre. Da bekomme ich doch glatt Lust, die Familie Thies auf ihre Reise zu begleiten! Nachdem alle Knöpfe ihren Funktionen zugeordnet sind und die Ausstattung an Bettwäsche, Putzzeug und Küchenutensilien stimmig ist, steht der finale Check des Kilometerstands sowie der Generatorlaufzeit an. So, und jetzt Feuer frei für noch

ausstehende Fragen! Samuel scheint seinen Job gut gemacht zu haben, Familie Thies hat keine Fragezeichen im Gesicht, sondern ein Lächeln auf den Lippen und ist bereit für die Abfahrt. Na dann mal gute Fahrt und einen wundervollen Urlaub in Kanada!

Kundenservice

Mit den Abläufen bei Traveland RV Rentals werde ich von Tag zu Tag vertrauter. Aber was passiert denn eigentlich, wenn die Kunden unterwegs sind und mal ein Problem auftaucht? Samuel erklärt mir, dass sie natürlich grundsätzlich nicht davon ausgehen, dass die Kunden während ihrer Reise mit Problemen konfrontiert werden. Wie ich es bereits beobachtet habe, legen die Traveland Mitarbeiter viel wert auf eine ausführliche Einweisung. Das hilft ungemein, um Verständnisfragen zu klären und die Kunden mit dem Fahrzeug bekannt zu machen. Einem Großteil an potentiellen Problemen wird somit effektiv vorgebeugt. Falls die Informationsflut Kunden bei der Einweisung etwas überrollt, ist das kein Grund zur Sorge. Im Handbuch stehen alle wichtigen Details und technischen Informationen ausführlich erklärt.

Sind die Kunden einmal auf der Straße und wissen doch mal nicht weiter, haben sie jederzeit die Möglichkeit, sich bei Traveland zu melden. Ob per Telefon, E-Mail oder sonstigen Kommunikationsformen, die qualifizierten Mitarbeiter kümmern sich umgehend um den Kontaktaufbau. Manche Fragen lassen sich direkt am Telefon klären, für andere Problemstellungen ist eventuell ein Besuch der Werkstatt erforderlich. Sind größere Herausforderungen zu meistern, greift Traveland auf ein weites Netzwerk an Werkstätten und Servicestationen in verschiedensten Destinationen zurück. Sicher ist, wenn Lösung A nicht funktioniert wird tatkräftigt nach Lösung B und zur Not auch nach Lösung C gesucht. Sollten doch mal alle Stricke reißen, bleibt immer noch die Möglichkeit ein Ersatzfahrzeug zu erhalten. Das Wohl der Kunden steht an erster Stelle und mit ihrem unermüdlichen Einsatz bearbeiten die Mitarbeiter hier in Langley schlussendlich nahezu jede Problematik erfolgreich.

Fahrzeugrückgabe

Leider geht auch der allerbeste Campingurlaub irgendwann einmal zu Ende. Die Rückgabe an sich verläuft sehr entspannt und ist bis auf Ausnahmefälle nicht besonders zeitintensiv. An der Rezeption empfange ich die Gäste gemeinsam mit Mitarbeiterin Heike und frage sie nach ihren Urlaubserlebnissen. Gespannt lausche ich den Erzählungen und bin ganz hin und weg. Dank Heikes Erinnerung vergesse ich zum Glück auch nicht, die Kunden nach dem Schlüssel sowie dem Handbuch des Wohnmobils zu fragen. Nachdem ich also die wichtigsten Details

zurück ins Office gebracht habe, begleite ich Monika hinaus zur finalen Fahrzeugkontrolle. Sowohl von Innen als auch von Außen gehen wir gemeinsam mit den Gästen den Zustand des Fahrzeugs durch. Dabei wird gemeinsam der Kilometerstand und der Generatorverbrauch notiert sowie der Tank gecheckt. Tip top, in diesem Fall sieht alles gut aus!

Für die letzten Unterschriften geht es noch einmal zurück ins Büro während in der Zwischenzeit schon ein Taxi unterwegs zur Verleihstation ist, um die Kunden zu ihrem gewünschten Zielort zu bringen. Auch wenn die Fahrzeugrückgabe grundsätzlich keine langwierige Prozedur ist, kann sich die Zeit das ein oder andere Mal auch spontan in die Länge ziehen. Und zwar beispielsweise genau dann, wenn man mit den Kunden ein interessantes Gespräch über ihre Reise beginnt. Heute habe ich beispielsweise bei der Rückgabe von Fahrzeugen überraschenderweise drei Paare aus meiner Heimatstadt getroffen. Im Gespräch hat sich herausgestellt, dass sie meine Reiseberichte verfolgen und ganz überrascht waren, mich hier anzutreffen. Als wäre das noch nicht Zufall genug, kennen die Familien meine Eltern recht gut. Wir unterhalten uns noch eine ganze Weile, bis die sechs in ihre Taxen zum Flughafen steigen. Was für ein lustiger Zufall!

Später geht es für mich hinter die Kulissen von Traveland RV Rentals. Ich schaue mir genauer an, welche Arbeitsschritte notwendig sind, bis das genutzte Fahrzeug von den nächsten Kunden in Empfang genommen wird. Nach der Rückgabe des Wohnmobils wird im ersten Schritt das gesamte Camping-Equipment ausgeräumt. Geschirr, Besteck und Küchenutensilien landen in der Spülmaschine, die Wäsche kommt in die Waschmaschine und Stühle sowie Tische werden nach der Reinigung wieder an ihrem Platz im Lager verstaut. Bei der hohen Anzahl an Fahrzeugrückgaben am heutigen Vormittag geht es hier im Waschbereich Schlag auf Schlag. Da können die beiden Mitarbeiterinnen Mila und Tessie jede Hilfe brauchen und sind sehr dankbar für meine Unterstützung.

Nächste Station im Gesamtprozess: der technische Check. Die Mechaniker in der Service Bay wissen ganz genau was sie tun. Mängel am Fahrzeug werden hier behoben. Mal geht die Reparatur im Handumdrehen, ein anderes Mal nimmt der Einsatz mehr Zeit und Aufwand in Anspruch. Von außen als auch von innen werden die Wohnmobile jetzt tiefengereinigt. Das Team vor Ort wirkt auf mich bei dem sonnigen Wetter heute besonders gut gelaunt. Sie veranstalten nahezu eine kleine RV-Wash-Party! Bei der Reinigungsaktion sitzen die Handgriffe der Mitarbeiter und so strahlt das Wohnmobil kurze Zeit später in neuem Glanz.

So, das Fahrzeug ist mittlerweile gereinigt, aufgetankt und durchgecheckt. Im nächsten Schritt findet also das für die Reise nötige Equipment wieder seinen Platz im Wohnmobil. Ob auch alles an Ort und Stelle ist, stellt die anschließende

Qualitätskontrolle sicher. Ich assistiere Constantin dabei, anhand einer speziellen Checkliste wichtige Details durchzugehen. Ich notiere unter anderem den Kilometerstand sowie die Generatorlaufzeit und checke ob alle Tanks den gewünschten Füllständen entsprechen. Auch das penible Nachzählen von Besteck und Geschirr zahlt sich im Falle des Falles definitiv aus. Traveland ist es sehr wichtig, Kunden die Basis für eine rundum gelungene Wohnmobilreise zu geben.

Zu guter Letzt bessere ich noch Kleinigkeiten, die bei der Qualitätskontrolle aufgetaucht sind, aus und verstaue noch einen Satz Campingstühle im Außenfach des Wohnmobils. Den Schlüssel gebe ich anschließend im Office ab. Das Fahrzeug ist bereit für die Übergabe. Ich habe heute miterlebt, dass viele einzelne Arbeitsschritte von der Rückgabe bis zur nächsten Übernahme von Nöten sind. Dieses Ausmaß an anfallenden Arbeiten teilen sich viele helfende Hände untereinander auf und meistern so den logistischen Aufwand in Perfektion.

Franzi in Kanada auf Tour: Tag 94
Traveland & Rosedale on Robson

Ein letztes Mal fahre ich heute Morgen zu Traveland nach Langley. Ruck, zuck sind die zehn Tage Praktikum beim Wohnmobilvermieter vergangen. Ich habe sicherlich in der kurzen Zeit bei Weitem noch nicht alles im Detail verstanden, aber dafür habe ich mir einen guten Überblick über die Abläufe verschafft. Die interessanten und lehrreichen Gespräche mit Monika, Samuel und den anderen Teammitgliedern haben viele meiner Fragen beantwortet. Das neu angeeignete Wissen und besonders die Eindrücke, die ich in den vergangenen Tagen gesammelt habe, geben mir ein gutes Verständnis. Ich bin davon überzeugt, dass mir genau dieses Verständnis dabei hilft, den Einsteig im heimischen Büro zu erleichtern. Ein riesiges Dankeschön an Traveland RV Rentals für die Einblicke in das tägliche Geschehen und die freundliche Aufnahme ins Team.

Meine nächste Station liegt in der Weltmetropole Vancouver. Vier Tage werde ich im Rosedale on Robson Suite Hotel verbringen, um als Praktikantin einen Blick hinter die Kulissen zu werfen. Das Hotel ist mir nicht ganz unbekannt. Anfang Juli war ich bereits im Rahmen des Schöffel Foto-Shootings im Rosedale on Robson zu Gast. Dank der idealen Lage sind viele Sehenswürdigkeiten und belebte Stadtviertel bequem zu Fuß erreichbar. Das allerbeste: Die Suiten sind praktisch geschnitten und bieten unendlich viel Platz.

[Hier geht es zum nächsten Reisebericht...]