

TEAM REISEN AG



Nachhaltigkeitsbericht 2010

Team Reisen AG
Jubiläumsstrasse 91
3005 Bern

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmensportrait	3
1.1. Finanzen	3
1.1.1. Umsatz	3
1.1.2. Ausgabenstruktur	4
1.2. Reiseangebote	4
2. Nachhaltigkeit im Unternehmen	6
2.1 Leitbild.....	6
3. Verantwortung für Kunden	8
4. Umwelt	10
4.1. Wasserverbrauch	10
4.2. Stromverbrauch	10
4.3. Heizenergieverbrauch	11
4.4. Dienstreisen	11
4.5. Beschaffung	12
4.6. Papierverbrauch.....	12
5. MitarbeiterInnen	12
6. Verantwortung für die Gesellschaft.....	14
7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette	14
7.1 Angebotsgestaltung im Zielgebiete	14
7.2 Leistungsträger	15
7.2.1 Partneragenturen	15
7.2.2 Unterkunft.....	15
7.2.3 Reiseleitung	16
7.2.4 Transport.....	17
IMPRESSUM	20

Anhang Verbesserungsprogramm

Datenbasis: 2008

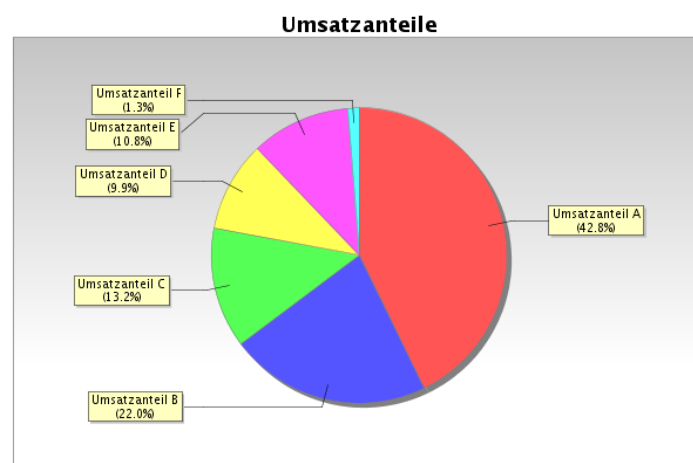
1. Unternehmensportrait

Team Reisen AG ist ein Reiseveranstalter mit Sitz in Bern, Schweiz. Die Firma wurde 1989 unter dem Namen Naturfreunde Reisen AG gegründet und war für die Mitglieder der Naturfreunde Schweiz und aussenstehende Interessentinnen und Interessenten gedacht. Es wurden Kleingruppen- und Individualreisen, sowie sonstige Reisedienstleistungen für Naturfreunde-Sektionen, Sportausschüsse und Verbände organisiert. Von Anfang an bildeten Aktivferien wie Wander-, Studien- und Kulturreisen der Schwerpunkt des Reiseprogramms. Gleich im ersten Jahr konnte man eine sehr wichtige Journalistenreise nach Tschernobyl organisieren. Diese Reise war im Zusammenhang mit einer Atominitiative in der Schweiz von den wichtigsten Umweltorganisationen in Auftrag gegeben worden. Nach ein paar Jahren stellte sich heraus, dass die Buchungen von den Naturfreunde Mitgliedern immer weniger wurden und dafür der Anteil der Buchungen von Kunden ohne Naturfreunde hintergrund zunahm. Ein Meilenstein war 1996 die Lancierung vom Produktnamen Desert Team Wüstenreisen. Fortan zog die Nachfrage kräftig an. Später wurde dann auch das Naturfreunde Reiseprogramm in Nature Team - Reisen durch Kultur und Landschaften umbenannt. Das Angebot entsprach immer weniger den Erwartungen der Naturfreunde Mitglieder und somit erwarb 2006 der Geschäftsführer Christian Burkhardt die Aktien der Naturfreunde-Sektionen und des Landesverbandes. Der Firmennamen wurde in Team Reisen AG als Unternehmensdach geändert. Der Umsatz und die Mitarbeiterzahl stiegen in der Folge stark an und beträgt heute 9 fest angestellte und 30 Teilzeitangestellte (Reiseleiter). 2005 kam noch das Ayurveda Team dazu. Zudem vertritt Team Reisen in der Schweiz seit 10 Jahren die deutschen Aktivreiseveranstalter avenTOURa und Wikinger Reisen in Form einer Generalagentur. Da es für die Wüstenreisen immer mehr Buchungen aus Deutschland gab, konnte 2006 eine Filiale in Freiburg i.Br. eröffnet werden. Dadurch konnte der deutsche Markt intensiver bearbeitet werden. Dieses Engagement hat sich bis jetzt als eine erfolgreiche Expansion erwiesen.

1.1. Finanzen

Alle Angaben wurden in Euro erfasst.

1.1.1. Umsatz



Bezeichnung der Umsatzanteile

	Umsatzanteil A	Umsatzanteil B	Umsatzanteil C	Umsatzanteil D	Umsatzanteil E	Umsatzanteil F
Bezeichnung	Desert Team	Nature Team	Ayurveda Team	avenTOURa	Wikinger Reisen	Ticketing / Wiederverkauf

Cash Flow (Anteil am Umsatz)

%
0.46

1.1.2. Ausgabenstruktur

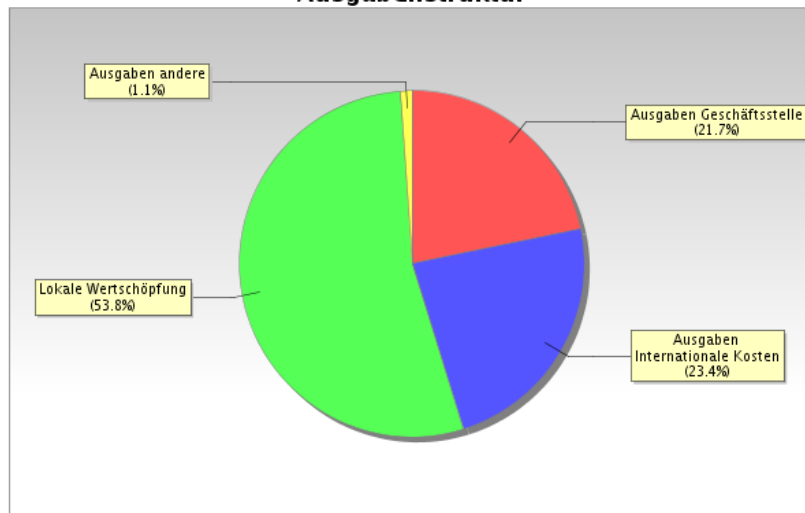
Die "Internationalen Kosten" setzen sich ausschliesslich aus Flugkosten zusammen.

Bei "Ausgaben Geschäftsstelle" wurden Personal-, Gebäude-, IT-Kosten etc. erfasst.

"Ausgaben andere" setzen sich fast ausschliesslich aus Visakosten und Unterstützungsmaterial, wie Reiseapotheken, für die Wüste zusammen.

Bei "Lokale Wertschöpfung" wurden die Zahlungen an unsere Partneragenturen in den jeweiligen Ländern erfasst. Dies sind fast ausschliesslich kleinere Familienbetriebe, welche die verschiedenen Leistungen vor Ort entlohnen. So haben wir die Gewähr, dass wir eine möglichst hohe lokale Wertschöpfung erreichen.

Ausgabenstruktur



1.2. Reiseangebote

Team Reisen AG bietet sowohl Gruppenreisen mit fest ausgeschrieben Programmen und Terminen sowie Individualreisen ab 2 Personen mit festem Programm an.

Die Angebotspalette ist bei allen sechs Geschäftsfeldern unterschiedlich. Desert Team "lebt" zu rund 90% von Kleingruppenreisen mit festen Terminen und bei Ayurveda Team läuft das Geschäft zu fast 100% über die Individualschiene.

Der grösste Teil der Reisen werden eigens von Team Reisen AG veranstaltet. Die restlichen Angebote werden in Zusammenarbeit mit kompetenten Partnern organisiert.

Erläuterung zu den einzelnen Geschäftsfeldern:

1. Aventoura

Mit 10.25% unseres Passagieraufkommens ist die Vertretung von Aventoura in der Schweiz eher ein kleines Geschäftsfeld. Nebst vielen Destinationen, reisten die meisten Gäste nach Kuba.

2. Ayurveda Team

10% unserer Kunden buchten eine Ayurvedakur. Hier halten sich Indien (Kerala) und Sri Lanka die Wage. Die Passagierzahl verteilte sich gleichmässig auf beide Länder. Marginal ist der Europa-Anteil (Mallorca).

3. Desert Team

Mit 43.73% unseres Passagieraufkommens ist Desert Team das grösste Standbein der Firma. Hier waren Tunesien, Ägypten, Algerien sowie Libyen die wichtigsten Destinationen.

4. Nature Team

Dieses Geschäftsfeld bildet mit 17.46% das zweitgrösste Standbein. Die wichtigsten Destinationen im 2008 waren Jordanien, Costa Rica, Libyen, Vietnam und Ägypten.

5. Wiederverkauf

Nebst einigen Flugverkäufen kommen die 7.36% des Passagieraufkommens fast ausschliesslich aus Verkäufen der Reiseversicherung der Mobiliar Versicherung zustande.

6. Wikinger Reisen

Mit der Vertretung von Wikinger Reisen in der Schweiz kamen 11.2% unseres Passagieraufkommens zustande. Wanderferien in Europa wie zum Beispiel auf den Kanarischen Inseln und in der Türkei bildeten hier die Hauptdestinationen. Bei den Langstrecken war das südliche Afrika am gefragtesten.

Anzahl der Reisenden getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

	Gruppenreisen	Individualreisen
Reisenden	1340	670

Durchschnittliche Reisedauer getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

	Gruppenreisen	Individualreisen
durchschnittliche Reisedauer	15	15

2. Nachhaltigkeit im Unternehmen

Schon bei der Gründung der Firma war die Bekenntnis zur Nachhaltigkeit im Leitbild verankert und wurde auch weit möglichst umgesetzt. Dazu wurde vom Institut für integrativen Tourismus und Entwicklung respect in Wien im Jahre 2003 eine Bewertung der Nachhaltigkeit von Wüstenreisen am Beispiel von Desert Team erarbeitet. Diese Studie wurde in der Schriftenreihe Integrativer Tourismus & Entwicklung in Form eines Buches herausgebracht. Es findet Eingang bei der Hochschulen und Universitäten und hat uns Wege aufgezeigt, das Angebot in verschiedener Hinsicht zu verbessern.

Der CSR-Prozess soll das Bewusstsein für Nachhaltigkeit im Unternehmen fördern und aufzeigen welche Verbesserungen gemacht werden können. Der CSR-Beauftragte bei Team Reisen AG ist Daniel Bill

2.1 Leitbild

Aktivferien und Studienreisen dienen der körperlichen Betätigung zusammen mit dem Erleben der Natur und des Andersartigen, der Befriedigung der Lern- und Wissbegierde und dem Austausch zwischen den Kulturen.

Team Reisen AG organisieren Kleingruppen- und Individualreisen nach Mass im In- und Ausland. Schwerpunkte bilden Aktivferien wie Wanderferien, Studienreisen und Reisen mit aktivem Kulturaustausch. Wir fördern keinen Massentourismus, dafür individuelles Reisen.

Leistungserbringung

Unseren Reisegästen bieten wir Raum zum Erleben und Entdecken der schönsten Natur- und Kulturlandschaften, Zeit zum Verstehen der Kultur im Gastland und Zeit für Gespräche mit den Menschen. Die Zufriedenheit unseren Kundinnen und Kunden steht im Vordergrund unserer Bemühungen.

Umweltverträglichkeit

Die Auswahl und Gestaltung unserer Reisen nimmt Rücksicht auf die Natur und die Umwelt. Sie werden, wenn immer möglich, mit öffentlichen und kollektiven Transportmitteln abgewickelt. Auf die Inanspruchnahme touristischer Infrastrukturen, die zu Spitzenzeiten ökologisch und sozial übernutzt sind, wird in der Hochsaison verzichtet, ebenso auf Angebote in übernutzten Plätzen des Massentourismus. Wir streben auch nicht danach, den Reisekomfort zu Lasten der lokalen Ressourcen auf die Spitze zu treiben. Wir sind uns bewusst, dass Reisen und Tourismus in jeder Form einerseits eine Belastung für die Umwelt und die Natur darstellt, andererseits aber auch ein Faktor ist, der viel zur Erhaltung wertvoller Kultur- und Naturräume beitragen kann. Auch wenn es in der Praxis manchmal schwierig ist und Widersprüche nicht auszuschliessen sind, versuchen wir, unsere Reisen so auszuwählen und zu gestalten, dass sie sozialverträglich und umweltschonend durchgeführt werden können und ökologischen Mindeststandards entsprechen.

Sozialverträglichkeit

Unsere Angebote dienen dazu, die Kulturen und gesellschaftlichen und politischen Gegebenheiten des besuchten Landes kennenzulernen. Die Rücksichtnahme auf Traditionen und Gebräuche ist selbstverständlich. Wir organisieren keine Reisen in Regionen, in denen der Tourismus schwere soziale Schäden in der Gesellschaft verursachen. Wo immer möglich versuchen wir die lokalen Strukturen zu unterstützen, die für viele Menschen in den Besuchsländern oft die einzige Einkommensquelle darstellen.

Reisevorbereitung

Wir bemühen uns um eine ideale Vorbereitung und Information der Reiseteilnehmerinnen und Teilnehmer. Die Reiseleiter sollen den kulturellen Gedankenaustausch zwischen den Reisegästen und dem Gastland fördern. Sie informieren über Land und Leute, die politischen, wirtschaftlichen und sozialen Verhältnisse auf lebensnahem Niveau. Für anspruchsvolle Reisen werden Vorbereitungstreffen organisiert, die im Preis inbegriffen sind.

Kleine Gruppen

Bei unseren Reisen sind die Gäste in kleinen Gruppen von 4-15 Personen unterwegs. Dies ist für die Kunden und Ihre Gastgeber angenehm und gewährt einen überschaubaren Rahmen auch bei der Fortbewegung, der Zubereitung von Mahlzeiten und beim Auf- und Abbau der Camps.

Fortbewegung, Umwelt- und Klimaschutz

Über 90% der Umweltbelastungen einer Ferienreise werden in der Regel durch die Anreise - in erster Linie Flüge - verursacht. Ohne das Flugzeug gelangen wir jedoch nicht in die Wüsten Afrikas, Arabiens, Südamerikas und des Fernen Ostens. Wir stellen uns dieser Problematik und kompensieren die Flüge daher bei allen Reisen mit einem freiwilligen Klimabeitrag, der Klimaschutzprojekten weltweit zugutekommt.

In unseren Reiseländern können wir hingegen direkt dazu beitragen, Umwelt und Ressourcen zu schonen und nachhaltige Einkommensquellen für unsere Gastgeber zu schaffen. So sind die Gäste vorzugsweise mit dem Kamel oder zu Fuss und mit erfahrenen, lokalen Begleitern unterwegs. Geländewagenfahrten werden auf das Notwendige beschränkt. Auf harte Offroad-Touren und Wüsten-Rallyes, die Mensch und Umwelt bis an ihre Grenzen belasten, verzichten wir ebenso wie auf "Beduinenpartys" mit Champagner. Wir bevorzugen lokale Lebensmittel und kleine, ortsansässige Leistungsträger. Abfälle verrotten in der Wüste nicht. Deshalb vergraben wir sie nicht, sondern entsorgen sie auf ordentlichen Deponien oder nehmen sie, wenn nötig, sogar mit nach Hause. Unbedenkliche Abfälle und Toilettenpapier werden an Ort und Stelle verbrannt. Schon vor Jahren wurde unser Bemühen um nachhaltige Wüstenreisen im Rahmen der wissenschaftlichen Studie "Reisen mit dem Wüstenschiff" dokumentiert.

Sicherheit

Wir bereisen nur solche Gebiete, die auch von den Aussenministerien für bereisbar erklärt werden. Laufend beobachten wir die Lage in unseren Reiseländern und falls es die Situation erfordert, ändern wir unsere Reiserouten oder verzichten ganz auf die Durchführung geplanter Reisen.

Unsere Gastgeber

Den Menschen in den Ländern, in denen wir zu Gast sind, ist unsere europäische Kultur meist ebenso fremd, wie uns ihre Kultur. Vorurteile können auf beiden Seiten entstehen. Ein hohes Mass an gegenseitiger Toleranz und Rücksichtnahme ist daher geboten. Wir reisen freiwillig in die Länder unserer Gastgeber, die daher voraussetzen dürfen, dass wir ihre Lebensgewohnheiten respektieren und uns entsprechend verhalten und kleiden.

Forum anders reisen

Natürlich verpflichten wir uns, als Mitglied von Forum anders reisen (www.forumandersreisen.de), dessen Kriterienkatalog für nachhaltigen Tourismus umzusetzen.

3. Verantwortung für Kunden

Die Kundenbefragung ist uns enorm wichtig. Deshalb haben wir 2005 ein Bewertungstool entwickelt, bei dem die Kunden nach ihrer Rückkehr über unser Homepage ihre Bewertung bequem eingeben können. Die Einsendung einer Hardkopie ist aber weiterhin möglich. Diese Daten werden dann durch unser Büro in die Datenbank gespiesen. Bei einer negativen Beurteilung wird umgehend eine E-Mail an den Geschäftsführer ausgelöst. Danach werden die nötigen Aktionen in die Wege geleitet. Jede Reiseleiterin und jeder Reisleiter kann sich mit einem Passwort in "seine" Reisen einklicken und die Beurteilungen und Kommentare ansehen. Am Ende der Saison werden die Resultate der Beurteilungen automatisch ausgewertet und in Form von Zahlen den Beteiligten am Reiseleiterweekend präsentiert. Bei diesem Weiterbildungsweekend werden jedes Jahr, ein Monat vor Saisonbeginn, alle Reiseleiter zusammen gezogen, um sich in gewisse Themen zu vertiefen und die letzte sowie die nächste Saison zu besprechen.

Der Rücklauf der abgegebenen Reisebeurteilungen betrug in der Saison 07/08 64,9% (06/07 = 73,9%). Das ist ein enorm guter Wert, der sich mit diesem System und mit der aktiven Animierung der Reiseleitung, die den Kunden das Ausfüllen der Beurteilung ans Herzen legt.

3.1. Kundeninformation

Früher haben wir für alle Wüstenreisen ein Vorbereitungstreffen veranstaltet. Das ist heute leider nicht mehr möglich, weil dies einerseits rein zahlenmässig nicht machbar ist und die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus drei verschiedenen Ländern kommen. Deshalb haben wir eine Broschüre mit dem Namen "Respektvolle Begegnung mit der Wüste" entworfen, wo alle relevanten Themen zur Sprache kommen. Hier geht es vor allem um die sozialen und ethnischen Aspekte sowie um das richtige Verhalten "Code of Ethics" in der Wüste im Umgang mit den Menschen und der Umwelt. Bei allen Reisen erhalten die Kunden neben dem Reiseprogramm auch das passende Sympathie-Magazins inklusive der Ausgabe "Islam verstehen" des Studienkreises für Tourismus und Entwicklung, welches die entsprechenden Themen zum Reiseland und der Kultur kritisch hinterfragt und den Reisenden für diese Probleme sensibilisiert. Zudem sind unsere Reiseleiterinnen und Reiseleiter bemüht, unterwegs über solche Themen zu diskutieren.

3.2. Kundenzufriedenheit

Als kleiner Spezialreiseveranstalter sind wir auf eine hohe Kundenzufriedenheit existenziell angewiesen. Dies ist auch die beste und günstigste Werbung, um Neukunden zu generieren. Rund ein Drittel unserer Neukunden werden nämlich durch Mund-zu-Mund Propaganda akquiriert. Die Ausarbeitung der Reisen wird durch unsere Mitarbeiter zusammen mit den lokalen Partnern vorgenommen. Wichtig ist die überschaubare Gruppenreise von max. 13 Personen mit wenigen Ausnahmen, wo es bis 18 Personen ist. Aufgrund der Kundenrückmeldungen und dem ausführlichen Rapport der Reiseleitung werden die Routen und Leistungen kontinuierlich einer Prüfung unterzogen und Verbesserungen angebracht.

Hier noch einige O-Töne aus den Fragebögen:

"Ich habe mich als Gast und nicht als Tourist gefühlt"

"Super Reiseleitung. Die lokalen Guides haben sich durch enormes Wissen ausgezeichnet. Der Koch war auch Spitze."

"man spürt, dass Silvia und ihre Begleiter ein Team sind, das gerne zusammen arbeitet. Die Wertschätzung von beiden Seiten ist positiv spürbar. Es ist ein Genuss mit Ihnen zu reisen."

Indices	
	Prozent
Zufriedenheitsindex Kunden	95,9%
Rücklaufquote der Kundenbefragung	64,9%
Index zur Qualität der Kundeninformation	64,0%

Betreuerschlüssel : Gruppengrösse pro Betreuer

13

4. Umwelt

Die gesamte Bürofläche ohne Lagerräume beträgt 152 m². Daher stellt der Stromverbrauch von 9665 kWh einen guten Wert dar. Wir haben überall sehr sparsame Leuchtstoffröhren eingesetzt und achten darauf, am Abend alle Geräte vollständig auszuschalten. Weitere Einsparmöglichkeiten sehen wir bei der Auswahl von entsprechenden PC-Geräten, falls eine Neubeschaffung notwendig wird.

Der Wasserverbrauch mit 83634 l/pro Jahr entsteht durch die Toilette und dem Lavabo in der Küche. Damit lässt sich dieser Verbrauch nicht gross reduzieren.

Der Heizölverbrauch 1915 l/pro Jahr lässt sich nicht gross senken, da die Räumlichkeiten, nicht zuletzt dank den neuen Fenster, gut isoliert sind. Die Raumtemperatur wird nicht übertrieben aufgeheizt (ca. 20°C) und die Fenster im Winter nicht dauerhaft geöffnet. Einzig eine komplett neue Heizung könnte eine Emissionseinsparung erwirken.

CO2 gesamt
t
38.71

CO2 Emissionen pro Mitarbeitenden
CO2 in Tonnen
4.78

4.1. Wasserverbrauch

Der Wasserverbrauch mit 83634 l/pro Jahr entsteht durch die Toilette und dem Lavabo in der Küche. Damit lässt sich dieser Verbrauch nicht gross reduzieren.

Wasserverbrauch
Liter
83634.0

4.2. Stromverbrauch

Der Stromverbrauch von 9665 kWh stellt einen guten Wert dar. Wir haben überall sehr sparsame Leuchtstoffröhren eingesetzt und achten darauf, am Abend die alle Geräte vollständig auszuschalten. Weitere Einsparmöglichkeiten sehen wir bei der Auswahl von entsprechenden PC-Geräten, falls eine Neubeschaffung notwendig wird.

Stromverbrauch
kWh
9665.0

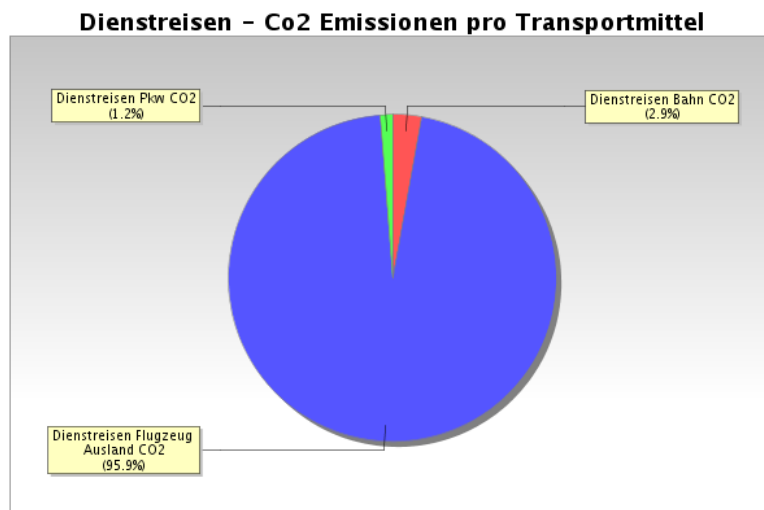
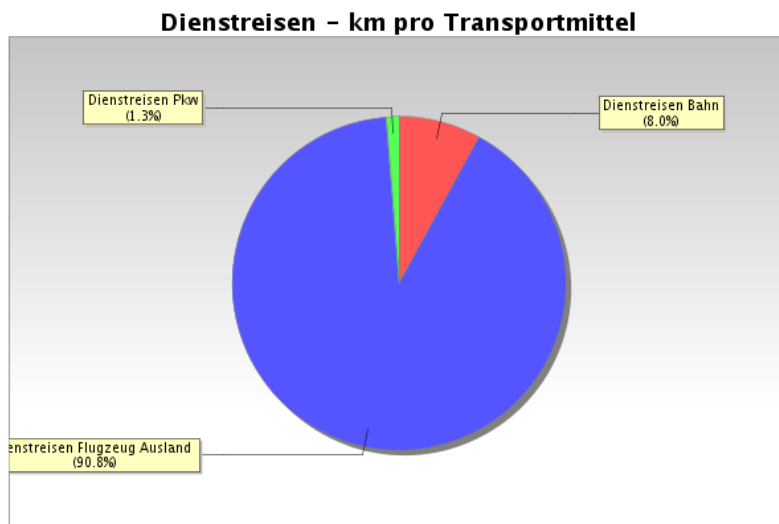
4.3. Heizenergieverbrauch

Der Heizölverbrauch 1915 l/pro Jahr lässt sich nicht gross senken, da die Räumlichkeiten, nicht zuletzt dank den neuen Fenster, gut isoliert sind. Die Raumtemperatur wird nicht übertrieben aufgeheizt (ca. 20°C) und die Fenster im Winter nicht dauerhaft geöffnet. Einzig eine komplett neue Heizung könnte eine Emissionseinsparung erwirken.

Heizenergieverbrauch kWh
19150.0

4.4. Dienstreisen

Die Dienstreisen mit dem Flugzeug ins Ausland werden vor allem für die Erarbeitung von neuen Reisen gemacht. Zudem kommen noch Messen in Berlin und Wien, die teilweise auch mit dem Flugzeug besucht werden, da hier die Distanzen gross sind und die Büroabsenzen zu gross wären. Dienstreisen im Inland werden grundsätzlich mit der Bahn erledigt oder mit dem Auto, wenn Material transportiert werden müssen.



4.5. Beschaffung

Der Betrag für Beschaffungen fällt bei uns relative gering aus. Nebst Kaffee und Tee wurden kleinere Büromaterialien und Toilettenpapier gekauft. Auf fair trade wurde, ausser beim Kaffee, nicht gross geschaut. Auch wurde nicht immer Recyclingpapier eingekauft. Hier besteht ein Verbesserungspotential.

Anteil ökofairer Produkte in der Beschaffung

Prozent
20

4.6. Papierverbrauch

Papiergramm pro Reisendem

Gramm
9690

5. MitarbeiterInnen

Der erste Mitarbeiter wurde 1998 fest angestellt. In den folgenden Jahren kamen laufend weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu. Zurzeit sind in Bern 9 Personen inkl. dem Geschäftsführer fest angestellt, in Freiburg i.Br. 1 Person in einem Auftragsmandat und in Graz ebenso 1 Person im Auftragsmandat. Team Reisen AG hat mehrere Jahre angehende Touristikerinnen ausgebildet. Da wir am Hauptsitz keinen Büroplatz mehr haben, können wir im Moment bedauerlicherweise dieser Verantwortung nicht mehr nachkommen. Eine Mitarbeiterin und einen Mitarbeiter haben wir bei uns in einem einjährigen Praktikum ausgebildet und danach fest angestellt. Die anderen Personen haben alle mehrjährige Erfahrungen bei renommierten Reiseveranstaltern gesammelt. Eine hohe Priorität haben die Dienstreisen, so dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unsere Zielgebiete persönlich kennen und so die Kundschaft optimal beraten können. Ausserdem arbeiten sie auch regelmässig an der Produktentwicklung mit.

Genauso wichtig ist die Auswahl und die Ausbildung der Reisleiterinnen und Reiseleiter. Der Erfolg unserer Reisen liegt zu über 50% bei ihnen. Hier entscheidet sich, ob die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Repeaters werden oder nicht und unsere Reisen weiterempfehlen. In den meisten unserer Zielgebiete schicken wir unsere eigenen Reiseleiter mit. Bei gewissen Destinationen haben wir es aber geschafft, lokale, deutschsprechende Reiseleiter anzustellen, die wir teilweise auch selber geschult haben und auch regelmässig zu Weiterbildungen anbieten.

Die interne Zusammenarbeit kann als kameradschaftlich bezeichnet werden. Das gute Arbeitsklima ist dem Geschäftsführer sehr wichtig. Es werden keine pingeligen Arbeitszeitrapporte oder sonstigen administrativen Aufwendungen verlangt, sondern selbstständiges Arbeiten. Diese Eigenverantwortung fördert die Motivation und führt schlussendlich zu mehr Freude an der Arbeit. Jährlich werden teambildende Aktivitäten wie z.B. Ausflüge veranstaltet, die grösstenteils auch von der Firma bezahlt werden.

Die Mitarbeiterbefragung ergab eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter. Der Zufriedenheitsindex betrug 80%. Dies weil alle Ihre Verantwortung wahrnehmen können und somit sich als Teil der Firma fühlen.

Anzahl der Mitarbeitenden getrennt nach In- und Ausland

	im Inland	im Ausland	
Anzahl der Mitarbeitenden	9		9.0

MitarbeiterInnen im Unternehmen

	Anzahl	Männer	Frauen
Führungspositionen	1	1	
Freie Mitarbeitende	34	3	31
MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder mindestens 2-jährige Erfahrung	9	6	3
Ausbildungsstellen	0		
Zeitverträge	0		
PraktikantInnen	0		

Zufriedenheitsindex der MitarbeiterInnen

Prozent
80

6. Verantwortung für die Gesellschaft

Unsere gesellschaftliche Verantwortung versuchen wir in verschiedenen Bereichen nachzukommen. Seit 2008 zahlen wir pro reisenden Gast mit Nature Team und Desert Team einen Beitrag von CHF 30 / EUR 20 an myclimate, welche sich analog zu atmosfair für Klimaschutzprojekte engagiert.

Ein weiteres Beispiel ist der Besuch des Regenwaldprojektes Las Esquinas in Costa Rica. Hier wird pro Reisetilnehmer einen Beitrag von CHF 15 / EUR 10 geleistet. Falls die Gäste vor Ort mehr Geld spenden wollen, ist dies natürlich möglich.

Weiter unterstützen wir durch unsere vorsichtige Partnerwahl an den jeweiligen Destination den nachhaltigen Tourismus und versuchen möglichst viel lokale Wertschöpfung zu erreichen.

Finanzielle Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten

Euro
12.820

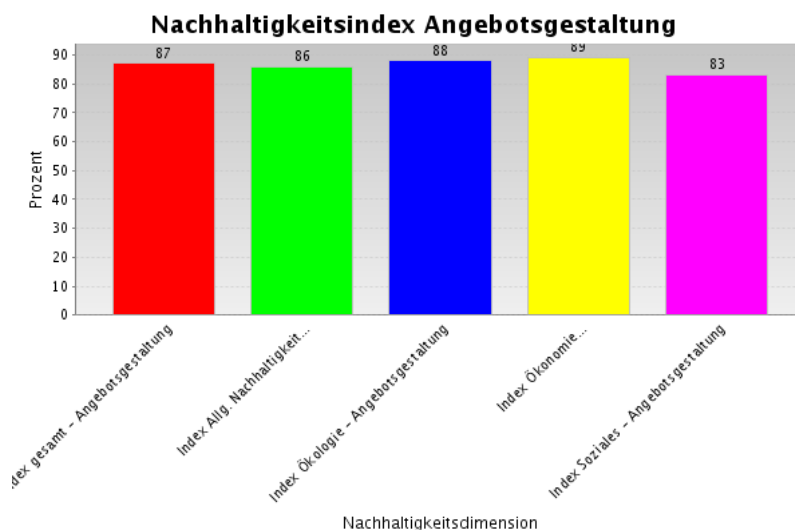
Lokale Wertschöpfung Anteil am Umsatz

%
53.77

7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

7.1 Angebotsgestaltung im Zielgebiete

Team Reisen bietet eigene Reisen in 35 Ländern an. Da nicht alle bzw. einzelne Zielgebiete nur wenig bereist wurden, sind 22 Destinationen in Zusammenhang mit der Angebotsgestaltung überprüft worden. Bei all unseren Zielgebieten, wird bei der Produktgestaltung grosses Augenmerk auf authentisches Reisen gelegt, um möglichst viel von den Kulturen und auch der Natur sehen zu können.



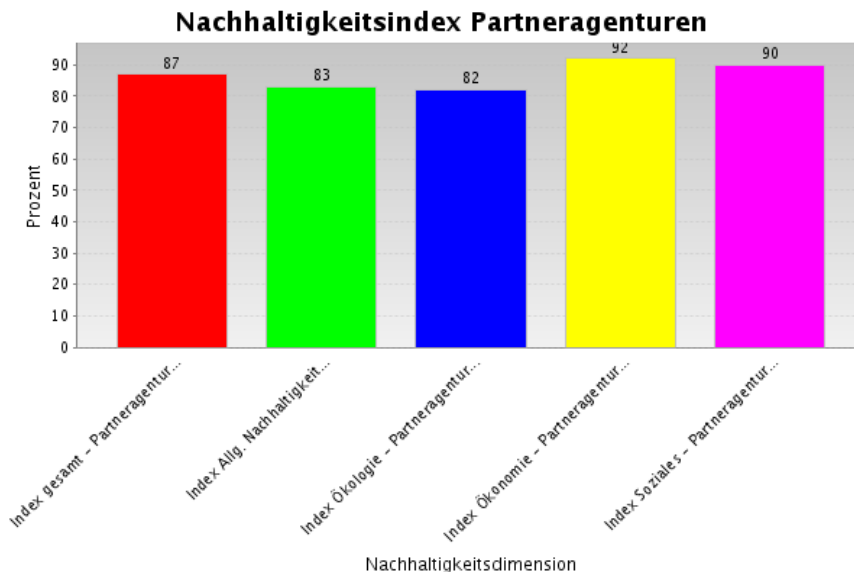
7.2 Leistungsträger

7.2.1 Partneragenturen

Team Reisen arbeitete 2008 weltweit mit 37 Partneragenturen zusammen. Total wurden 24 überprüft. Mit den überprüften Agenturen werden ca. 70% des Umsatzes generiert.

Bei der Auswahl der Agenturen wurde und wird darauf geschaut, dass diese in Familienbesitz sind und wenn möglich eine überschaubare Grösse haben, also nicht zu einem internationalen Konzern gehören. So ist es möglich das Optimum bei der lokalen Wertschöpfung zu erreichen. Wichtig ist auch die soziale und ökologische Nachhaltigkeit unserer Partner. Nicht zuletzt muss eine gute Servicequalität angeboten werden. Alle diese Punkte werden regelmässig überprüft und mit den Partnern besprochen, um Verbesserungen zu erzielen.

Wichtigste Kriterien aus den Checks sind für uns, dass die Partneragenturen wissen, was Nachhaltigkeit bedeutet und die Grundsätze kennen. Natürlich sind auch die Sozialleistungen für die Angestellten und das ökologische Wirtschaften sehr wichtig. Da in manchen Ländern die Sensibilität für solche Themen noch gering ist, braucht es hier viel Entwicklungsarbeit.



7.2.2 Unterkunft

Die Unterkunftswahl richtet sich nach dem Produkt. Allgemein werden wo immer möglich inhabergeführte Unterkünfte und keine internationalen Hotelketten gebucht. So kann die Wertschöpfung im Reiseland optimiert werden.

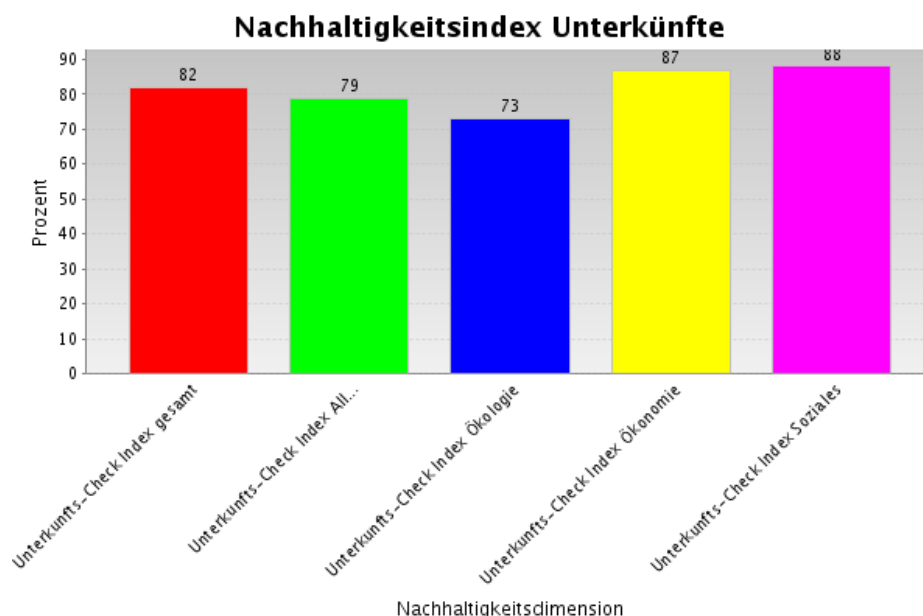
Beim Desert Team werden nur sehr wenige Hotels gebraucht, da die meisten Übernachtungen im Freien stattfinden. Die wenigen Hotels werden von Team Reisen, nach den obengenannten Kriterien

ausgesucht.

Bei den Rundreisen vom Nature Team werden die meisten Hotels von den Partneragenturen gebucht. Die Produkt Manager von Team Reisen kennen aber die Unterkünfte und überprüfen die internen Kriterien (soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit).

Beim Ayurveda Team wird mit den Resorts direkt zusammengearbeitet. Hier gelten dieselben Kriterien. Ansonsten wird eine gute Ayurvedakur durch kompetente Fachleute mehr gewichtet als der Hotelservice.

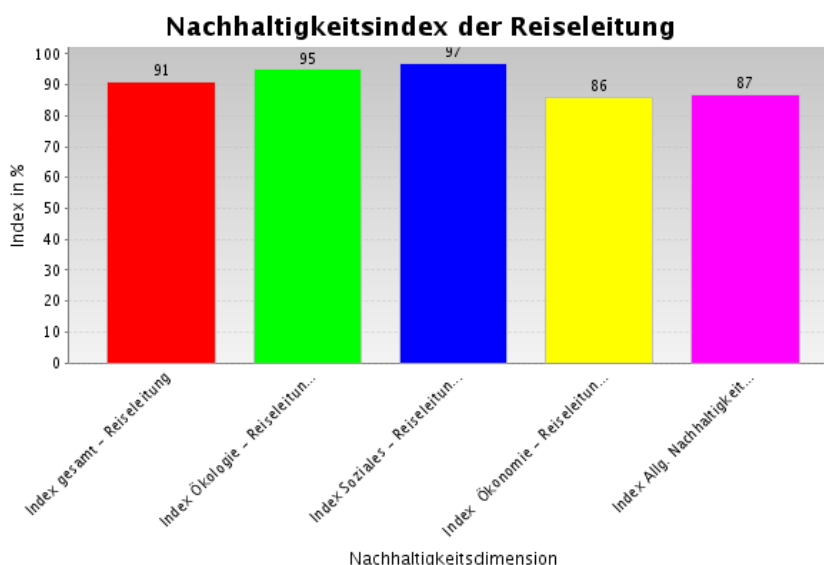
Bei den Unterkunfts-Checks sind uns die gleichen Kriterien wichtig, wie bei den Partneragenturen. Wichtig ist, dass die Partneragenturen wissen was Nachhaltigkeit bedeutet und die Grundsätze kennen. Natürlich sind auch die Sozialleistungen für die Angestellten und das ökologische Wirtschaften sehr wichtig. Da in manchen Ländern die Sensibilität für solche Themen noch gering ist, braucht es auch hier viel Entwicklungsarbeit.



7.2.3 Reiseleitung

Team Reisen AG hat bei allen drei Teams unterschiedliche Vorgehensweisen bezüglich der Reiseleitungen. Bei Nature Team arbeiten wir ausschliesslich mit lokalen, vorzugsweise deutschsprachigen, Reiseleitern zusammen. Hier ist es schwierig, konsequent Reiseleiter-Checks durchzuführen, da die Personen öfters wechseln und wir dies auch nicht immer kommuniziert bekommen. Beim Ayurveda Team werden die Kunden von unseren Partner-Resorts betreut. Somit brauchen wir keine Reiseleiter. Beim Desert Team beschäftigen wir in der Saison zurzeit 32 Reiseleiterinnen und Reiseleiter, die unterschiedlich viele Reisen führen. Da sich die Anforderungen bei Wüstenreisen zu konventionellen Reisen erheblich unterscheiden, bilden wir unsere Leute alle selber aus. Dies erfolgt in Form von Einführungsreisen und von Weiterbildungsseminaren. Zudem

wird jedes Jahr ein Monat vor Beginn der Saison eine Weiterbildungsweekend veranstaltet. An wenigen Destinationen arbeiten wir mit lokalen Reiseleitern. Diese werden z.T. von uns aus- und weitergebildet. Wir versuchen, mit diesen Leuten den Kontakt möglichst eng zu halten. Bei den Wüstenreisen ist die Qualität der Reiseleitung enorm wichtig. Diese Anforderungen erfüllen nicht viele Bewerberinnen und Bewerber. Deshalb ist hier die Organisation sehr aufwändig und anspruchsvoll. Insgesamt haben wir für diese Berichtsperiode 24 ReiseleiterInnen überprüft.

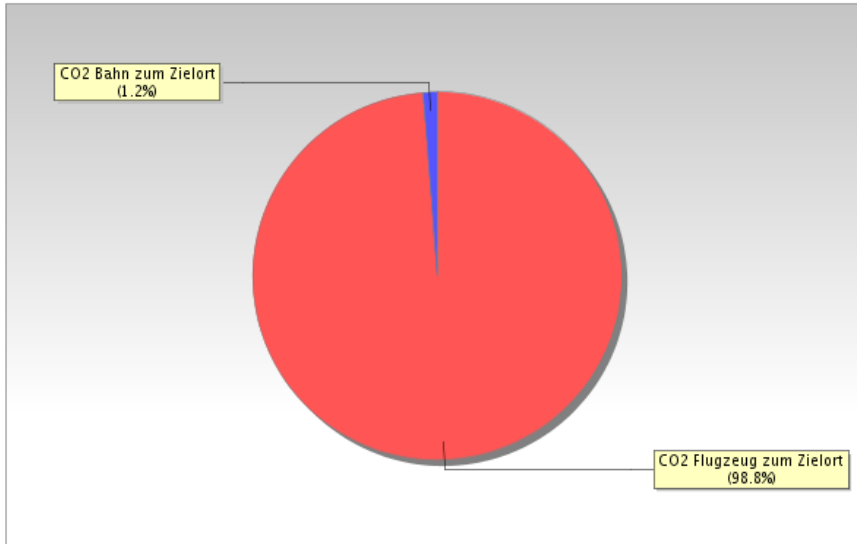


7.2.4 Transport

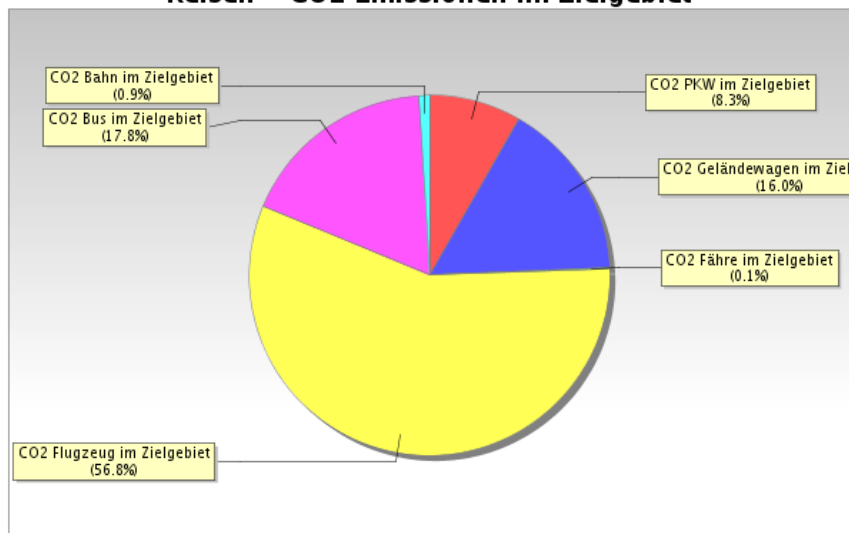
Da wir unseren Sitz in der Schweiz haben, sind wir einen Zusammenarbeitsvertrag mit myclimate eingegangen. myclimate ist 2002 aus einem ETH-Projekt entstanden. Die Non-Profit-Stiftung mit Sitz in Zürich gehört heute weltweit zu den führenden Anbietern von freiwilligen Kompensationsmassnahmen und ist für die hohe Projektqualität bekannt. Zu ihrem Kundenkreis zählen grosse, mittlere und kleine Unternehmen, die öffentliche Verwaltung, Organisationen, Event-Organisatoren sowie Privatpersonen. myclimate ist über Partnerorganisationen in den USA, Kanada, Grossbritannien, Norwegen, Griechenland, Luxemburg und Österreich präsent. Unterstützt wird myclimate in der Schweiz von einem namhaften Stiftungsrat und Patronatskomitee. In den ersten Jahren wurden die Kunden durch Inserate in den Reisekatalogen sowie myclimate-Flyern in den Reiseunterlagen motiviert, mit einem freiwilligen Beitrag die bei der Reise entstehenden Flugemissionen zu kompensieren und den Flug somit klimaneutral zu machen. Wir stellten aber fest, dass die Kunden freiwillig nur in einer unzureichenden Anzahl ihre Flüge kompensiert haben. Deshalb ist Desert Team und Nature Team einen Schritt weitergegangen und hat bei allen Gruppenreisen einen fixen Betrag von CHF 30 (rund Euro 20) im Arrangement inkludiert. Da wir mit den Individualreisenden von allen drei Teams durch die intensivere Beratung einen engeren Kontakt haben, probieren wir da die Kunden zu überzeugen, ihre Flüge vollständig zu kompensieren.

Da unser Angebot in überwiegender Zahl Fernreisen sind, fliegen die Kunden meistens mit dem Flugzeug zu ihren Destinationen. Bei Zubringerflügen probieren wir die Kunden aktiv von den Rail & Fly-Angeboten zu überzeugen.

Reisen - CO2 Emissionen zum Zielort



Reisen - CO2 Emissionen im Zielgebiet



Anzahl der Flugstrecken nach Entfernungen (Flugkriterium far)

Kurzstreckenflüge (unter 700 km)	0
Mittelstreckenflüge (700-2.000km, < 8 Tage)	0
Langstreckenflüge (> 2.000km, < 14 Tage)	3

Anzahl der Reisenden mit myclimate Abgabe

880

Flug-Kilometer

Durchschnittliche Km.pro Reisendem	Gesamt
7.225,3	9.031.644,0

CO2-Emissionen/Gast/Tag

Gramm
236.700

Kernindikatoren

Co2 Emissionen pro Gast/Tag	236.700 Gramm
Unternehmensökologie: CO2 Emissionen pro MA	4,78 Tonnen
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	53,77 %
Qualität der Kundeninformation	64,0%
Zufriedenheitsindex Kunden	95,9%
Rücklaufquote der Kundenbefragung	64,9%
Unternehmenskultur: Zufriedenheitsindex der MitarbeiterInnen	80,0%
Unternehmenserfolg: Cash Flow (Anteil am Umsatz)	0,46%
Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte: Index	82,0%
Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung: Index	91,0%
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen	87,0%

IMPRESSUM

Team Reisen AG, Bern
Jubiläumsstrasse 91
CH-3005 Bern
Tel. 0041 (31) 318 48 55
Fax 0041 (31) 318 48 59

Geschäftsführer: Christian Burkhardt
CSR-Beauftragter: Daniel Bill
Text: Daniel Bill, Christian Burkhardt

Vier Spezialisten unter einem Dach:
www.nature-team.ch
www.desert-team.ch
www.ayurveda-team.ch
www.biketeam.radreisen.ch

Verbesserungsprogramm

Ziele	Massnahmen wie?	Verantwortlich wer?	Termin Wann?	
1	Verbesserung der Nachhaltigkeits-Standards in der Geschäftsstelle	1.1. Papierverbrauch Alle Informationsblätter für Kunden doppelseitig Drucken. Nur wenn unbedingt notwendig, Emails und andere Infos ausdrucken.	alle Mitarbeiter	30.04.2010
		1.2. Beschaffungen für Papierreduktion Bei allen Drucksachen gleiche Standards einführen (FSC-Papier und ev. CO2 Kompensation). Überprüfen ob die Kataloge auf Recycling-Papier gedruckt werden können. Anschaffung von zwei neuen Druckern. So ist es möglich, dass alle Teams in ihrem Büro doppelseitig drucken können. Anschaffung von neuer Software von Tourdata, damit Dokumente papierlos an die Dossiers angehängt werden können.	Geschäftsleitung Alfred Kreuz	31.12.2010
		1.2. Katalog Bei allen Drucksachen gleiche Standards einführen (FSC-Papier und ev. CO2 Kompensation). Überprüfen ob die Kataloge auf Recycling-Papier gedruckt werden können..	Geschäftsleitung	30.06.2010
		1.4. Beschaffungen Wo möglich Fare Trade Produkte kaufen. Recycling-Toilettenpapier kaufen.	Alle Mitarbeiter	ab sofort
2	Optimierung der Arbeitsabläufe in der Geschäftsstelle	2.1. Ordnerstruktur Einheitliche und klare Ordnerstruktur schaffen, damit der Bestätigungsablauf sowie der Versand von Reiseunterlagen effizienter wird	jeweiliger Produktmanager	31.08.2010
3	Myclimate Kompensationszahlungen	3.1. Gleiche Standards für alle Produkte Bei Ayurveda Team gleich wie bei den anderen Teams eine Kompensationszahlung von CHF 30 pro Reisegast kalkulieren. Überprüfung ob empfohlener	Geschäftsleitung	31.07.2010

		myclimate-Beitrag bei jeder Reise erwähnt werden soll.		
4	Verbesserung der Nachhaltigkeits-Standards bei Leistungsträgern	4.1. Bessere Überprüfung Verbesserung der Prüfung der Nachhaltigkeitskriterien bei den Partnern vor Ort bei Inspektionsreisen.	jeweiliger Produktmanager	31.12.2010
		4.2. Steigerung der Nachhaltigkeit Mit den Partner vor Ort verbindliche Zukunftsziele vereinbaren,	jeweiliger Produktmanager	31.12.2010
5	Verbesserung der Kommunikation in der Firma	5.1. Teamsitzungen Einführung einer monatlichen Teamsitzung. Einen fixen Tag und der Zeitpunkt muss definiert werden. Der Ablauf der Teamsitzungen wird beim ersten Zusammentreffen diskutiert und definiert. Erstes Traktandum wird der CSR Prozess sein.	Andreas Gerber	31.03.2010