

EINBLICKE IN DAS KRISENMANAGEMENT DER FTI GROUP



WIE SORGEN WIR FÜR DIE
SICHERHEIT UNSERER GÄSTE?



Liebe Reisebüropartner,

die Sicherheit unserer Gäste steht für uns an erster Stelle.

Daher ist es für uns von großer Bedeutung, dass sich unsere gemeinsamen Gäste in unbeständigen Zeiten wie diesen **auf ihrer Reise wohl und sicher fühlen**.

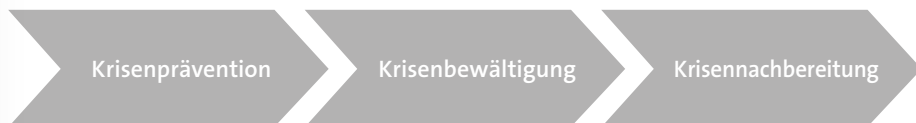
Welche Maßnahmen wir für eine **maximale Sicherheit unserer Kunden** ergreifen, möchten wir Ihnen auf den folgenden Seiten näher bringen. Dafür haben wir die **wichtigsten Prozessabläufe der FTI GROUP** für Sie zusammengestellt.

Eine touristische Krise – Was ist das?

Eine touristische Krise ist ein schwerwiegendes, nicht alltägliches Ereignis, das das Wohl mehrerer Gäste oder/und Mitarbeiter gefährdet. Hierunter zählen zum Beispiel:

- Unfall eines Transportmittels (Flugzeug, Bus, Schiff, Zug)
- Terroristische Anschläge
- Politische Unruhen, Festnahmen
- Epidemien, Krankheiten, Seuchen
- Naturkatastrophen (Wirbelsturm, Erdbeben, Tsunami)
- Brände

Wie sieht unser Krisenprozess aus?



Krisenprävention

1. Laufende Beobachtung des aktuellen Weltgeschehens



- A3M Global Monitoring
- Allgemeine Warnsysteme
- Information von unseren Zielgebietsagenturen
- Reise- und Sicherheitshinweise der jeweiligen Außenministerien unserer Quellmärkte
- Nachrichten-Apps via Smartphone

2. Professionelle Schulungen und Ausbildungen unserer Teams



- Persönliche Betreuung unserer Gäste in der betroffenen Destination und/oder am Flughafen
- Telefonische Betreuung durch die Krisenhotline



- Information aller Anrufer über die aktuelle Krisensituation
- Unterstützung bei Umbuchungen



- Detaillierte Berichterstattung über das jeweilige Krisenereignis
- Gästebetreuung vor Ort

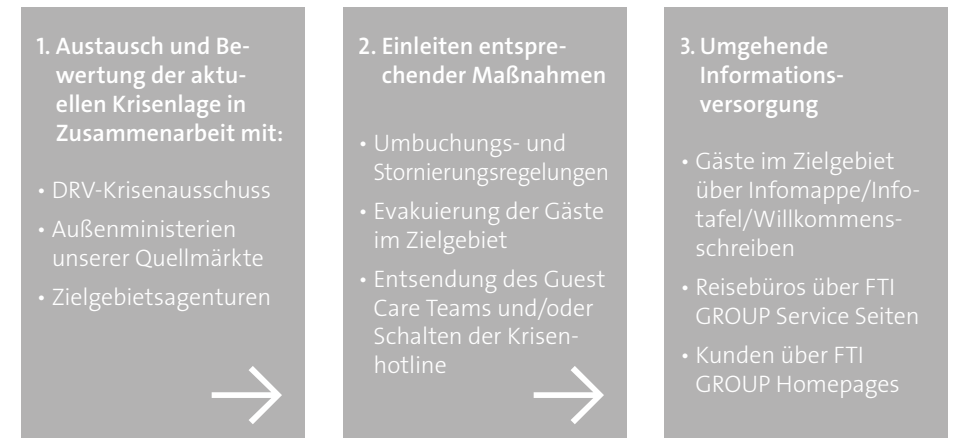
3. Krisenhandbuch und Checklisten

- Regelmäßige Überarbeitung unseres Krisenmanuals
- Erstellung von Checklisten für die verschiedenen Krisenereignisse

Krisenbewältigung

Unsere Vorgehensweise im Falle einer Krise

Das Krisenmanagement der FTI GROUP ist zu jeder Zeit einsatzbereit und für den Krisenfall professionell vorbereitet. Tritt eine Krise ein, wird zunächst das gesamte Unternehmen informiert. Anschließend werden Informationen seitens des DRV, der Außenministerien und aus den Zielgebieten eingeholt. Mit diesen Fakten wird dann im Krisenstab beraten, wie die FTI GROUP vorgeht. Der Krisenstab setzt sich je nach Krise aus Vertretern der von der Krise betroffenen Abteilungen zusammen, z.B. den Abteilungen Recht, Flug, Produkt, Unternehmenskommunikation, Kundendienst und Service Center. Der Schaukasten stellt das Vorgehen systematisch dar:



Krisennachbereitung

Debriefung mit Krisenstab und Krisenmanagement

- Was ist in der Abwicklung gut gelaufen?
- Was haben wir gelernt?
- Was können wir besser machen?
- ggfs. Anpassung/Verbesserung der Prozesse



Wie können Sie uns als Reisebüropartner in der Krisenarbeit aktiv unterstützen?

1. Übermittlung der Kontaktdaten des Kunden

- insbesondere einer Handynotfallnummer
→ Eingabe in die Buchungsmaske unter „Mobil-Nummer“
→ direkter, vertraulicher Zugriff durch das FTI GROUP Krisenmanagement
- Zukünftig sofortige Informationsversorgung des Kunden per SMS im Falle einer Krise
→ Die Eingabe der Telefonnummer muss im internationalen Format (+Telefonnummer ohne Leerzeichen, Bindestrich, etc.) wie im unten gezeigten Beispiel erfolgen.

HER-MUC-C 06.10.2017 HER-MUC-C DE 1601 FR 20:50 22:40 - DZRI 2/00			
fen): und hrs der Deutschen Bahn) und Salzburg! .ftigroup-service.de/fti/service/agb			
iter	Preis	Nachname	MUSTERMANN
	880,00	Vorname	MARIE
	880,00	Zusatz	
		Straße	FOLGT NOCH STR. 12
		Plz Ort	12345 FOLGT
		Telefon	01234/56789 J Mobil +491234567890
		E-Mail	FOLGT@FOLGT.NOCH

Hinweis:
Bitte Handnummer
des Kunden hier
eintragen

2. Empfehlung einer Auslandsrankenversicherung

Vorteile des Kunden:

- freie Wahl des Arztes und der Klinik im Zielgebiet
- Organisation eines Krankenrücktransportes
- Kostenübernahme für den Krankenrücktransport

3. Eintrag in die Krisenvorsorgeliste des jeweiligen Außenministeriums/ Botschaft

Vorteile des Kunden:

- Entsprechende Handlungsempfehlung der Botschaft des betroffenen Landes

Das Bild zeigt den Screenshot der Webseite des Auswärtigen Amtes. Die Seite ist auf Deutsch und zeigt die Übersichtsseite der Reise- und Sicherheitshinweise A-Z. Oben ist ein Suchfeld mit der Aufschrift 'Suchbegriff eingeben' zu sehen. Die Hauptnavigation enthält die Kategorien 'Einreise & Aufenthalt', 'Auswärtiges Amt', 'Reise & Sicherheit', 'Außen- und Europapolitik', 'Ausbildung & Karriere' und 'Infoservice'. Unter der Übersichtsübersicht sind verschiedene Länder mit ihren jeweiligen Hinweisen aufgelistet, darunter Ägypten, Äquatorialguinea und Äthiopien. Rechts daneben ist ein Bereich für 'Letzte Aktualisierungen' mit den Daten vom 02.08.2016 zu sehen.

Krisenvorsorgeliste

Deutschen Staatsangehörigen wird empfohlen sich unabhängig vom Land und der Dauer des Auslandsaufenthalts in die Krisenvorsorgeliste des Auswärtigen Amtes einzutragen.

➤ [Krisenvorsorgeliste](#)