



**Executive Summary –**

Diplomarbeit im Studiengang Freizeit- und Tourismusgeographie

---

**Vorgelegt von:**

Katharina Materne

katharina\_materne@gmx.de

**Eingereicht bei:**

Herrn Prof. Dr. Kagermeier

Herrn Prof. Dr. Gronau

**Die Analyse und Optimierung des Produktangebots bei  
Reiseveranstaltern mit der Destination Australien**

**– dargestellt am Beispiel des Spezialreiseveranstalters BOOMERANG REISEN**

**Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit**

Fast jeder Deutsche hat den Wunsch, Australien zumindest einmal im Leben zu bereisen. Und viele Urlauber, die das Land einmal besucht haben, sind so begeistert, dass sie immer wieder hinreisen. Die deutschen Touristen schätzen vor allem den exotischen Aspekt sowie die Eigenarten und Besonderheiten Australiens. Im Mittelpunkt des Interesses der Besucher stehen die Natur, die einmalige Tierwelt, das Outback, der tropische Norden mit seinen Regenwäldern, die Weite und Leere des Landes sowie die gemütliche Lebensart der Australier. Die Faszination für die Destination wird bei den deutschen Reisenden bereits durch die große Entfernung zu Europa ausgelöst.

Aufgrund der Beliebtheit Australiens als Reiseziel deutscher Touristen ist das Angebot auf dem deutschen Reiseveranstaltermarkt entsprechend hoch. Neben den Generalisten, die Australien im Sortiment führen, gibt es zahlreiche kleinere, auf Australien spezialisierte, Veranstalter. Es herrscht folglich ein relativ stark ausgeprägter Wettbewerb zwischen den Unternehmen. Da der Erfolg der einzelnen Veranstalter maßgeblich vom Produktangebot abhängt, ist es für sie von großer Wichtigkeit, sich durch ein entsprechendes Portfolio optimal auf dem dicht gedrängten Markt zu positionieren.

Gerade für einen Spezialreiseveranstalter, der sich auf nur wenige Destinationen konzentriert, ist es unerlässlich Alleinstellungsmerkmale gegenüber der Konkurrenz zu entwickeln. Dies ist eine schwierige Aufgabe, da sich die Angebote der verschiedenen Reiseveranstalter immer weiter angleichen. Ist ein neues Produkt auf dem Markt erfolgreich, wird es von konkurrierenden Unternehmen kopiert und übernommen. Die Identifizierung von Optimierungspotentialen bezüglich der Produktpalette für die Destination Australien – am Beispiel des Spezialreiseveranstalters Boomerang Reisen – steht im Zentrum der Diplomarbeit.

Der Reiseveranstalter Boomerang Reisen wurde im Jahr 1994 gegründet und ist auf die Destinationen Australien, Neuseeland, Südsee, Kanada und Alaska sowie auf den Süden Afrikas spezialisiert. Aufgrund der langen Erfahrung weist der Veranstalter bereits ein umfassendes Produktangebot für die Destination Australien auf. Dennoch ist es auf einem dynamischen Markt wie dem Tourismusmarkt unabdingbar, die eigenen Produkte ständig zu kontrollieren und zu verbessern, um im intensiven Wettbewerbsumfeld bestehen zu können. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, die Hauptmitbewerber kontinuierlich zu beobachten, um so in der Lage zu sein, die eigene Positionierung überprüfen zu können.

Das primäre Ziel der Diplomarbeit lag darin, Handlungsempfehlungen für die Verbesserung des Produktportfolios von Boomerang Reisen zu finden. Die zentrale Forschungsfrage lautet demzufolge:

Welche Möglichkeiten zur Optimierung des Produktangebots bestehen bei dem Spezialreiseveranstalter Boomerang Reisen bezüglich der Destination Australien?

### **Vorgehensweise**

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit beziehen sich auf zwei methodische Vorgehensweisen. Zunächst wurde anhand von wissenschaftlicher Literatur, Internetquellen, Zeitschriftenartikeln, Broschüren und Veranstalterkatalogen eine umfassende Sekundäranalyse durchgeführt, anhand derer eine Einführung in die Begrifflichkeit des Reiseveranstalters sowie ein Überblick über den aktuellen Reiseveranstaltermarkt und die Destination Australien gegeben wurde.

Darüber hinaus wurden Primärdaten anhand von leitfadengestützten Interviews mit verschiedenen Experten erhoben. Mit Hilfe der Ergebnisse dieser Gespräche wurden verschiedene Analysen (Umfeld-, Markt- und Betriebsanalyse) im Rahmen einer touristischen Marketingkonzeption für das Fallbeispiel des Spezialreiseveranstalters

Boomerang Reisen durchgeführt. Im Anschluss wurden mögliche Strategien für die zukünftige Entwicklung des Unternehmens abgeleitet, die anhand der Produktpolitik umgesetzt werden können. Abschließend wurden die Handlungsempfehlungen für Boomerang Reisen formuliert, die sich an den Bereichen Kataloggestaltung, Produktangebot, Service, Zielgruppenansprache, Engagement des Unternehmens und Social Media-Aktivität orientieren.

## **Zentrale Ergebnisse**

Generell muss gesagt werden, dass sich der praktische Teil der Diplomarbeit lediglich mit der Untersuchung eines Fallbeispiels befasst. Die Ableitung der Handlungsempfehlungen erfolgte durch die konkrete Ausrichtung auf die bestehende Produktpalette des Reiseveranstalters Boomerang Reisen. Daher können die Ergebnisse der Untersuchung nicht ohne weiteres auf andere Unternehmen übertragen werden.

### Umfeldanalyse

Die Umfeldanalyse hat ergeben, dass sich die Reiseveranstalter konsequent an die ständige Veränderung des Nachfrageverhalten anpassen und ihre Produkte kontinuierlich optimieren müssen, um weiterhin die Wünsche der Kunden befriedigen zu können. Nur wenn die Kundenbedürfnisse von den Veranstaltern erfüllt werden können, wird sich der Anteil der Pauschalreisenden auf einem weiterhin hohen Niveau bewegen. Hinzu kommt, dass der Wettbewerb auf dem deutschen Reiseveranstaltermarkt sehr hoch ist und die einzelnen Unternehmen daher Alleinstellungsmerkmale gegenüber der Konkurrenz entwickeln müssen, um sich optimal auf dem Markt positionieren zu können.

### Marktanalyse

Im Rahmen der Marktanalyse wurden die relevanten Konkurrenten für Boomerang Reisen bezüglich der Destination Australien auf dem deutschen Markt identifiziert. Nach einer eingehenden Analyse der einzelnen Produktsortimente, wurde eine umfassende Stärken-Schwächen-Analyse durchgeführt. Diese Analyse hat ergeben, dass Boomerang Reisen im Marktumfeld und im direkten Vergleich zu den Hauptmitbewerbern gut positioniert ist und bereits eine vielfältige, ausgewogene Produktpalette für die Destination Australien aufweist. In diesem Zusammenhang konnten lediglich einige Good Practice Beispiele bei anderen Veranstaltern herauskristallisiert werden.

## Betriebsanalyse

Im Rahmen der Betriebsanalyse wurden die Umfeld- und Marktanalyse zu einer SWOT-Analyse für Boomerang Reisen zusammengeführt. Die Betriebsanalyse anhand der SWOT-Technik stellt abschließend die unternehmensexternen Chancen und Risiken des Marktes sowie die unternehmensinternen Stärken und Schwächen des Spezialreiseveranstalters Boomerang Reisen dar.

## Handlungsempfehlungen

Aus der Gesamtheit der gewonnenen Ergebnisse der verschiedenen Analysen wurden die Handlungsempfehlungen zur Optimierung des Produktangebots von Boomerang Reisen abgeleitet. Da das Unternehmen sich mit seinem bisherigen Konzept sehr erfolgreich auf dem Markt positioniert hat, wurden keine grundlegenden Produktveränderungen vorgeschlagen, sondern kleinere Maßnahmen für verschiedene Produktbereiche. So sollten bei der Kataloggestaltung einige Optimierungsmaßnahmen durchgeführt und einzelne Produktparten durch zusätzliche Produkte ergänzt werden. Darüber hinaus könnte die Zielgruppenansprache noch effektiver kommuniziert werden. Der bereits gute Service des Unternehmens sollte beibehalten und durch zusätzliche Serviceleistungen ausgebaut werden. Da auch in der Destination Australien erste negative Auswirkungen des Tourismus zu erkennen sind, ist es wichtig, dass Boomerang Reisen als Veranstalter diese Entwicklung berücksichtigt und Verantwortung übernimmt, indem sie sich für soziale Projekte und Umweltprojekte im Zielgebiet engagieren. Dies trägt zu einem besseren Unternehmensimage bei und gewährleistet, dass die Region auch in Zukunft für die Kunden attraktiv bleibt. Ebenfalls Verbesserungspotential besteht im Social Media-Bereich, da dieser für die zukünftige Unternehmenskommunikation immer wichtiger wird und daher der Anschluss nicht verpasst werden darf.

## **Fazit**

Die Durchführung verschiedener Analysen im Rahmen der Diplomarbeit haben gezeigt, dass Boomerang Reisen im direkten Vergleich zu den Mitbewerbern in seiner Funktion als Spezialreiseveranstalter für die Destination Australien – besonders im Bereich des Produktangebots – bereits sehr gut aufgestellt ist.

Dennoch sind dem Unternehmen bei der Produktentwicklung Grenzen gesetzt, da die Gestaltung von neuen Produkten im hohen Maß von der australischen Tourismuswirtschaft abhängig ist. Boomerang Reisen ist folglich darauf angewiesen, dass im Zielgebiet adäquate

neue Produkte entwickelt werden. Daher sollte ein regelmäßiger Austausch zwischen dem Unternehmen, den australischen Inboundern und den touristischen Leistungsträgern vor Ort stattfinden. Wenn Boomerang Reisen die aktuellen Trends auf dem deutschen Markt und die neuen Produkte auf dem australischen Markt weiterhin regelmäßig verfolgt sowie eine kontinuierliche Überprüfung und Optimierung des eigenen Produktangebots vornimmt, stehen die Chancen gut, dass sich der Spezialreiseveranstalter mit seiner Nischenstrategie auch weiterhin auf dem Markt behaupten kann.

Doch trotz aller Bemühungen von Seiten der Reiseveranstalter bei der Produktentwicklung, gibt es in jeder Destination Faktoren, die von außen nicht zu beeinflussen sind. Dies ist auch bei der Destination Australien der Fall. Die Ergebnisse der Diplomarbeit haben gezeigt, dass es aktuell einige Probleme auf dem australischen Tourismusmarkt bezüglich der internationalen Touristenankünfte gibt. Die Probleme beziehen sich vor allem auf den amerikanischen und den europäischen Markt, da der Australische Dollar momentan im Vergleich zum Amerikanischen Dollar und zum Euro sehr stark ist. Die Zukunft wird zeigen, in welche Richtung sich der Wechselkurs entwickelt und auf welchem Niveau sich die Touristenankünfte einpendeln. Auch wenn derzeit die Tendenz von Seiten der Reisenden besteht, einen Australienurlaub aufgrund des schlechten Wechselkurses zu verschieben, bleibt der fünfte Kontinent ein attraktives Reiseziel, dessen Besuch für viele deutsche Touristen nach wie vor ein konkretes Vorhaben darstellt.

Bei all den Überlegungen der Reiseveranstalter zur Akquirierung neuer Kunden, sollte jedoch berücksichtigt werden, dass der Reiz Australiens für deutsche Reisenden darin besteht, dass die Destination touristisch wenig überlaufen und die Natur in großen Teilen noch intakt bzw. sogar unberührt ist. Da die Destination den wichtigsten Erfolgsfaktor für die auf Australien spezialisierten Unternehmen darstellt, sollte die Bewahrung der Attraktivität des Landes bei allen Überlegungen im Vordergrund stehen. So sollte der Spezialreiseveranstalter Boomerang Reisen in Zukunft ein geeignetes Gleichgewicht finden, indem es zwar weiterhin die Erfüllung der Kundenwünsche in den Mittelpunkt ihrer Produktpolitik stellt, aber auch die Attraktivität und Einzigartigkeit Australiens respektiert und sich für den Schutz des Landes einsetzt, um nicht die Grundlage seines Erfolges zu zerstören.