

# Kundeninterview zum Projekt »Online-Reisebüro ARI«

## 1 Fragen zum Unternehmen

### Bitte beschreiben Sie kurz die Entwicklung des Unternehmens

ARI (Abenteuerreisen International) wurde 1987 von Heinz und Katja Lustig in Bremen gegründet. Das Reisebüro hat sich auf Individualreisen mit Abenteuercharakter spezialisiert und sich damit einen Namen gemacht. Die Kunden kommen aus ganz Norddeutschland. Ergänzend zum Reisebüro veranstalten wir regelmäßig in verschiedenen Städten in ganz Deutschland Diashows zu unseren Reisen.

### Welche Geschäftsform hat das Unternehmen heute?

Es ist ein Einzelunternehmen auf den Namen Heinz Lustig (eingetragener Kaufmann).

### Was sind die zentralen Unternehmensziele?

Wir wollen mit unserem Reiseangebot und den Diashows auch in Zukunft erfolgreich sein. Unsere überregionalen Kunden möchten wir in Zukunft mit Hilfe eines Webportals bedienen.

### Welche langfristige Strategie verfolgt das Unternehmen?

Marktposition des Unternehmens mit Hilfe des Internetportals sichern.

### Gibt es eine Unternehmensphilosophie und/oder ein zentrales Motto?

Wir sind die Profis, wenn es um Abenteuerreisen geht. Persönliche Beratung wird bei uns groß geschrieben. Ein Motto haben wir derzeit nicht. Vielleicht fällt Ihnen etwas dazu ein?

## 2 Fragen zum Produkt- und Dienstleistungsspektrum

### Welche Produkte und Dienstleistungen bietet das Unternehmen an?

Wir haben uns auf Abenteuerreisen in kleinen Gruppen spezialisiert. Wir bieten z.B. Kajak-Tours durch die Alpen, Trecking-Tours durch Island, Safaris in Kenia, Segeltörns in der Ägäis, Bergbesteigungen (Kilimanscharo, Himalaya), Urwald-Trecking auf Borneo, ...

### Was macht Ihre Produkte besonders oder einzigartig?

Wir bieten das größte Spektrum und die außergewöhnlichsten und aufregendsten Abenteuerreisen an.

### Wie ist die Marktposition des Unternehmens?

In unserem Spezialgebiet sind wir einer der führenden Anbieter.

## 3 Fragen zur Zielgruppe

### Bitte beschreiben Sie kurz die Kernzielgruppe des Unternehmens

Die meisten unserer Kunden sind junge, erfolgreiche Manager, Unternehmer oder leitende Angestellte mit überdurchschnittlichem Einkommen. Viele von ihnen sind Singles. Der Männeranteil beträgt ca. 80%. Es sind Menschen, die erfolgreich sind, weil sie etwas gewagt haben und die diese Lebensphilosophie auch in ihrem Urlaub ausleben möchten und sich damit neue Erfahrungen erhoffen und ihre persönlichen Grenzen finden möchten.

**Gibt es weitere, sekundäre Zielgruppen? Falls ja, beschreiben Sie diese bitte ebenfalls kurz.**

Ein kleinerer Teil unserer Kunden sind Schüler. Manche Schüler verfügen über genügend Geld für unsere Reiseangebote.

## **4 Fragen zum Webprojekt**

**Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit dem World Wide Web gemacht?**

Vor zwei Jahren wurde eine Website entwickelt, in der im wesentlichen das Ladenlokal vorgestellt wird. Die Website hat relativ wenig gebracht.

**Welche Rolle spielt das Internet in Ihrer langfristigen Unternehmensstrategie?**

Es soll unsere Reisebüro-Filiale erst einmal ergänzen. Langfristig könnten wir uns vorstellen, die Filiale zu schließen und ein reines Online-Reisebüro zu betreiben.

**Welche kurz- und mittelfristigen Ziele möchten Sie mit dem Webprojekt erreichen?**

Das Internet soll uns helfen, überregional mehr Kunden zu bekommen, und die Website soll für diese auch einen entsprechenden Service online bereitstellen.

**Gibt es noch einen wichtigen Aspekt, den wir berücksichtigen sollen?**

Wir möchten online auch auf unsere Dia-Abende hinweisen, da diese ein ideales Instrument der Kundengewinnung sind.