

Alt und jung – ein starkes



Team Ob frisch aus der Schule oder kurz vor der Rente – im Reisebüro sitzen verschiedene Altersgruppen nebeneinander am Counter. TravelTalk zeigt Dir, wie die Zusammenarbeit im Mehr-Generationen-Team prima klappt. » *Britta Winkgens*

Mehr als 40 Jahre trennen Daniela Krupp und ihre älteste Kollegin im Derpart Reisebüro Sankt Augustin. Damit liegt auch ein großes Stück Arbeitserfahrung zwischen den beiden Reiseverkäuferinnen. Die Gefahr, sich als junger Expi im Job-Alltag von der älteren Kollegin belehrt zu fühlen, ist groß – schließlich könnte sie vom Alter her ihre Mutter oder Großmutter sein.

Daniela sieht das anders: „Ich finde es super, in einem Team mit verschiedenen Altersstufen zu arbeiten“, sagt die 24-jährige Auszubildende. Denn statt stundenlang Kataloge zu wälzen, kann sie einfach die Kollegin fragen. „Bei Zielgebieten und beim Umgang mit Kunden **kann ich viel von den älteren Kollegen lernen**“, erzählt Daniela. Sie unterstützt die erfahreneren Expis wiederum, wenn es um die Technik geht oder das Internet mal wieder streikt. „Man muss die Verschiedenheit und Vielfalt als

Erfolgsfaktor sehen“, sagt Brigitte Büchel, Coach für Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung. Sie hat zuvor als Produkt- und Markenleiterin bei verschiedenen Reiseveranstaltern viel mit Reisebüros zusammengearbeitet. Sie sieht in altersmäßig gemischten Teams deutliche Vorteile. „Gerade im Reisebüro profitiert das Team und somit das gesamte Büro in hohem Maße davon, die vielfältigen Reiseerfahrungen und das Spezialwissen einzelner Mitarbeiter in die Kundenberatung einfließen zu lassen“, so die Beraterin. Ebenso belegen mehrere Studien: **Gemischte Teams arbeiten produktiver.**

Doch um das Potenzial eines Mehr-Generationen-Teams im Reisebüro voll auszuschöpfen, müssen sich die Expis erst einmal bewusst werden, was sie aneinander haben. „Das Team muss die Stärken jedes Einzelnen als Potenzial für alle sehen“, sagt Expertin Büchel.



„Ich kann von den älteren Kollegen lernen, wie man mit Kunden umgeht und in verschiedenen Situationen richtig reagiert.“

Daniela Krupp
Derpart Reisebüro, Sankt Augustin

Das Buch „Generation Y“ erklärt Dir, wie die Generationen ticken. Hier kannst Du es gewinnen: go.traveltalk.de/generationen

www.traveltalk.de



Mit Chucks oder Pumps ins Büro:

Jung und Alt sollten die Vorlieben des anderen respektieren.



Paar!

» Tipps

So klappt die Arbeit im Mehr-Generationen-Büro

Als Coach für Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung berät Diplom-Betriebswirtin Brigitte Büchel Kunden aus Hotellerie und Touristik. Sie erklärt, wie die Zusammenarbeit mit mehreren Altersgruppen im Team zum Erfolg wird.

Wissen weitergeben

Ältere Kollegen schöpfen in der Beratung aus ihrem Erfahrungspool. Dank ihres „Elefantengedächtnisses“ kennen sie etwa die Historie von Stammkunden und wissen genau, wo das Paar vor ihnen am Counter vor zwei Jahren Urlaub gemacht hat. Deshalb der Appell vor allem an die ältere Generation: Gebt Euer Wissen ans Team weiter! „Das ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor“, so Büchel. Wer auf seinem Wissen sitzen bleibt, stachelt das Konkurrenzdenken an. Beim Austausch mit Kollegen kann man stattdessen häufig selbst noch etwas lernen.

Kluge Rollenverteilung

Um die Stärken jeder Generation gezielt einsetzen zu können, rät Brigitte Büchel, Experten für bestimmte Themen oder Rollen im Team zu wählen – etwa einen Technikbeauftragten oder Zielgebietsprofis für einzelne Länder. „So kann jeder seine Erfahrungen und Interessen einbringen.“

Respektvoller Umgang

Schon wieder kommt die junge Azubine kurz vor Büro-Öffnung mit Chucks zur Tür hereingeschlurft. Auch wenn manch älterer Kollege sie gerne zurechtweisen würde: „Respektiere ihre Lebensweise und Andersartigkeit“, sagt die Expertin. Vielleicht kann sie beim nächs-

ten Kunden, der nach Shopping-Möglichkeiten für den Städte-Trip fragt, hilfreiche Tipps geben. Ebenso ist umgekehrt Geduld angebracht, wenn bei der älteren Kollegin der Facebook-Post etwas länger dauert.

Eigene Stärken schätzen

Du hörst, wie Deine ältere Kollegin bei einer Kundin zu einem Hotel eine Info nach der anderen aus dem Ärmel schüttelt und denkst Dir: „So viele Hotels werde ich niemals kennen!“ Das Gefühl von persönlichen Defiziten gegenüber erfahrenen Kollegen kommt Dir bekannt vor? Lass Dich davon nicht demotivieren – im Gegenteil. „Höre aufmerksam zu und sauge so viele Infos wie möglich für Dich auf“, rät Brigitte Büchel. Dafür kannst Du vielleicht bei der Suche nach dem nächsten Trendhotel mit Deinem Wissen aushelfen!

Fähigkeiten gezielt einsetzen

„Der Kunde fühlt sich meistens von dem Berater angesprochen, der ihm ähnlich ist“, erklärt die Expertin. Will er Party-Urlaub auf Mallorca buchen, wird er eher dem Urteil der jungen Reiseverkäuferin trauen, sucht er Urlaub mit Gourmet-Küche, kann der ältere Kollege vermutlich besser weiterhelfen. „Sind unterschiedliche Generationen und Persönlichkeiten im Reisebüro vertreten, können Kunden gezielt angesprochen werden.“ Auch beim

Thema Info-Reisen helfen Interessensunterschiede: Zieht es junge Expis etwa hinaus in die Welt, schätzen Kollegen fortgeschrittenen Alters meist die Büro-Routine – die perfekte Ergänzung!

Regelmäßiger Austausch

Kommunikation untereinander ist wichtig – besonders, wenn verschiedene Altersgruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen aufeinandertreffen. „Brückenbau“ ist für Brigitte Büchel ein Schlüsselbegriff für ein Mehr-Generationen-Team. Deshalb sollte im Reisebüro-Alltag genug Zeit für Fragen und Feedback untereinander gegeben sein.

Das Persönliche ausblenden

Auch wenn Dich die Kollegin in einigen Situationen an Deine Mutter erinnert und ihr privat ganz unterschiedlich tickt: Konzentriere Dich auf die gemeinsame Arbeit und die beruflichen Gemeinsamkeiten. Die Kollegin geht vielleicht nicht wie Du abends Party feiern – dafür übernimmt sie eventuell gerne die nächste Samstags-Schicht. Dennoch: „Neugierig sein und Interesse für den Kollegen zeigen, das fördert das Teamklima“, so Büchel.



Brigitte Büchel bietet gemeinsam mit Kollegen Beratung und Trainings für Touristiker an. Infos: www.beraterkooperation.com