

## Das fvw-Reisebüro-Porträt



### In Dinslaken zuhause

Zwei Büros mit insgesamt elf Countern betreibt Magic Tours in Dinslaken, eins davon im 2014 eröffneten Einkaufszentrum Neutor-galerie (links), ein weiteres in der Fußgängerzone.

### Die Idee

Das Reisebüro Magic Tours in Dinslaken kommt bislang ohne Website aus und geht dabei seinen eigenen Weg – total analog auf seine Kunden ausgerichtet.

# „Wir lassen die Kunden nie im Stich“

**W**enn erfolgreiche Reisebüro-Chefs gefragt werden, warum ihre Büros gut laufen, tritt häufig eine Pause ein. Dann folgt meist der Hinweis auf guten Service, Kundenorientierung, tolle Mitarbeiter und auf eine effiziente Technik. Das klingt dann manchmal so als rezitierte ein BWL-Professor die Lehrbuchweisheiten für gutes Management. Bei Mehmet Demir ist das ganz anders.

Der 48-jährige Geschäftsführer vom Reisebüro Magic Tours in Dinslaken gerät ins Schwärmen über die Treue der Kunden. Es gibt einen Grundsatz, dem sich alles und alle bei Magic Tours unterordnen müssen, beschwört Mehmet die Firmenphilosophie: „Wir sind immer für unsere Kunden da, versuchen fast alles möglich zu machen und stehen ihnen bei, wenn es Probleme während der Reise gibt.“

Bei der Pleite von GTI vor drei Jahren „haben wir unsere Kunden auf eigene Kosten zurückgeholt noch bevor die Versicherung gezahlt hat, denn wir lassen unsere Kunden niemals im Stich.“ Wie in einer großen Familie. Darin ist man sich bei Magic Tours einig, wo neben Meh-

## Fakten

<b>Historie</b>	Magic Tours startet 1991 und wird bekannt mit dem Reiseverkauf über den Videotext von RTL. Heute betreibt das Unternehmen zwei Reisebüros in Dinslaken mit insgesamt elf Countern. In den vergangenen Jahren wurden nach und nach sieben Flughafenbüros geschlossen. Das vom Designer-Label Armani gestaltete Büro im Flughafen Düsseldorf schließt als letztes Ende Juni.
<b>Umsatz</b>	Geschäftsführer Mehmet Demir gibt den Umsatz mit „mehr als zehn Millionen Euro“ an.
<b>Mitarbeiter</b>	Magic Tours kommt auf insgesamt 21 Beschäftigte, darunter zwei Auszubildende.
<b>Kooperation</b>	Das Reisebüro schließt sich demnächst Schmetterling an.



### Vier gewinnt

Das Demir-Quartett mit Geschäftsführer Mehmet (von links) sowie Melek, Mehtap und Mustafa betreibt zwei Reisebüros in Dinslaken. Melek und Mustafa stiegen als Bauingenieure in das Geschäft ein. Mehtap leitet die Filiale im Einkaufszentrum Neutor-galerie. Ihre Geschwister arbeiten im Büro in der Fußgängerzone.

# 100

Reisebüros will Magic Tours in den nächsten Jahren bundesweit eröffnen. Eine türkische Hotelholding ist als Partner im Gespräch.

met seine Schwestern Mehtap (34) und Melek (40) und sein Bruder Mustafa (43) im Reiseverkauf arbeiten.

Viele Stammkunden vertrauen den Demirs, und zwar bundesweit. „Die Mund-Propaganda hilft uns sehr“, weiß Mehmet Demir, wie jüngst bei den drei Familien aus Wiesbaden, „die uns vorher überhaupt nicht kannten, aber einer Empfehlung von Freunden folgen.“

### ANSCHLUSS BEI SCHMETTERLING

Wer auf totale Orientierung auf den Kunden setzt, kann es sich offenbar erlauben, auf digitale Kanäle zu verzichten. Denn Magic Tours hat keine Website. Das ist aber nur die halbe Wahrheit. Die Demir-Geschwister werden sich der Schmetterling-Kooperation anschließen, vor allem der Technik wegen. Website inklusive.

Magic Tours hat der Technik viel zu verdanken. Der Neuling aus Dinslaken gehörte 1991 zu den Pionieren, die über das Videotext-System von RTL Reisen verkauften. Was wie ein Experiment begann, entpuppte sich als Verkaufsschlager: „Wir haben die Reisen sogar

sonntags vom Sofa aus verkauft“, blickt Mehmet Demir zurück. Das Büro macht sich einen Namen, wirbt in Tageszeitungen, sponsort Fußballmannschaften der Region, geht Werbepartnerschaften mit Media-Markt ein. Dem kleinen Mittler gelingt es sogar, dass Thyssen Krupp und die Mediamarkt-Saturn-Gruppe ihren Mitarbeitern Magic Tours als Reisebüro empfehlen.

**ALS FLUGHAFEN-BÜROS** die Renner sind, ist Magic Tours dabei. In der Spitze sind es drei Schalter in Düsseldorf und jeweils zwei in Frankfurt und Weeze. Doch diese Zeiten sind vorbei. Ende Juni wird Magic Tours sein letztes Airport-Büro in Düsseldorf schließen.

Doch dabei soll es nicht bleiben. Die Demirs glauben an den stationären Verkauf und wollen das auch auf spektakuläre Weise zeigen: „Wir werden in den nächsten Jahren bundesweit 100 Büros eröffnen – alle in gleicher Optik – und suchen dafür 1a-Lagen“, kündigt Mehmet Demir an. Eine türkische Hotelholding will sich an Magic Tours beteiligen und die Expansion unterstützen. Falls der Deal nicht klappt, „wird es mit dem Aufbau der Reisebüro-Kette eben länger dauern.“

Anders als zu erwarten, bestärkt die augenblickliche Türkei-Schwäche Demirs Pläne: „Wir konnten bei Türkei-Buchungen sogar noch leicht zulegen“, sagt Mehmet Demir, der die dortigen Hotels demnächst auf ungewöhnliche Weise unterstützen will.

Magic Tours lädt bis zu 30 Inhaber von Top-Reisebüros aus dem Bundesgebiet, die aber bislang nicht zu den Spitzen-Verkäufern für Türkei-Ziele gehören, zu einem VIP-Aufenthalt in der Türkei ein. „Wir möchten sie überzeugen, dass man die Türkei guten Gewissens verkaufen kann“, sagt Mehmet Demir. Als Partner machen die Hotelgruppen Delphin, Nirvana Villas und Crystal sowie Bentour und als Carrier Sun Express mit.

fvw