

Paul Launer

Von: Josef Sohn [REDACTED]
Gesendet: Montag, 3. Oktober 2016 12:36
An: info@launer-reisen.de
Betreff: Rad- und Wanderreise Santiago de Compostela - 19. 09. - 30. 09. 2016

Guten Tag Herr Launer,

nicht ganz unbegründet haben "die Deutschen" den Ruf, lieber Kritik zu üben als gute Leistungen anzuerkennen. Mit diesem Schreiben versuche ich, diese Feststellung etwas zu neutralisieren.

Am o. g. Termin war ich mit meiner Frau in der Wandergruppe zu diesem Reiseziel unterwegs. Betreut wurden wir in dieser Zeit von Bernd (Busfahrer und Koch während des Tages) Friedel (Reiseleiter der Wanderer) und Max, der schwerpunktmäßig die Radfahrer betreute.

Vom Beginn der Reise bis zur Rückkehr auf ihr Betriebsgelände wurden wir excellent betreut, informiert und die Organisation war durch dieses "Dreigestirn" auf der gesamten Reise optimal. Für jeden war ersichtlich, dass die Zusammenarbeit zwischen den Guides und dem Fahrer wie aus einem Guß war und die Reisegruppe davon ungemein profitierte.

Ein Katalog, eine Reisebeschreibung allein macht noch keinen zufriedenen Gast/Kunden. Erst wenn es durch freundliche, kompetente, hilfsbereite und immer ansprechbare Mitarbeiter mit Leben erfüllt wird, bekommt man eine hohe Kundenzufriedenheit. Mit meinen gemachten Erfahrungen gehe ich noch einen Schritt weiter: hier darf man ohne zu übertreiben von **Kundenbegeisterung** sprechen. In unserer Gruppe habe ich während der gesamten Reisezeit keine einzige kritische Stimme zur Reisebetreuung gehört - jeder hat den Dreien uneingeschränktes Lob gezollt. Ich habe so etwas noch nie erlebt! In meiner beruflichen Zeit hatte ich viel mit Kunden und damit auch mit dem Thema Kundenzufriedenheit zu tun - kenne also die Auswirkungen, wenn es so oder nicht so läuft, wie wir es erlebt haben.

Fazit: bei Bernd, Friedel und Max merkt man, dass sie ihre Arbeit mit viel "Herzblut" machen und sich dabei bestens ergänzen. **Sie waren ein Gewinn für unsere Reisegruppe!** Mindestens ein ebenso großer Gewinn sind sie nach meiner Einschätzung für die Firma launer.aktiv reisen.

Sagen Sie bitte den Dreien nochmals meinen Dank für die schöne Zeit die wir gemeinsam mit ihnen verbringen durften - ich denke gerne daran zurück.

Freundliche Grüße

J. Sohn

NS: falls Sie dieses Schreiben als Referenz verwenden möchten, habe ich keine Einwände.