

Thema	Ziel/Teilziel	Maßnahmen	Verantwortung	Termin	Status
Kundenzufriedenheit	Servicequalität verbessern: regelmäßige Information zu Servicethemen im Blog	Im Relaunch Blog und Newsletter berücksichtigen	AnMI	20.09.13	
Kundenzufriedenheit	Zufriedenheitsindex Kunden auf mind 90% steigern	konsequente Auswertung des Kundenfeedbacks und Erarbeitung eines Katalogs zur Verbesserung des Services	SuSa	26.07.13	
Kundenzufriedenheit	Rücklaufquote Kundenbefragung auf 60 % steigern	strukturierte telefonische Kundenbefragung nach Reiseende implementieren	SuSa	26.07.13	
Kundenzufriedenheit	Rücklaufquote Kundenbefragung auf 60 % steigern	Feedbackbogen überarbeiten	SuSa	26.07.13	
Kundenzufriedenheit	Rücklaufquote Kundenbefragung auf 60 % steigern	Gutscheinsystem (Fotobuch, Online-Kartenerstellung) als Dank für Feedbackabgabe einführen (Einführung erfolgt am 15MAR13; Evaluation zum 31DEC13)	LiBi	31.12.13	in Arbeit
Kundenzufriedenheit	Verbesserung Beratungsqualität (Serviceorientierung)	Schulungsplan Länder- und Serviceinfos für Mitarbeitende erarbeiten und in Arbeitsprozess implementieren	JuBa	30.05.13	
Kundenzufriedenheit, Mitarbeitendenzufriedenheit	Verbesserung Servicequalität: Kundeninformationen strukturiert(er) bereitstellen	Betriebliches Wissensmanagement Avanti optimieren und aktualisieren (nach Einführung des neuen CRM), Akzeptanz bei Mitarbeitenden erhöhen durch erneutes Vorstellen des Systems bei den Mitarbeitenden	AnMa	30.09.13	
Kundenzufriedenheit, Mitarbeitendenzufriedenheit	Verschlanke der Arbeitsabläufe	Implementierung eines Backoffice-Systems	SuSa	05.07.13	in Arbeit
Kundenzufriedenheit, Mitarbeitendenzufriedenheit	Verbesserung Beratungsqualität (Serviceorientierung)	Telefontraining (mehrere Module)	JuBa	31.05.13	in Arbeit
Mitarbeitendenzufriedenheit	Transparenz im Hinblick auf Arbeitsabläufe und Verantwortlichkeiten verbessern	interne Online-Übersicht über alle laufenden und geplanten Projekte mit klarer Zuweisung der Verantwortlichkeiten	JuBa	30.01.13	abgeschlossen
Mitarbeitendenzufriedenheit	Transparenz im Hinblick auf Arbeitsabläufe und Verantwortlichkeiten verbessern	Stellenbeschreibungen aktualisieren	JuBa	30.01.13	abgeschlossen
Mitarbeitendenzufriedenheit	Verbesserung Servicequalität und Effizienz im Tagesgeschäft	Fortbildung in Flugbuchungssystem Galileo Basic 2D für alle Mitarbeitenden im Produktbereich	JuBa	23.01.13	abgeschlossen
Mitarbeitendenzufriedenheit	Zukunftsvorsorge für Mitarbeitende	betriebliche Altersvorsorge; Rahmenabkommen über FAR anregen und den Mitarbeitenden anbieten	JuBa	31.12.13	in Arbeit
Produktverantwortung, -verbesserung	Steigerung des Anteils der Ausgaben, die ins Reiseland fließen, auf mindestens 50% der Gesamtausgaben	Reduzierung der Ausgaben in der Geschäftsstelle durch Implementierung des neuen Backoffice-Systems auf unter 30% des Umsatzes; Umsatzsteigerung auf das Niveau von 2010 (1,3 Mio)	JuBa	31.12.13	in Arbeit
Produktverantwortung, -verbesserung	Verpflichtung der lokalen Reiseleitungen auf CSR-Standards	verbindliche Vereinbarung der im Tourguide Manual festgelegten Qualitätsprinzipien für die Reiseleitungen in Oman und Zentralasien	SuSa	16.08.13	
Produktverantwortung, -verbesserung	freiwillige Selbstverpflichtung der Leistungsträger im Hinblick auf die Prinzipien des nachhaltigen Tourismus	Erarbeitung eines Code of Conduct unter besonderer Berücksichtigung von Serviceorientierung und Nachhaltigkeit mit den Leistungsträgern (Agenturen); nachfolgend gemeinsame Unterzeichnung	LoTö	28.02.14	
Produktverantwortung, -verbesserung	Steigerung des CSR- Index Unterkünfte von 80% auf 90%	Auswahl der Hotels ab drei Sternen nach Nachhaltigkeitsperformance bzw. Vereinbarung entsprechender Verbesserungsprogramme mit betreffenden Partnern	JuBa	28.02.14	

Produktverantwortung, -verbesserung	CO2-Ausstoß pro Reise komplett ausweisen	Berechnungstool beschaffen und Parameter kennen lernen, nach denen der CO2-Ausstoß berechnet wird	LiBi	30.08.13	
Produktverantwortung, -verbesserung	CO2-Ausstoß pro Reise komplett ausweisen	Erfassung der relevanten Daten zur Berechnung des CO2-Ausstoßes während der laufenden Saison	LiBi	30.04.14	
Produktverantwortung, -verbesserung	CO2-Ausstoß pro Reise kompensieren	Ermittlung der Kompensationskosten für CO2-Ausstoß auf Basis Datenermittlung pro Reise und Kunde	LiBi	30.04.14	
Produktverantwortung, -verbesserung	CO2-Ausstoß pro Reise kompensieren	Auf Basis Datenermittlung zum CO2-Ausstoß im Land Entscheidung über Kompensation pro Kunde und Reise treffen	JuBa	30.04.14	
Produktverantwortung, -verbesserung	CO2-Ausstoß pro Reise kompensieren	Ggf. Einbeziehung der Kompensationskosten für CO2-Ausstoß in die Reisekalkulationen ab Saison 2014/15	JuBa	30.06.14	
Produktverantwortung, -verbesserung	CO2-Ausstoß pro Reise kompensieren	Ggf. laufend Kompensation des CO2-Ausstoßes auf Basis der Daten aus der aktuellen Saison	LiBi	30.08.15	
Produktverantwortung, -verbesserung	Sprachkompetenz bei lokalen omanischen Mitarbeitern schaffen	Deutsch- bzw. Englischkurse für bis zu 3 lokale Reiseleiter in Oman	JuBa	12.07.13	
Unternehmensökologie	Beschaffung energieeffizienter Geräte	Prüfung und Beachtung bei Anschaffung	JuBa	dauerhaft	in Arbeit
Unternehmensökologie	Verwendung ökofairer Produkte	Prüfung und Beachtung bei Kauf	JuBa	dauerhaft	in Arbeit
Unternehmensökologie	CO2- Kompensation der eigenen Flugdienstreisen (mindestens 50%)	Spende an atmosfair auf Basis der geflogenen Strecken	JuBa	30.04.13	
Zukunftssicherung, Nachhaltigkeit	regelmäßige Fortschreibung des Maßnahmenprogramms	CSR regelmäßig in Wochenbesprechungen thematisieren, Beschlüsse dokumentieren, Beschlüsse der Wochenbesprechungen auf CSR-Kompabilität prüfen	SuSa	dauerhaft	in Arbeit
Zukunftssicherung, Nachhaltigkeit	regelmäßige Fortschreibung des Maßnahmenprogramms: Zufriedenheit der Mitarbeitenden evaluieren	Mitarbeitendenbefragung regelmäßig wiederholen und strukturiert auswerten	SuSa	dauerhaft	
Zukunftssicherung, Nachhaltigkeit	Steigerung des Anteils von Zentralasien am Gesamtumsatz auf mindestens 25% vom Gesamtumsatz	Produktentwicklung Privatreisen Zentralasien, Produktbereinigung Gruppenreisen Zentralasien sowie Erschließung neuer Destinationen (Kaukasus)	JuBa	31.12.13	in Arbeit
Zukunftssicherung, Nachhaltigkeit	Fortbildung: CSR-Schulungen	Jährliche CSR-Schulung zu den Themen Menschenrechte, Biodiversität, Klimaschutz und Arbeitsbedingungen (inklusive Sicherheit und Gesundheitsschutz)	LoTö	31.12.13	
Zukunftssicherung, Nachhaltigkeit	Verbesserung Beratungsqualität (Nachhaltigkeit)	Schulungsplan CSR-Themen für Mitarbeitende erarbeiten und in Arbeitsprozess implementieren	LoTö	30.06.13	