

Nr.	Ziel/Teilziel	Maßnahme	MA	Durchführung	Beginn	Ende	Status	Indikator
1.	Büro: Stromeinsparung 10 %	Wechsel zu nachhaltigem Stromversorger	SA	Ab 01JUL Lieferung von Ökostrom durch die Stadtwerke Trier	23.02.09	01.07.09	erledigt	Stromverbrauch Stromrechnung
1.1.	Büro: Stromeinsparung 10 %	Optimierung Anschlüsse (Steckerleisten)	SA	Check Anschlüsse	24.02.09	12.06.09	erledigt	Stromverbrauch Stromrechnung
1.2.	Büro: Stromeinsparung 10 %	Verwendung von Energiesparlampen	SA AM	Produktauswahl ist erfolgt. Aktuelle Beleuchtungsmittel werden bei Ausfall durch Energiesparlampen ersetzt	25.02.09	10.07.09	erledigt	Stromverbrauch Stromrechnung
1.3.	Büro: Stromeinsparung 10 %	Rechner in der Mittagspause auf Stand-by-Modus, sofern möglich	SA	sofort (regelmäßige Erinnerung MA und GF)	26.02.09	01.03.09	erledigt	Stromverbrauch Stromrechnung
1.4.	Büro: Stromeinsparung 10 %	Bildschirme auf Stand-by-Modus nach 5min	SA	sofort (Einstellung an allen Rechnern)	27.02.09	01.03.09	erledigt	Stromverbrauch Stromrechnung
2.	Büro: Steigerung Altpapieranteil auf 25%	Verwendung für: Briefpapier bunt, Versandtaschen, Infomaterial (Flyer etc.)	JB	Papier ist ausgewählt, Bestellung nach Verbrauch der Bestände to do: Entwurf GmbH-Briefpapier und Druck	28.02.09	31.12.10	in Arbeit	Anteil Recyclingpapier Papierverbrauch
3.	Büro: Optimierte Erfassung der Reisedaten für CSR-Bericht	systematische Erfassung aller erforderlichen Reisedaten/Pax; Planung in Zusammenhang mit neuem Backoffice-System	JB LT	Grundlagen: TVL (Hotels, km/Transportmittel), finres (Flugdaten), Voucher (Verlängerer, FIT-Kunden), Hotelkategorisierung: ab Katalogvorbereitung bzw. entspr. af bei Agenturangeboten	01.03.09	31.12.10	in Arbeit	diverse, u. a. Betreuerschlüssel
4.	Zielgebiet: Controlling Partneragenturen	auf der ITB ansprechen: - IRN, NAM: Sozialstandards - IRN: mehr inhabergef. Unterkünfte buchen	JB	Termine ITB	02.03.09	15.03.2009	erledigt	Partneragenturen-Check Unterkunfts-Check
5.	Zielgebiet: Controlling RL	Merkblatt RL: Umwelt (Wasser, Müll, Holzverbrauch, Toiletten, Fahrzeuge), Verhaltenshinweise Reisegäste, Notfallmanagement	LT	Merkblatt an jeden RL vor jeder Reise	03.03.09	30.06.10	erledigt	Kundenzufriedenheits-Check RL-Check

Nr.	Ziel/Teilziel	Maßnahme	MA	Durchführung	Beginn	Ende	Status	Indikator
5.1.	Zielgebiet: Controlling Unterkünfte/Ausrüstung/Fahrzeuge	Fragebogen RL: Nachhaltigkeits- und Qualitäts-Check	LT	Fragebogen von jedem RL nach jeder Reise auszufüllen; soll auf RL-Schulung 21-23AUG gemeinsam erarbeitet werden	04.03.09	30.09.09	erledigt	Kundenzufriedenheits-Check RL-Check
6.	Zielgebiet: RL-Schulungen	deutschsprachige RL: Konfliktmanagement, Nachhaltigkeit, inhaltliche Standards	JB LT	21-23AUG09; externe Referentin: Cordula Rüschoff	05.03.09	30.09.09	erledigt	RL-Check Kundenzufriedenheits-Indexcheck
7.	Kundeninfo: Optimierung Reiseunterlagen	Extramerkblatt zu jeder Tournummer inkl. Visabestimmungen und Listen	SA AM	Ausrüstungs/Medizin/Gepäcklisten: Transferierung von allg. Reisemerkblättern/Land in Extramerkblätter/Reiseangebot	06.03.09	31.08.10	in Arbeit	Index zur Beurteilung der Reiseunterlagen Kundenzufriedenheits-Index Kundeninfo-Check
8.	Kundeninfo: Optimierung Reiseunterlagen	Einfügen von Landkarten und Klimatabellen in allg. Reisemerkblatt/Land	DH	Recherche und Produktion (Urheberrechte!)	07.03.09	31.08.10	in Arbeit	Index zur Beurteilung der Reiseunterlagen Kundenzufriedenheits-Index Kundeninfo-Check
9.	Kundeninfo: An-/Abreise	Rail&Fly-Preise auf Homepage veröffentlichen	SA	Pauschalbetrag in Zusammenarbeit mit dem BUND	08.03.09	31.12.2009	erledigt	Index zur Beurteilung der Reiseunterlagen Kundenzufriedenheits-Index Kundeninfo-Check
10.	Kundenfeedback: Check Reisefragebogen ab Herbst 09	a) Festlegung einer Frageauswahl als Grundlage für Erstellung des Kundenzufriedenheitsindex b) Überarbeitung der zugehörigen Antworten entsprechend Schulnotenskala	DA	Auswahl und Überarbeitung erfolgt	09.03.09	31.08.09	erledigt	Kundenzufriedenheits-Index
10.1.	Kundenfeedback: Erfassung Reisefragebögen	Auswertung der Fragebögen ab 01SEP09 (digital UND Papier)	DH	Erfassung und geeignete Digitalisierung postalisch eintreffender RFB; Abfrage und geeignete Speicherung der relevanten Antworten aus den Online-RFB	10.03.09	31.12.10	in Arbeit	Kundenzufriedenheits-Index

Nr.	Ziel/Teilziel	Maßnahme	MA	Durchführung	Beginn	Ende	Status	Indikator
11.	Mitarbeitende: Fortbildungen	z. B. Galileo-Workshops, Tel.-Marketing, Excel-Schulungen etc.	RU	Recherche erfolgt; Inhouse-schulungen derzeit nicht finanzierbar; erneute Bedarfsprüfung nach GmbH-Gründung und Einführung eines neuen Backoffice-Systems	11.03.09	31.12.10	in Arbeit	Mitarbeitenden-Zufriedenheitsindex
12.	Mitarbeitende: Kommunikation intern	Mediation o. ä.	JB	mögl. Ansprechpartner: Fa. Yavis	12.03.09	30.06.09	erledigt	Mitarbeitenden-Zufriedenheitsindex
13.	Kommunikation extern: Atmosfair	Möglichkeiten der Erfassung von Atmosfair-Kunden	LT	Koop mit atmosfair durch Einbindung	13.03.09	31.12.10	in Arbeit	Prozentanteil Reisende mit freiwilliger Atmosfair-Angabe
14.	Kundenfeedback: Reklamationsmanagement	systematische Erfassung und Bearbeitung	DH		13.03.09	30.06.10	erledigt	Kundenzufriedenheits-Index
<b>neue Ziele 2010</b>								
15.	Zielgebiet: Information Partneragenturen	Infoblätter über CSR-Prozess und Nachhaltigkeitspolitik nomad; Übersetzung in Engl./Franz.	SJ LT	Erstellung der Texte und Übersetzung in Engl./Franz.	01.01.10	01.03.10	erledigt	Partneragenturen-Check
16.	integriertes Managementsystem, Effizienzsteigerung, Diversifizierung	GmbH-Gründung	JB LT	Kapitalisierung gemäß GmbH-Normen, Erweiterung der Geschäftsführung	01.05.10	31.08.10	in Arbeit	Anzahl der Reiseangebote, Gesamtumsatz, Zahl der Mitarbeitenden
17.	Effizienzsteigerung, Diversifizierung, direkte Umsetzung der CSR-Richtlinien vor Ort	Gründung einer Agentur in Oman	JB IB AD	Aufbau der notwendigen Strukturen gem. omanischem Recht, Installierung einer regionalen Agenturleitung	01.02.10	30.09.10	in Arbeit	Vertragsbedingungen mit Sozialstandards, Erfüllungsgrad der Nachhaltigkeitsaspekte der Partneragentur/ReiseleiterInnen LOKAL
18.	Effizienzsteigerung, unmittelbare Einbindung des CSR-Prozesses in den Geschäftsablauf	Einführung eines neuen Backoffice-Systems	JB LT NN	Recherche erhältlicher Systeme, Erwerb und Beauftragung eines spezialisierten Dienstleisters zur Implementierung	01.05.10	31.08.10	in Arbeit	Stärkung der Nachhaltigkeit im Unternehmen
19.	Einführung einer neuen Produktlinie	Abraham's Path: Umsetzung (in Kooperation) einer internationalen Reiseroute durch den Nahen Osten	JB KJ NN	Recherche und Umsetzung neuer Reiserouten in der Türkei, in Syrien, Jordanien, Palästina	01.10.09	31.12.10	in Arbeit	Anzahl der Reiseangebote, Anzahl der Ausbildungs- bzw. Praktikantenstellen

Nr.	Ziel/Teilziel	Maßnahme	MA	Durchführung	Beginn	Ende	Status	Indikator
20.	Kooperation mit anderen Reiseveranstaltern	Beteiligung an internationalen Reiserouten mit Bus und Fahrrad	JB	Recherche und Umsetzung neuer Reiserouten in Arabien/Iran und im Mittelmeerraum	01.04.10	31.12.10	in Arbeit	Anzahl der Reiseangebote, CO2-Gesamtmenge und pro MitarbeiterIn, CO2-Emissionen pro Gast und Tag pro Reise