

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
MÉRIDA – VENEZUELA

ESTRATEGIAS EN MARKETING

MARITZA ROJAS

MÉRIDA, OCUBRE 2013

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
MÉRIDA – VENEZUELA

MARKETINGSTRATEGIEN

MARITZA ROJAS

MÉRIDA, OCUBRE 2013

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
MÉRIDA – VENEZUELA

MARKETINGSTRATEGIEN

Informe final de pasantías presentado por la Br. Maritza Rojas como requisito parcial para optar al título de licenciada en Idiomas Modernos.

Nombre y Apellido: Maritza Rojas

Cédula de identidad: 14550219

Carrera: Licenciatura en Idiomas Modernos

Tutor Académico: Antonia Kettl

Título del informe: Marketingstrategien

Identificación de la institución sede:

- **Organismo:** Natoura
- **Departamento:** Marketing
- **Dirección:** Calle 31 entre Avenida Don Tulio y prolongación Avenida 6#5-27

Responsable institucional: José Luis Troconis

Cargo: Gerente General

Duración de las pasantías: Tres meses 15 días

- **Fecha de inicio:** 01-02-2013
- **Fecha de finalización:** 15-05-2013

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS.....	5
EINLEITUNG.....	1
PROFIL DER FIRMA	3
BESCHREIBUNG DES PRAKTIKUMS.....	7
GEDANKEN ZUM PRAKTIKUM	10
1. Am Arbeitsplatz.....	10
2. Übersetzungen	11
3. Assistentin von dem Chef.....	12
4. Marketingstrategien als meine Aufgabe.....	13
4.1 Die Werbung.....	14
4.2 Das Entwerfen der Werbung.....	14
4.3 Die internationalen Messen	15
4.4 Die Datenbasis	16
4.5 Das Follow UP.....	17
5. Die Sicherheit	18
6. Beziehung mit den Kunden	19
7. Beziehung mit den Kollegen und anderen Agenturen.....	19
SCHLUSSFOLGERUNGEN.....	21
EMPFEHLUNGEN.....	23

1. An Natoura, internationale Reiseagentur	23
2. An die Fakultät für Geisteswissenschaften und Lehramt der Universität der Anden	24
BIBLIOGRAPHIE	25
ANHÄNGE	26
1. Das Natoura Büro	27
2. Einladung für ITB-Berlin	28
3. Das Follow Up.....	29
4. Die Datenbasis.....	30
5. Hiperlink und Unterschrift	31
6. Das Entwerfen der Werbung	32
7. Ich am Arbeitsplatz	33

EINLEITUNG

Da ich Studentin von modernen Sprachen mit Englisch als erste Fremdsprache, Deutsch als zweite Fremdsprache und Französisch als dritte Fremdsprache in der Universität der Anden bin, musste ich diesen Praktikumbericht über meine Erfahrungen während meines Praktikums als Marketingassistentin in Natoura schreiben, um meinen akademischen Titel zu erwerben.

Ich wollte meinen Praktikumsbericht in meiner zweiten Fremdsprache Deutsch schreiben, weil diese Sprache für mich eine richtige Herausforderung bedeutet, und ich möchte mit dieser Sprache arbeiten. Dann hörte ich, dass Natoura, internationale Reiseagentur, eine Person mit deutschen Kenntnissen brauchte. Nach zwei Vorstellungsgesprächen hat Natoura mich als seine Praktikantin akzeptiert.

Im folgenden Praktikumsbericht werde ich verschiedene Aspekte meiner Erfahrungen als Marketingassistentin in Natoura erörtern. Zunächst gebe ich kurz die Geschichte der Firma Natoura an, ich berichte über ihre Struktur und ihre Einrichtungen; es bedeutet, dass ich die verschiedenen Abteilungen und ihre Funktionen erklären werde.

Danach werde ich über die Art und Beschaffenheit meines Praktikums berichten, das heißt, worin mein Praktikum in Natoura bestand und die verschiedenen Aufgaben, wie Übersetzungen, dem Chef assistieren, die Marketingstrategien mit den Kollegen besprechen und usw. Weiterhin werde ich im Kapitel III meine Gedanken und Überlegungen zum Praktikum erzählen, in diesem Teil werde ich die Aufgaben

analysieren, die ich in Natoura gemacht habe, außerdem werde ich erörtern, wie meine persönliche und berufliche Erfahrung mit den Kollegen und Kunden ein positives Erlebnis in meinem Praktikum waren.

Zum Abschluss gebe ich meine persönlichen Schlussfolgerungen und ein Paar Empfehlungen für Natoura, internationale Reiseagentur, sowie für die Fakultät der Geisteswissenschaften und Lehramt der Universität der Anden. Außerdem gebe ich eine Bibliografie an und die Anhänge, die ich wichtig für meiner Arbeit finde.

PROFIL DER FIRMA

Natoura Travel & Adventure Tours Reiseagentur liegt auf der Straße 31 neben der Straße Don Tulio, Hausnummer 5-27, in Mérida, Venezuela. Dieses Unternehmen wurde 1991 gegründet und hat mit nur vier Mitarbeitern angefangen, in einem kleinen Büro vor dem touristischen Park Las Heroínas auf der Straße 24, vor der ersten Station der höchsten und längsten Seilbahn der Welt.

Natoura hat sich auf Erlebnis, Ökotourismus, Wanderungen und Expeditionen spezialisiert, damit hat Natoura die Möglichkeit von verschiedenen Anforderungsstufen zusammengestellt, die den Interessen und Möglichkeiten ihrer Kunden entsprechen. Natoura ist auch ein internationaler Reiseveranstalter, das heißt, dass dieses Unternehmen, nationale und internationale Gruppenreisen zusammenstellen, sowie nationale und internationale Flugtickets emittieren kann. Zudem bietet Natoura ihren Kunden von der Ankunft in Venezuela bis zur Rückkehr nach Hause eine Rundumversorgung.

Heutzutage ist Natoura ein größeres Büro mit achtzehn aktiven Mitarbeitern. Es gibt eine Geschäftsführung im Hauptbüro, wo alle internen und externen Informationen für Natoura ankommen. Dort ist Herr José Luis Troconis, der Besitzer und Gründungsvater von Natoura, mit dem ich als seine Assistentin direkt zusammengearbeitet habe. Ich sollte meinem Chef bei vielen E-Mails assistieren, die Werbung von Natoura auf Englisch, Spanisch, Deutsch und Französisch übersetzen,

sowie verschiedene Logos von Natoura neu entwerfen und an der Sicherheit von Büro arbeiten.

Natoura hat auch ein Verwaltungsbüro, ein Geschäftsverkehrs -und ein Marketingbüro, wo Herr Derwis Guillén arbeitet, mit dem ich als Marketingassistentin zusammengearbeitet habe. Gemeinsam haben wir neue Marketingstrategien besprochen, sowie neue Produkte und neue Angebote analysiert. Darüber hinaus gibt es ein Verkaufsbüro, von wo aus die Ausflüge programmiert werden und die Kunden persönlich, per E-Mail oder per Telefone ein Produkt kaufen können. Es gibt auch drei Ticketverkaufs –und Kundenbetreuungsbüros, wo die Kunden Flugtickets kaufen können. So gleich hat Natoura in der Programmierung einige Teilzeit-Mitarbeiter, sowie fünfzehn zweisprachige Reiseleiter, die durch ganz Venezuela und Europa verteilt sind.

Dieses Jahr hat Natoura das Büro für Internationale Studienprogramme eröffnet, wo Frau Viviana Moreno Studenten orientiert. Sie arbeitet mit verschiedenen Studentenprogrammen in mehr als vierzehn Instituten weltweit zusammen, unter denen sich das „Sprachcafé“ in Deutschland, London, Italien und Frankreich; „ELS“, International Pathways in Nordamerika, in New York, Kanada; „Nagano“ Language College in Australien, China und Russland befinden.

Für Natoura sind die Verantwortung, Sicherheit und der technologische Fortschritt sehr wichtig, die gute Orientierung und effiziente Ausstellung garantieren. Aus diesem Grund ist Natoura ein Mitglied von IATA, „International Air Transport

Assoziation“; The International Ecotourism Society; Adventure Travel Trade Adviser und noch anderen Assoziationen (siehe im Anhang).

Natoura nahm ebenfalls an den internationalen Messen teil, wie die ITB, internationale Tourismus-Börse-Berlin; World Travel Market in London, „China Outbound Travel & Tourism Market“; die das globale touristische Angebot ausstellen, und wo Hotels und Agenturen sich treffen, um zusammen mit guten Geschäftsbeziehungen zusammenzuarbeiten.

Seit 2008 zählt Natoura laut der Zeitschrift National Geographic Adventure wegen seiner guten Arbeit im Tourismus, zu einer der besten Reiseagenturen der Welt.

ORGANIGRAMM VON NATOURA, INTERNATIONALE REISEAGENTUR



BESCHREIBUNG DES PRAKTIKUMS

Zu Beginn meines Praktikums als Marketingassistentin im Geschäftsverkehrsbüro von Natoura hat mein Chef Herr José Luis Troconis mich meinem direkten Vorgesetzten Herr Derwis Guillen und seinen Kollegen vorgestellt, danach hat Herr Troconis mir sowohl die verschiedenen Abteilungen und alle wichtigen Geräte von den Büros gezeigt und natürlich hat er mich zu meinem Büro geführt, wo mein Computer stand. Nachdem ich meinen Dienstplan mit meinem Chef besprochen habe, demnach musste ich mindestens dreieinhalb Monate Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 18.Uhr arbeiten.

Während meiner ersten Woche musste ich hauptsächlich an verschiedenen Datenbasen arbeiten. Ich musste zum Beispiel Geschäftskaten von Agenturen aus der ganzen Welt in den Computer eingeben, um diese Kontakte zu aktualisieren, sowohl ich die E-Mail-Adresse und Telefonnummer von Kunden aktualisieren, um ihnen per Telefon oder per MSN die Angebote und die neuen Produkte von Natoura anzubieten.

In der zweiten Woche hatte ich andere Aufgaben gemacht, wie nationale und internationale Anrufe beantwortet, viele E-Mails auf Englisch, Spanisch, Deutsch und Französisch geschrieben, sowie den Kunden Informationen über die Sicherheit in Venezuela gegeben. Ebenfalls habe ich viele E-Mails an die ITB, internationale Tourismus-Börse-Berlin und das Out Going Poland Ferien 2013, die Internationale und touristische Ereignisse in Deutschland und in Poland beantwortet. Da hatte ich die Verantwortung für INATUR, der venezolanische Messestand in Berlin, die

Verabredungen mit den Kollegen aus Deutschland und Polen zu organisieren. Außerdem habe ich auch einige Reisen für meinen Chef geplant, wie zum Beispiel den Flug und die Zugfahrt von Polen nach Berlin vorbereitet und gebucht.

Nächsten Monat musste ich E-Mails auf Englisch, Spanisch, Deutsch und Französisch für meine Kollegen übersetzen, ebenfalls habe ich meinem Chef bei vielen E-Mails assistiert. Außerdem habe ich die Werbung und Nachrichten von Natoura auf Englisch, Spanisch, Deutsch und Französisch geschrieben.

In dem zweiten Monat, während ich meine alltäglichen Aufgaben gemacht habe, habe ich mein Praktikumsprojekt in Natoura gestartet. Dieses Projekt handelt von der Natoura Internetseite, die ich gelesen, überprüft und mit einer neuen Information verglichen habe. Auf diese Internetseite wird man Informationen über die verschiedenen Regionen in Venezuela und nützliche Reisetipps finden. Außerdem habe ich einige Texte von der Internetseite verbessert und die Ausflüge von jeder Tour kontrolliert. Des Weiteren habe ich einen Text von nützlicher Information zur Internetseite hinzugefügt.

Danach musste ich das Korrekturlesen von der deutschen Internetseite, dass Ariane, eine Marketingstudentin aus Deutschland gemacht hat, und die mit mir auch per Internet zusammengearbeitet hat, die Information kontrolliert, um danach zusammen mit dem Systemingenieur an dem Computer die ganze Korrektur einzugeben. Dann musste ich auch die Bezahlung für Ariane mit meinem Chef besprechen, um mit dem Verwaltungsbüro ihr zu überweisen.

Es gab jede Woche etwas anderes zu tun. Im dritten Monat habe ich noch an meiner Aufgabe, dem Praktikumsprojekt gearbeitet und noch eine neue Kreative Arbeit gemacht. Ich habe neue Strategien von Marketing mit dem Chef und mit den Kollegen besprochen. Wir haben neue Produkte und neue Angebote analysiert, und wie diese Angebote am besten verkauft werden können.

Ich habe auch an der Sicherheit von Büro gearbeitet. Da musste ich eine kleine Sicherheitsanweisung für meine Kollegen machen und es ihnen erklären. In dem kleinen Handbuch steht, wie das GPS in den Autos und Laptops von Natoura funktioniert. Andererseits habe ich auch Information über den elektrischen Zaun und Überwachungskameras gesucht und ich habe beim Kaufen von Überwachungskameras geholfen, um die Sicherheit von Büro zu verbessern.

Weil ich Innerarchitektin bin, habe ich verschiedene Logos von Natoura neu entworfen, wie das Sicherheitslogo und der Sicherheitsaufkleber für den inneren und äußeren Bereich von Büro, sowie der Öffnungszeitenaufkleber für die Außenseite der Tür von Büro. Ebenfalls habe ich die Werbung von dem Büro für die internationale Studentenprogramme bearbeitet, gleichfalls die Unterschrift für die Outlook E-Mails von Natoura neu entworfen, zusammen mit dem National Geographic Link. Auf diese Weise haben alle Kollegen die gleiche Unterschrift.

GEDANKEN ZUM PRAKTIKUM

1. Am Arbeitsplatz

Als ich mein Praktikum angefangen habe, war alles im Marketingbüro für mich vorbereitet; ich hatte einen persönlichen Computer mit Internet, ein Telefon und einen Drucker. Außerdem hatte ich die Hilfe von meinem Chef Herr José Luis Troconis und meinen direkten Vorgesetzten Herr Derwis Guillen.

Mein Platz hat mir sehr gefallen, weil Natoura sehr schöne Abteilungen mit freundlichen Bildern, warmem Klima und einer einladenden Atmosphäre hat, die mir ein gutes und warmes Gefühl im Büro gegeben haben und ich konnte mich von dem ersten Tag an wohlfühlen und mich auf meine Aufgabe konzentrieren. Außerdem hat Natoura auch eine kleine Cafeteria und Küche, wo die Mitarbeiter immer Kaffee und Tee kochen können, oder ihr Mittagessen mit den freundlichen Kollegen zusammen essen, deswegen denke ich, dass meine Erfahrung im Allgemeinen positiv für meine professionelle und persönliche Entwicklung war.

Natürlich war alles in Natoura nicht Perfekt, manchmal waren meine Kollegen ein bisschen laut, wenn sie per Telefon gesprochen haben, oder wenn die sehr freundliche und lustige jugendliche Tochter von meinem Chef laute Musik im Büro gehört hat. Dann habe ich die Ruhe vermisst, weil für mich Ruhe sehr wichtig ist, um mich zu konzentrieren. Deshalb konnte ich in diesen lauten Momenten nicht gut an meine Aufgabe denken, dann machte ich eine Pause und hatte keinen Stress.

Von dieser spezifischen Erfahrung habe ich gelernt, dass man Geduld braucht und flexibel sein muss, wenn man kein Stress bekommen möchte. Da wir in einem desorganisierten Land leben, muss man es sich nicht komplizierter machen. Zum Beispiel war mein Chef immer mit einer guten Laune, weil er sehr flexibel ist, obwohl ich finde, dass er mit den Arbeitnehmern und mit seiner Tochter ein bisschen strenger sein sollte, aber es kann sein, dass er dadurch gestresst wird und deswegen benimmt er sich auf diese Art und Weise.

2. Übersetzungen

Meine Übersetzungsarbeit war hauptsächlich Übersetzungen von Deutsch und Französisch nach Spanisch und Übersetzungen von Spanisch nach Deutsch oder Französisch erledigen. Anfangs fühlte ich mich nicht so motiviert mit dieser Aufgabe, weil ich nicht so viele Kenntnisse mit dem Übersetzungsfach habe und ich fühlte mich nicht kompetent, um sie richtig zu machen. Trotzdem habe ich so gut ich konnte nur kleine Nachrichten oder E-Mails übersetzt. Wenn ich mir bei einer Information nicht sicher war, dann habe ich mit meinem Chef oder mit den Kunden gesprochen, außerdem habe ich Online Übersetzungssoftware, wie <http://dict.leo.org/>, <http://www.wordreference.com/>, <http://conjugador.reverso.net>, <http://www.duden.de/> und <http://www.linguee.de/> benutzt, dort habe ich viel Hilfe in den Forums gefunden.

Laut meinem Chef waren meine Übersetzungen gut genug, weil sie waren eher Interpretationen von den E-Mails als offizielle Übersetzungen, dann fühlte ich mich selbstsicher auf diese Art Übersetzungen zu machen. Manchmal wollte Herr

Troconnis, dass ich große Übersetzungen mache aber ich habe ihm erklärt, dass Übersetzungen ein heikles Thema für mich war, weil es ein Missverständnis oder ein Vermissten von der Information im Inhalt von der Übersetzung geben könnte. Deshalb wollte ich diese Verantwortlichkeit nicht haben, dann haben wir vereinbart, dass wir einen professionellen Übersetzer für die großen Übersetzungen einstellen.

Die Übersetzungsarbeit ist für mich interessant aber es gefällt mir nicht, besonders die Französischübersetzungen. Das ist der Grund warum ich die Übersetzungsoption in der Universität nicht gewählt habe. Trotzdem weiss ich, dass Übersetzungen ein großer Teil von dem internationalen Geschäft ist und man muss mit Übersetzungen immer handeln.

3. Assistentin von dem Chef

Die Arbeit als Assistentin ist ein Vertrauensposten, weil der Chef mir viele Sachen, wie seine Ansichten, sein Personaltelefon, sein E-Mail Konto und seine Kreditkarte anvertraut hat. Ich habe zum Beispiel meinem Chef bei vielen von seinen E-Mails assistiert als auch seine Anrufe per Telefon und Skype entgegengenommen, wenn er nicht in Venezuela war.

Im Hauptbüro hatte ich sowohl die Verantwortung, einige Reisen für meinen Chef zu planen, vorzubereiten, zu buchen als auch mit seiner Kreditkarte zu bezahlen. Anfangs wollte ich nichts mit seiner Kreditkarte zu tun haben, weil es ein heikles Thema ist, jedoch wurde ich mir dadurch auch bewusst, dass mein Chef mir sehr großes Vertrauen schenkte und habe also die Aufgaben erfüllt.

Diese Arbeit als Assistentin war sehr interessant, weil ich viele Information von meinem Chef kenne. Ich war hauptsächlich die Person im Büro, die über sein Vorhaben kenne. Also haben meine Mitarbeiter oder die Kunden mich immer etwas über ihn oder über das Hauptbüro gefragt, wenn sie den Chef nicht kontaktieren konnten.

Als Praktikantin war das Hauptbüro ein privilegierter Platz, trotzdem ist es auch eine hohe Verantwortung, weil viele Informationen von den anderen Abteilungen in diesem Büro zusammenkommen und die Personen, die da sind, müssen alle diese Informationen ausführen. Das Hauptbüro befindet sich im ersten Stock von Natoura und über die Überwachungskamaras kann man sehen, was im Erdgeschoss passiert. Dadurch konnten wir im Hauptbüro unseren Kollegen in Notfall zu Hilfe kommen. Zum Beispiel, konnte Herr Troconnis einschreiten, wenn ein verärgertes Kunde einer Mitarbeiterin Probleme bereitete.

4. Marketingstrategien als meine Aufgabe

Im Marketingbüro habe ich zusammen mit Herr Troconnis und Herr Guillen einige Marketingstrategien durchgeführt, wie die Werbung von Produkten in dem Radio, im Internet, auf Internationalen Messen, sowie die Sicherheit, die Datenbank und das Follow-Up, die ich im Folgenden erklären werde.

4.1 Die Werbung

In den Werbungsstrategien mussten wir die Bedürfnisse von den Kunden diskutieren, damit die Kunden sich mehr für die Produkte von Natoura interessieren. Ich finde, dass diese Diskussionen sehr interessant waren, weil nach diesen verschiedenen Meinungen, hatten wir viele gute Ideen für die Werbung bekommen, um den Verkauf diese Produkte zu erhöhen.

Als Werbung haben wir Werbeanzeigen in der Zeitschrift National Geographic und in Google Art im Internet eingeführt. Bei dieser Arbeit fühlte ich mich nützlich, denn ich konnte im Internet surfen und sehr interessanten Sachen über Werbung und Marketing für meinen Chef finden.

Wir haben auch die nationalen und internationalen Ankünfte von Kunden analysiert, wobei ich herausgefunden habe, dass ungefähr mehr als die Hälfte der internationalen Kunden von Natura aus Deutschland kommen, und das kommt daher, weil Natoura sich für die Verbesserung der Webseite auf Deutsch interessiert, die sehr desorganisiert war und als Konsequenz beschwerten sich die Kunden über die Webseite. Nach der Redaktion und den Korrekturlesen der Website, ist sie jetzt viel besser, kreativer und Fließender.

4.2 Das Entwerfen der Werbung

Im Büro habe ich mich bereit erklärt mit dem neuen Entwerfen einigen Logos von Natoura, wie zum Beispiel das Sicherheitslogo, der Öffnungszeitenaufkleber,

sowie die Unterschrift für die Outlook E-Mails von Natoura auf Englisch und das Logo von dem Büro für die internationale Studentenprogramme.

In dieser spezifischen Aufgabe fühlte ich mich sehr nützlich, weil mein Chef mich diese Arbeit allein ausführen liess. Für mich war diese Arbeit ganz lustig und anspornend, weil ich gleichzeitig mit Sprachen und Design arbeiten konnte. Außerdem konnte ich mich wieder in die Fotoshopsoftware einarbeiten und einige neue Desingtechniken von Marketing erweitern. Ich hatte auch die Gelegenheit mit dem Webdesigner von Natoura, Herr Enrique, zusammenzuarbeiten und einige Entwurfsideen auszutauschen.

4.3 Die internationalen Messen

Natoura nimmt immer an der ITB-Berlin teil, einer internationale Tourismus-Wirtschaft Messe, wo das globale touristische Angebot von Hotels, Kreuzfahrten, Fluglinien, Travel Technology, Trends & Events mit Young Travel, Ökotourismus und Erlebnisse vorgestellt werden und wo touristische Geschäftsleute Kollegen und Kunden treffen. So finden sie neue Kontakten von Agenturen, um mit ihnen Geschäft zu machen oder zusammen zu arbeiten.

Die internationalen Messen sind nützliche Wege für die Entwicklung von Natoura gewesen, auf diese Weise hat Natoura sich jährlich mit neuen Produkten von dem Markt und mit der Technologie aktualisiert. Trotzdem sind diese internationalen Messen eine große Investition, wenn man eine produktive Firma haben möchte, dann muss man investieren.

4.4 Die Datenbasis

Datenbasis oder Datenbanken sind ein wichtiges Element moderner Marketing-Strategien. Während meines Praktikums musste ich viele Geschäftsdaten von Tourismusagenturen aus aller Welt und Kundendaten in den Computer eingeben, um eine solche Datenbasis in der Firma zu haben.

Jede Firma muss eine solche Datenbank haben, wobei ich finde, dass Datenbanken von Kunden ein sehr ernstes und delikates Thema sind. Es gibt sogar Firmen, die nur mit Datenbasen arbeiten, wie zum Beispiel die Fortgeschrittene Datenbanksysteme von Oracle, Microsoft, Exasol und Teradata, die ein hohes Sicherheitssystem bieten und die nur mit Datenbank arbeiten.

Die Firmen müssen sehr verantwortungsvoll mit Datenbasen umgehen, weil man diese Kontakte nicht nur für die Werbung von Produkten benutzen kann, sondern für viele Sachen mit mehr oder weniger bekannten Absichten. Zudem müssen die Firmen diese Informationen sicher verwahren und dürfen diese auch nicht in den Händen von vielen Mitarbeitern lassen.

Die Person, die die Datenbasis bearbeitet, könnte die Daten für unbekannte Absichten benutzen und danach könnte die Firma rechtliche Probleme bekommen und ihre Glaubwürdigkeit verlieren, sowie es zum Beispiel in der polemischen Nachricht dieses Jahr in der National Security Agency in USA war, mit dem Spionagepraktiken Thema, wodurch, die National Security Agency die Unglaubwürdigkeit bei großen Firmen, Banken und Internet-Surfer verloren hat.

Die Kunden von Natoura kennen über die Datenbasen, dass Natoura führt und sie vertrauen in der Sicherheit und Vertrauen von Natoura, obwohl ich denke, dass es noch Vertrauerer wäre, wenn solche sensiblen Daten nur bei dem Chef liegen würden.

4.5 Das Follow UP

Das Follow up ist eine andere wichtige Strategie im Marketing. Es besteht aus einer Nachfolge an den Kunden, die nicht sicher sind ein Produkt zu kaufen. Dann müssen die Mitarbeiter fünf Kontakten pro nicht-regular Kunden pro Monat kontaktieren und an den regulären Kunden sofortig Antwort geben, um eine erfolgreiche Nachfolge zu haben und mehr Möglichkeiten von einem Produkt zu verkaufen. Nach einem guten Marketing Follow Up an den Kunden hat die Firma große Chance ein Produkt zu verkaufen. Das Follow-Up könnte die E-Mails oder die SMS, die wir von Firmen bekommen, wenn wir unsere E-Mail-Adresse oder Telefonnummer in eine Firma lassen.

Natoura hat eine gute Nachfolge von den regulären Kunden und es lässt Natoura eine gute Kundschaft. Meine Kollegen versuchen immer das Follow-Up mit den regulären Kunden zu machen, aber sie versuchen nicht sehr oft das Follow-UP mit den nicht regulären Kunden zu machen, sowie die Regel es vorschreibt, weil sie lieber den Kunden schreiben, die sich schon für ein Produkt interessieren. Meinen Kollegen sagen, sie hätten nur dafür Zeit. Nach meiner Meinung nach sind die Mitarbeiter normalerweise mit ihrer Aufgabe zu beschäftigt und sie haben nicht viel

Zeit, um die nicht regulären Kunden kontaktieren. Ferner hat Natoura schon eine gute Kundschaft.

Andererseits habe ich jede Art Follow Up gemacht, und es war sehr motivierend, weil alle Kunden von mir eine Nachricht bekommen haben. Viele Kunden waren dankbar für meine E-Mails und als persönliche Befriedigung habe ich positives Feedback bekommen.

5. Die Sicherheit

Zum Thema Sicherheit musste ich Informationen über den elektrischer Zaun und Überwachungskameras suchen und pertinente Lösungen für meinen Chef finden. Mit der Suche von diesen Informationen als Aufgabe, fühlte ich mich sehr erfolgreich, weil ich mich mit diesem Thema auskenne, da ich manchmal mit meinem Bruder im Bereich Technologie arbeite. Ich musste auch einigen Kollegen die GPS und das System der Überwachungskameras erklären.

Nach meiner Meinung ist das Sicherheitssystem in Venezuela unbedingt nötig gegen Verbrechertum, deswegen interessiert sich Natoura für die Sicherheit seiner Kunden. Natoura nutzt verschiedene Sicherheitsstrategien und bietet seinen Kunden die größtmögliche Sicherheit, wie zum Beispiel, wenn die Kunden am Flughafen sind, wird Natoura mit einem sicheren Transport ihnen abholen und zu ihrem Ziel transportieren, auf diese Weise sind die Kunden immer mit vertrauensvollen Leute.

6. Beziehung mit den Kunden

Die Beziehung mit den Kunden kann sehr interessant sein, weil die Arbeit mit den Kunden sehr heikles ist. Es gibt sogar Tipps für die Kundenbetreuung, an der Herr Guillen hat mir sie erzählt, wie man zum Beispiel reagiert, wenn ein Kunde sehr verärgert ist, dann sollten die Mitarbeiter ihm der Recht geben. Danach müssen die Mitarbeiter dem Kunden alle mögliche Hilfe für die Probleme bieten. Das alles soll dazu beitragen, dass der Kunde sich wichtig in der Firma fühlt und ihm eine gute Aufmerksamkeit gegeben wird.

Weltweit mögen es die Kunden einen Platz zu haben, wo sie sich exklusiv wie zu Hause fühlen. Ein anderer interessanter Aspekt der Beziehung mit dem Kunden ist Geduld mit ihm zu haben, weil in eine Firma verschiedene Typen von Kunden kommen und jeder Kunde verschiedene Anforderungen und eine unterschiedliche Persönlichkeit hat.

Jeder Kunde muss eine gute und individuelle Beratung bekommen. Deswegen bekommen die Kunden von Natoura viel Aufmerksamkeit von den Mitarbeitern und von dem Besitzer Herr Jose Luis, der den Kunden immer etwas zu trinken, wie Kaffee oder Tee anbietet, sowie ruhige Musik und eine angenehme Atmosphäre.

7. Beziehung mit den Kollegen und anderen Agenturen

Die Beziehung mit den Kollegen auf der Arbeit war allgemein nett und freundlich. Meine Kollegen haben mir immer geholfen, sowie ich ihnen mit den französischen und deutschen E-Mails geholfen habe. Wir haben auch einige

angenehme Augenblicke zusammen verbracht, das war nicht nur auf der Arbeit in der Mittagspause oder zum Mittagsessen, sondern uns auch nach der Arbeit für Aktivitäten wie Tennis spielen, spazieren gehen, Geburtstage oder das Freitagsbier getroffen haben, um die harmonische Atmosphäre zwischen uns Kollegen zu verstärken.

Die Mitarbeiter von Natoura haben auch jährlich ein Arbeitsseminar, wo sie sich über die neue Software, die auf dem Markt ist, wie Tourplan oder Microsoft Excel, informieren sind. Außerdem gibt es den Familie-Trip, hier handelt es sich um eine freie Teamarbeit Reise, um die Motivation zwischen den Kollegen zu verstärken.

Andererseits war die Beziehung mit den Kollegen von anderen Agenturen, wie Moja travel in Offenburg-Deutschland, <http://www.moja-travel.net/>; Backpacker in Ciudad Bolivar - Venezuela, <http://www.backpacker.com/>, sehr gut und professionell. Mir wurde bewusst, dass Natoura eine sehr gute Beziehung mit anderen Agenturen hat, wie beim Teilen von Informationen, wie zum Beispiel den neuen Agenturkontakten internationaler Messen oder Beispielsweise beim teilen einiger Ausflüge.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Meine Erfahrung im Natoura als Marketingassistentin war ein echtes Erlebnis, durch das ich mich persönlich und beruflich weiterentwickeln konnte war. Dieses Praktikum hat mir viele wertvolle Arbeitserfahrung gegeben, wo ich meine Sprachenkenntnisse verbessert habe. Außerdem habe ich meine Übersetzungsfertigkeiten erweitert. Im Büro fühlte ich mich nützlich, weil ich verschiedene Sprachen wie Englisch, Deutsch, Französisch und Spanisch kenne, und konnte mich ohne Probleme per Internet, per Telefone oder persönlich mit den Kunden verständigen.

Natoura hat alle meine Erwartungen erfüllt. Ich habe nicht nur meine Sprachenkenntnisse erweitert, sondern auch meine Kenntnisse von Software, wie Microsoft Excel 2010. Ich habe ebenfalls gelernt, Microsoft Outlook 2010 und das GPS-System zu benutzen. Ich habe auch gelernt, wie das Marketing in einem touristischen Geschäft funktioniert und wie diese Strategien, wie die Datenbank, das Follow-up, die Technologie, die Internationalen Messen, als auch die Werbung und die Sicherheit gehandhabt werden.

Die harmonische Teamarbeit im Büro, die Kommunikation und der Respekt zwischen Kollegen, haben mich sehr positiv beeinflusst. Ich fühlte mich sehr glücklich, dass ich die Gelegenheit hatte, meinen freundlichen und professionellen Kollegen kennenzulernen und mit ihnen zusammenarbeiten konnte.

Ich habe auch entdeckt, wie die Kundenbeziehung funktioniert. Ich habe gelernt, dass man für eine gute Beziehung nicht nur eine gute Arbeit machen muss, man braucht auch eine gute Beratung, und Aufmerksamkeit gegenüber dem Kunden.

Der Marketingbereich hat mir so gut gefallen, dass ich in der Zukunft in Deutschland einen Master in internationalem Marketing studieren möchte, weil dieser Bereich sehr interessant und dynamisch ist. Ich danke Natoura für die Gelegenheit, mein Praktikum dort machen zu können, für das Lob, das ich bekommen habe aber vor allem für die Ausbildung im Marketing, die ich in diesem Büro gelernt habe.

EMPFEHLUNGEN

1. An Natoura, internationale Reiseagentur

Ich möchte an dieser Stelle ein Paar Ideen und Vorschläge einbringen. Erstens könnte Natoura auf seiner Webseite ein Programm anbieten, mit dem die Kunden selbst nach Ausflügen und Flugtickets suchen können, genauso wie die Fluglinien von Lufthansa und Air Berlin auf ihrer Webseite haben. In diesem Fall können die Kunden eine ungefähre Idee von den Preisen bekommen.

Die zweite Empfehlung für Natoura ist die Motivation der Mitarbeiter zu steigern, obwohl Natoura eine nette Atmosphäre hat, gibt es ein kleines Detail mit der Motivation, weil dieses Jahr nicht alle Mitarbeiter zum Family Trip von Natoura eingeladen waren und ein Paar Kollegen damit nicht zufrieden waren. Dann könnte Natoura Sportaktivitäten oder englische Kurse anbieten, um die harmonische Atmosphäre zwischen Kollegen noch zu verstärken und auf diese Weise fühlt sich jedes Mitglied in den Aktivitäten von Natoura aufgenommen.

Ein Mitarbeiter ohne Motivation könnte ein Verlust für Natoura sein, da diese Person eine professionelle Erfahrung bekommen hat, weil Natoura Workshops anbietet und die Person Zugang zu der Datenbank von der Firma hatte. Dann können andere Unternehmen einen Vorteil von diesen Erfahrungen des Mitarbeiters nehmen, Andererseits, wenn ein Mitarbeiter mehr Motivation hat, dann kann dieser Mitarbeiter auch mehr verkaufen.

2. An die Fakultät für Geisteswissenschaften und Lehramt der Universität der Anden

Ich möchte der Universität empfehlen, eine Aktualisierung des Pensums des Studiums der Modernen Sprachen vorzunehmen, besonders um die Option „Dritte Sprache“, als weiteres Fach im Pensum einzufügen. Zum Beispiel die Übersetzungsoption und die Option Internationale Beziehungen haben spezifische Fächer, wo die Studenten eine spezifische Aufgabe lernen, allerdings sind die Studenten mit der Option „Dritte Sprache“ nicht sicher in welchem Bereich sie arbeiten werden. Also braucht das Pensum dieser Option einige Zusatzfächer, wie Wirtschaftswissenschaft, Sozialwissenschaften, Marketing, oder einige ähnliche Fächer.

Am Anfang der Suche nach meinem Praktikum, habe ich in der Fluglinie von Luthansa gesucht und alle Jobangebote dieser Firma haben immer nach Sprachenstudium mit Personalwesen, Marketing oder Kommunikation gefragt, deswegen war ein Praktikum in Deutschland schwer zu finden.

Ich möchte auch der Universität empfehlen, das Kinozimmer erneut zu öffnen, damit es einen Platz für den Deutschen Klub gibt oder für einige Person, die einen deutschen Film sehen möchten. Das ist als Übung sehr wichtig für die Studenten von Modernen Sprachen und ihre Entwicklung.

BIBLIOGRAPHIE

<http://www.natoura.com/>

<http://www.itb-berlin.de/>

<http://www.moja-travel.net/>

<http://www.backpacker.com/>

<http://www.wordreference.com/>

<http://dict.leo.org/>

<http://conjugador.reverso.net>

<http://www.duden.de/>

<http://www.linguee.de/>

http://adventure.nationalgeographic.com/adventure/outfitter_profile/id161

ANHÄNGE

1. Das Natoura Büro



2. Einladung für ITB-Berlin

De: Marketing [mailto:marketing@natoura.com]
Enviado el: martes, 26 de febrero de 2013 10:04 a.m.
Para: marketing@natoura.com; ilt@natoura.com
Asunto: ITB Deutschland vom 06 bis 10 März 2013 - Einladung

Sehr geehrter

Natoura Travel & Adventure Tours besteht bereits seit 1991 und ist dennoch jung und dynamisch geblieben. Wir gelten als der Experte für Individualreisen im stetig wachsenden Segment des „Abenteuer und Ökotourismus“ in Venezuela. Den hohen Anforderungen unserer internationalen Kunden sowie dem großen Engagement und der hohen Zuverlässigkeit unseres Teams verdanken wir eine stetige Weiterentwicklung während der letzten 20 Jahre.

Dem gemeinsamen Kunden und Ihnen als Partner ein Höchstmaß an Professionalität in der Reiseabwicklung zu bieten, mit Charme, Authentizität und Intensität die persönliche Betreuung zu bewahren, das ist unser Anspruch und täglicher Ansporn.

Als einziger venezuelanischer Reise-Veranstalter wurden wir in den Jahren 2008 & 2009 im "NATIONAL GEOGRAPHIC ADVENTURE" als "BEST ADVENTURE TRAVEL COMPANIES ON EARTH" aufgeführt. Das macht uns und unser Team stolz und ist Verpflichtung zugleich.

Treffen Sie uns persönlich und machen sich ein eigenes Bild von uns und von unserem Anspruch: *unvergessliche Momente, unvergessliche Erlebnisse - einfach tolle Reisen !*

Wir würden uns sehr freuen, Sie auf unserem Stand in Halle 3.1./101 auf der ITB-Messe in Berlin begrüßen zu dürfen. Auf dem Messestand „VENEZUELA“ sind wir vom 06.03.2013 .03. bis 10.03.2013 täglich für Sie da. Lernen Sie uns persönlich kennen und tauchen Sie mit uns ein in die Faszination eines atemberaubenden Landes:

VENEZUELA!



3. Das Follow Up

De: Marketing [<mailto:marketing@natoura.com>]
Enviado el: lunes, 04 de febrero de 2013 10:05 a.m.
Para: 'verkauf@colibri-travel.de'
Asunto: RE: ITB Treffen

Sehr geehrte Judith Heinrich,

Der Stand wird in der Halle 3.1/101 sein.

Über den Zubuchertouren oder FIT-Touren: <http://natoura.com/herunterladen/unsere-reise>

Zahlungs und Stornierungsbedingungen von unserer Agentour sind im Word Dokument. Wir bieten auch an: <http://natoura.com/herunterladen/katalog-unsere-unterkunfte>

Mit den Freundlichen Grüßen
Maritza Rojas

De: verkauf@colibri-travel.de [<mailto:verkauf@colibri-travel.de>]
Enviado el: lunes, 04 de febrero de 2013 04:30 a.m.
Para: marketing@natoura.com
Asunto: Re: ITB Treffen

Sehr geehrte Frau Rojas,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Ich freue mich auf den Termin 07.03., 11:30 Uhr.

Bitte lassen Sie mich zu gegebener Zeit wissen wo genau der Stand ist.

Wir freuen uns, wenn Sie uns im voraus per Email Informationen zu eventuellen Zubuchertouren oder FIT-Touren schicken, sowie Zahlungs- und Stornierungsbedingungen Ihrer Agentur. Welche anderen deutschen Reiseveranstalter bieten Ihre Touren an?

Danke im voraus.

Mit den besten Grüßen
Judith Heinrich

4. Die Datenbasis

	A	B	C	D	E	F	G
1	Agencia	Nombre	Apellido	Cargo	País	e-mail	Website
2	Erleben-Reisen	Katuska	Alcala	Representate Comercial	Alemania	k.alcala@erlebe-reisen.de	www.erlebe-reisen.de
3	Erleben-Reisen	Patric	Paris	Geschäftsführer /Manager	Alemania	pparis@erlebe-reisen.de	www.erlebe-reisen.de
4	DAV SUMMIT CLUB	Elfi	Schaumann	Product Manager	Alemania	schuman@dav-summit-club.de	www.dav-summit-club.de
5	DAV SUMMIT CLUB	Markus	Herrmann	Product Manager	Alemania	herrmann@dav-summit-club.de	www.dav-summit-club.de
6	DAV SUMMIT CLUB	Ralph	Bernhard	Geschäftsführer /Manager	Alemania	bernhard@dav-summit-club.de	www.dav-summit-club.de
7	SHOT	Gubse	Ag	Hotel Management software	Alemania	b.hapke@shot.com	www.shot.com
8	Naturndfoto	Siegfried	Bäsler	Fotodesign	Alemania	siegfriedbaesler@naturundfoto.net	www.naturundfoto.net
9	Adventure Travel	Michael	Thoss	Owner	Alemania	adventure.travel@t-online.de	www.usareisen.com
10	Booking.com	Kathrin	Hiller	Junior Account Manager Hotels	Alemania	kathrin.hiller@booking.com	www.booking.com
11	HCI Heritage Consult International	Detlef	Meyer	Director	Alemania	dmever@heritageconsult.com	www.heritageconsult.com
12	Froben	Christian	Froben	Geschäftsführer /Manager	Alemania	info@froben.de	www.lateinamerika-specialist.com
13	Trio Palmera	Jose Finol	Finol		Alemania	jfinolromero@gmail.com	
14	Vivuntura	Sebastien	Donné		Alemania	sebastien@vivuntura.fr	www.vivuntura.fr
15	Vivuntura	André	Kiwitz		Alemania	andre@vivuntura.com	
16	MILLER Reisen	Josef	Miller	Geschäftsführer /Manager	Alemania	josef.miller@miller-reisen.de	www.miller-reisen.de
17	MILLER Reisen	Angela	Herde	Produktmanagement	Alemania	angela.herde@miller-reisen.de	www.miller-reisen.de
18	Marbet	Martina	Schaefer	Project Supervisor	Alemania	martina.schaefer@marbet.com	www.marbet.com
19	Marbet	Kai-Uwe	Esser	Berater (Consultant)	Alemania	kai-uwe.esser@marbet.com	www.marbet.com
20	LATUSA REISEN	Julian	Lindemann	Inhaber (Owner)	Alemania	info@latusa-reisen.de	www.latusa-reisen.de
21	Tourismus Schiegg	Susanne	Hegenbarth	Sales & Operations	Alemania	info@tourismus-schiegg.de	www.lateinamerika.de
22	Tourismus Schiegg	Sara	Schweiger	Sales & Operations	Alemania	info@tourismus-schiegg.de	www.lateinamerika.de
23	Feine dresen . Finest	Claudia	Willig	Consultant Marketing	Alemania	claudia_willig_berlino@web.de	www.finestworldwide.com
24	Landesgartenschau Norderstedt 2011	Kai Jörg	Evers		Alemania	kai.evers@landesgartenschau-norderstedt.de	www.landesgartenschau-norderstedt.de
25	Freelance	Rainer	Kienzi		Alemania	rkienzi@yahoo.de	
26	Moja Travel	Manfred	Prestel	Abenteuer-Spezialist	Alemania	manfred@moja-travel.net	www.moja-travel.net
27	Moja Travel	Kathleen	Schau	Executive Director	Alemania	kathleen@moja-travel.net	www.moja-travel.net
28	KARIBIK PRESTIGE	Adelheit	Schmid		Alemania	info@karibik-prestige.de	www.karibik-prestige.de
29	Napur Tours	Stephan	Martens		Alemania	stephan.martens@naputours.de	www.naputours.de
30	Reisebüro Nord	Gunter	Reimann	Leiter Individualreisen	Alemania	info@reisebuoronord.de	www.reisebuoronord.de
31	Real latino Tours	Fred	Becker	Inhaber (Owner)	Alemania	fred@real-latino-tours.com	www.real-latino-tours.com
32	CUBA Star	Mario	Claus	Geschäftsführer /Manager	Alemania	mc@cubastartravel.com	www.cubastartravel.com
33	Tramsol	Karina Miranda	de Stielau		Alemania	karina@tramsol.eu	www.tramsol.eu
34	TUI	André	Eisele	Senior Product Manager	Alemania	andre.eisele@flextravel.ch	www.tui.ch/flextravel
35	Hauser Exkursionen	Eötha	Dobner	Produktmanagement	Alemania	e-dobner@exkursionen.de	www.hauser-exkursionen.de

5. Hiperlink und Unterschrift

- RV: Template de Firma para todos.

De: Marketing [<mailto:marketing@natoura.com>]

Enviado el: Miércoles, 20 de Marzo de 2013 04:23 p.m.

Para: derwis@natoura.com; marketing@natoura.com; booking2@natoura.com; carolina@natoura.com; administration@natoura.com; administration3@natoura.com; 'JLT'; renate@natoura.com; CARMEN.NATOURA@HOTMAIL.COM; vuelo@natoura.com; vuelos3@hotmail.com

Asunto: Template de Firma para todos.

Muy Buenas Tardes,

Abajo de este mensaje está la firma de Natoura escogida por mayoría.

La misma está diseñada con el menor espacio posible (por si una impresión); También tiene un vinculo directo de los logos a las páginas web.

Por favor agréguela a sus firmas para que todos tengamos el mismo formato.

Si necesitan ayuda, avisenme y se las hago en un minuto ;)

Saludos, Maritza

Natoura C.A. Travel & Adventure Tours

Tel & Fax: 0058 - 274 - 252 4216 /252 4075 (Ext. 18)

U.S. Tel. 303 800-4839

Deutschland Tel. 05906 - 30 33 64

France Tél. 09 70 449 206

<http://www.natoura.com>

Proud Institutional Member of the International Ecotourism Society

Natoura Travel & Adventure Tours is being considered for National Geographic Adventure magazine's as one of the Best Outfitters on Earth!



[Reply](#), [Reply All](#) or [Forward](#) | [More](#)

6. Das Entwerfen der Werbung



aprende idiomas en el exterior

natoura c.a.
agencia de viajes
asesoramos tu decisión

Calle 31 con
Av. Tulio Febres Cordero,
diagonal Bomberos ULA
Mérida - Edo. Mérida
(0274) 2524002 / 5119890
vmt@natoura.com

RIF J-30094543-0



RIF J-30094543-0

aprende idiomas en el exterior

natoura c.a.
agencia de viajes

Calle 31 con
Av. Tulio Febres Cordero,
diagonal Bomberos ULA
(0274) 2524002 / 5119890
vmt@natoura.com

7. Ich am Arbeitsplatz

