

Bequem starten – entspannt heimkehren

# Der HirschHaustürService

*Für Hirsch-Kunden sind die Zeiten des stressigen Reiseantritts vorbei: Mit dem günstigen Transferservice beginnt der Urlaub gleich vor der eigenen Haustür!*

Im Morgengrauen aufstehen, ein schneller Kaffee, Kontrollgang durch die Wohnung, das Gepäck nochmal prüfen, hoffen, dass das Taxi oder der hilfsbereite Nachbar pünktlich zur Stelle sind, oder mit dem eigenen Auto ins fremde Karlsruhe sausen, rechtzeitig den Abfahrtsort erreichen, dann endlich: glücklich im Bus sitzen und durchatmen!!! Die letzten Momente vor Reiseantritt sind oft der reinste Stress!

Doch es geht auch anders: Für einen bequemen Reisestart sorgt der „HirschHaustürService“. Die Gäste können sich zuhause abholen und zur nächsten Zustiegsstelle bringen lassen – ohne Hektik und Kofferschleppen. Und am Ende der Reise werden sie natürlich auch wieder nachhause gefahren. Seit 2007 bietet Hirsch Reisen diesen Fahrdienst an, der vom Partnerunternehmen Express Drive in Baden-Baden organisiert und durchgeführt wird. REISEZEIT sprach mit der Disponentin, Sabine Roth.

## Wie funktioniert die Buchung des HaustürService?

Wir erhalten von Hirsch Reisen die Transferlisten, geben die Daten in unser Buchungsprogramm ein, planen die Abholzeiten und teilen unsere Fahrzeuge entsprechend ein. Die Kunden bekommen mit ihrer Reisebestätigung einen Transfergutschein und erfragen kurz vor Reiseantritt telefonisch die genaue Abholzeit.

## Wann sollten sich die Gäste für den HaustürService anmelden?

Für unsere Planung ist es wichtig, dass sich die Kunden so früh wie möglich für den HaustürService entscheiden - spätestens jedoch eine Woche vor der Abreise.

## Nehmen viele Hirsch-Gäste den HaustürService in Anspruch?

Der Service ist noch nicht sehr bekannt, scheint sich aber langsam herumzusprechen. Wir befördern jedenfalls von Jahr zu Jahr mehr Personen. 2009 waren es knapp zehn Prozent der Reisegäste.



Sabine Roth, Express Drive

## Wie ist die Resonanz der Kunden?

Sehr gut! Wie wir von Hirsch Reisen wissen, sind die Gäste sehr zufrieden mit der reibungslosen Abwicklung und dem guten Preis-Leistungsverhältnis. Wir bekommen nach der Reise sofort ein Feedback, und besonders, wenn einmal etwas nicht ganz ordnungsgemäß verlaufen sein sollte, wollen wir das wissen. Wie nehmen jeden Kritikpunkt ernst. Für uns ist es absolut das Wichtigste, dass die Kunden von A bis Z zufrieden sind. Der Haustürtransfer ist zwar nur ein winziger Teil der Reise - trotzdem sollten Anfang und Ende der Reise ebenso perfekt ablaufen wie die Reise selbst! In den drei Jahren der Zusammenarbeit mit Hirsch Reisen und dank unserer über 20-jährigen Erfahrung im Bereich Flughafenzubringer haben wir einen sehr guten Standard erreicht und freuen uns sehr über die positive Resonanz!

## Welche Routen werden denn am häufigsten verlangt?

Mit Abstand häufigster Zustiegsort ist der Karlsruher Hauptbahnhof. Den Transfer kann man prinzipiell von überall buchen. Die gängigsten Abholadressen liegen im Raum Süd-, Mittel- und Nordbaden. Die weitesten Entfernungen sind etwa 70 km vom Bustreff. Wir haben aber auch schon einmal Gäste aus Hofheim im Taunus abgeholt.

## Was ist für die Abwicklung noch wichtig?

Wichtig ist, dass die Kunden die Nummer unserer Hotline haben und dass auch wir sie morgens erreichen können, falls es zu unvorhersehbaren Verzögerungen kommt. Daher sollten die Gäste bis zur Abholung in der Nähe des Telefons bleiben und nicht schon vorher auf der Straße warten. Auf der Hinfahrt sind die Abfahrten zu 99% pünktlich. Die Rückreise ist manchmal schwieriger abzuwickeln, da die Reisebusse die geplanten Zeiten nicht immer einhalten können: Mal ist Stau, mal sind Straßen oder Tunnel gesperrt. Dann sind wir darauf angewiesen, dass uns die Busfahrer rechtzeitig informieren. Doch bisher haben wir den HaustürService auch bei solchen kurzfristigen „Planänderungen“ immer gut organisieren können!

**Weitere Infos unter [www.hirschreisen.de/Informationen/Produktinformationen](http://www.hirschreisen.de/Informationen/Produktinformationen)**

