

**NAVIGATIONSGERÄTE**  
Lotse im Mietwagen

**AIRLINE-SERIE**  
Ostasiatische Flieger

**VERRÜCKTE HOTELS**  
Schlafen im Weinfass

Nr. 4 • Juli/August 2008 • 2,80 Euro  
[www.biztravel.de](http://www.biztravel.de)

# BizTravel

EIN **fwv** MAGAZIN

GESCHÄFTSREISEN BESSER PLANEN UND EINKAUFEN

ALLES ÜBER  
ERSTE HILFE  
AM HIMMEL

**KASACHSTAN**  
Besuch in einer  
fremden Welt

**BAHN**  
Vorteile für  
Firmenkunden

**JÖRG MARTIN**,  
Travel Manager  
von SMS, kennt  
die russischen  
Gepflogenheiten.

**BUSINESS TRIPS NACH OSTEUROPA**

## Reisen auf Russisch

Moskau, Almaty, Kiew – im Osten rollt der Rubel. Günstig buchen, sicher fliegen, gut wohnen. So machen es die Profis.

**KREDITKARTEN**  
Ein Stück Plastik  
schafft Überblick



# Liebe Leser,



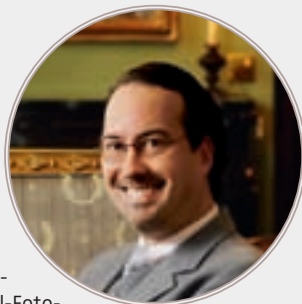
Oliver Graue  
o.graue@biztravel.de

sind Sie auch schon auf Ostkurs? Ob Russland, Rumänien, Kirgistan oder Kasachstan: Länder, die einst hinter dem Eisernen Vorhang verborgen waren, heben ab – im wahrsten Sinne des Wortes. Der Geschäftsreiseverkehr in den Osten floriert, trotz mancher Tücken wie hoher Hotel- und Flugpreise. In dieser BizTravel greifen wir die vielen Facetten des Themas auf – in der Titelstory, einer Hotelgeschichte und einer Kasachstan-Reportage. Aber auch heimische Gefilde kommen nicht zu kurz. Wir geben Ihnen Tipps zur Bahnbuchung, zu Firmenkreditkarten und zur Klassenfrage bei Fernflügen: Business oder Economy? Und schließlich starten wir in den ganz fernen Osten, nach Asien: mit unserem Airline-Quartett. Ein buntes Programm. Viel Spaß beim Lesen! Ihr

Chefredakteur BizTravel

## UNSER TITEL

Reiseeinkauf nach Russland ist für JÖRG MARTIN Alltag: Er ist Global Travel Manager des Düsseldorfer Anlagenbauers SMS Group. Im edlen Schloss Bensberg im Bergischen Land holte BizTravel-Fotografin GABY GERSTER den Reiseexperten vor ihre Kamera. >14



## VERRÜCKTER ÜBERNACHTEN

# Ein Bett im Koffer

Eine Nacht im Hotel kann auch durchgeknallt sein. Zum Beispiel dann, wenn man im Koffer schläft. Wer eine mehrtägige Dienstreise antritt, der übernachtet im Hotel. Es sei denn ... Die ZDF-Redakteurin Bettina Kowalewski hält es ein wenig anders. Sie schläft lieber in EINEM WEINFASS, EINEM UFO ODER IN EINEM ÜBERDIMENSIONALEN KOFFER. In ihrem Buch „Crazy Hotels“ präsentiert sie ungewöhnliche Übernachtungsmöglichkeiten – für alle, die Abwechslung mögen. Unser Tipp: Sollten Ihre Reisenden in Lunzenau (bei Dresden) unterwegs sein, dann buchen Sie sie doch im **KOFFERHOTEL ZUM PRELLBOCK** ein. Das Ambiente ist schlicht (Schlafsack nicht vergessen!), der Preis beträgt 10 Euro. Mehr verrückte Herbergen: >42



## NEU: WIR SIND DRIN!

# www.biztravel.de



Viele Monate lang haben wir am neuen Internet-Auftritt von BizTravel gebastelt – schließlich sollte er genau wie das Heft etwas ganz Besonderes werden. Wir hoffen, dass uns dies geglückt ist! Im Juli geht's los.

Unter [www.biztravel.de](http://www.biztravel.de) finden Sie dann **REPORTAGEN, LÄNDERBERICHTE, WERTVOLLE PRAXISTIPPS UND TAGESAKTUELLE NACHRICHTEN** aus der Welt der Geschäftsreise. Wir sind auf Ihre Reaktionen gespannt.



## Fremde Welt

Kaum ein Land ist so unbekannt wie Kasachstan. Erst seit dem Klamaukfilm „Borat“ wird über den **GRÖSSTEN BINNENSTAAT DER ERDE** geredet – völlig verdreht. Denn Kasachstan ist ganz anders. Das Porträt eines boomenden Geschäftsreiseziels: >64



## PRAXISTAG VON BIZTRAVEL UND VDR

# Appetit auf mehr

Fast 90 Teilnehmer, spannende Workshops und tolle Gespräche: Der erste **PRAXISTAG GESCHÄFTSREISEN** von BizTravel und VDR in Stuttgart war ein voller Erfolg. Fortsetzung folgt – in Hamburg. >32

## EINKAUF+PLANUNG

- 12 **Kerosinpreis-Schock** Die Folgen für GeschäftsreisepLANER
- 14 **➤ TITEL: Russland boomt** Deutsche Firmen reisen so oft in den Osten wie nie zuvor. Die besten Tipps
- 24 **➤ SERIE: Das 1 x 1 des Travel-Einkaufs**  
Folge 4: Das bietet die Bahn ihren Geschäftskunden
- 28 **Business oder Economy?** Welche Flugklasse Firmen ihren Reisenden auf der Langstrecke gestatten
- 30 **Best Practice** Event muss mit: So plant der Haarspezialist Wella seine Geschäftsreisen
- 32 **➤ Praxistag Geschäftsreise** BizTravel und VDR feiern einen gelungenen Auftakt in Stuttgart
- 34 **➤ Kreditkarten** Corporate Cards schaffen einen besseren Überblick über die Reisekosten



**FIRMENKREDITKARTE**  
Das eckige Plastik erleichtert Travel Managern die Arbeit **>34**

**LUXUS REGIERT** Das Hotelangebot in Osteuropa und hinterm Ural wandelt sich enorm **>44**



## MARKT+PRODUKT

- 38 **➤ Airline-Quartett, Teil 4** Die ostasiatischen Fluggesellschaft als buntes BizTravel-Kartenspiel
- 42 **➤ Verrückte Hotels** Schon mal im Weinfass geschlafen?
- 44 **➤ Luxus – und sonst nix** Weil im Osten günstige Hotels fehlen, müssen Unternehmen oft teuer buchen
- 50 **Leben wie im Flug** Ein Pilot erzählt aus seinem Alltag
- 52 **Navigationsgeräte** Auf Dienstreise eine unerlässliche Hilfe: die GPS-Angebote der Mietwagenfirmen
- 54 **Brennpunkt** Hotels umgarnen Business Traveler

## MICE+MORE

- 56 **Kleine Tagung, günstige Pauschale** HRS-Report 2008
- 60 **Mice- und Hoteleinkauf** Wie Einkäufer ihre Instrumente besser einsetzen können
- 62 **Tagen in Mecklenburg-Vorpommern** Raum zum Denken
- 64 **➤ Kasachstan** Alles andere als Borat: Reise in ein großes, unbekanntes Land

## FIT FOR TRAVEL

- 70 **Erste Hilfe am Himmel** So reagieren Fluggesellschaften auf plötzliche Erkrankungen an Bord
- 72 **MAN-Travel-Manager** Herbert Zitzen im Fragespiel, Business-Knigge Schweden, Fußball-Fieber

## Standards

- 03 **Editorial**
- 06 **Einblick** Wie reisen eigentlich ... unsere Olympia-Stars?
- 68 **Der BME informiert**
- 74 **Vorschau/Cartoon/Impressum**
- Titelt Themen**



**REISEN AUF RUSSISCH**  
Business Trips in den Osten boomen. Wer nach Russland oder Zentralasien reist, muss aber etliche Hürden überwinden. Die besten Tipps **>14**



**NOTFALL AN BORD**  
Kreislaufkollaps im Flieger – BizTravel verrät, wie die Airlines helfen **>70**

**SERIE** Die Bahn ist Monopolist, bietet Firmenkunden jedoch Rabatte und andere Vorteile **>24**



TITEL Geschäftsreisen in den Osten

# Liebesgrüße aus Moskau

Russland, Kasachstan oder die Ukraine gehören zu den Top-Zielen deutscher Unternehmen. Doch Flug- und Bahnbuchung stecken voller Tücken.

TEXT: OLIVER GRAUE

Zwischen die lila Plüschliegen passt kaum ein Fuß. Sie stehen so eng aneinander, dass sich die beiden Reisenden auf ihrer achtstündigen Bahnfahrt sehr nahe kommen. Ohne Frage: Von Weststandard ist das Deluxe-Abteil im Nachtzug von Moskau nach Lipezk weit entfernt.

Jörg Martin, Global Travel Manager des Anlagenbauers SMS Group und Berater bei CTC Corporate Travel Consulting, hat Konsequenzen gezogen. Obwohl für das Abteil 240 Euro berechnet werden, steht jedem SMS-Mitarbeiter eine eigene Kabine zu. „Bei Geschäftsreisen nach Russland wägen wir sorgfältig ab, was den Reisenden zumutbar ist“, sagt Martin. Oft muss er in den sauren Apfel beißen und Preise zahlen, die für den Westen keine Reiserichtlinie erlauben würde. Für Inlandsflüge nur Economy? Da einige russische Flugzeugtypen nicht dem westlichen Standard entsprechen, haben es Travel Manager mitunter schwer, eine solche stringente Vorgabe >

FOTO: MAURITIUS



## Der Osten hebt ab

Die wichtigsten Business-Travel-Strecken in die GUS<sup>1)</sup>



**DIE GRAFIK ZEIGT**, wie stark die einzelnen Oststaaten von 2004 bis 2007 gewachsen sind. Basis ist die Zahl der Geschäftsreisenden, die laut Airplus 2007 ab Deutschland in diese Länder geflogen sind. Für 2004 gilt der Wert 100 Prozent.

**DIE FLUGPREISE IN DIE GUS** sind laut Airplus-Index gesunken. So zahlten Firmenkunden für Tickets nach Russland 2007 nur noch 71 Prozent des Preises von 2004. Für die Ukraine und Georgien beträgt dieser Wert 73 Prozent, für Kasachstan und Aserbajdschan je 92 und für Armenien sogar nur 59 Prozent.

1) Zur 1991 gegründeten Gemeinschaft Unabhängiger Staaten (GUS) zählen zwölf Nachfolgestaaten der Sowjetunion: Armenien, Aserbajdschan, Weißrussland, Georgien, Kasachstan, Kirgistan, Moldawien, Russland, Tadschikistan, Turkmenistan, die Ukraine und Usbekistan.

Quelle: Airplus Business Travel Index 2008



**JÖRG MARTIN**, Travel Manager des Anlagenbauers SMS, kauft jährlich mehrere Hundert Flüge in die GUS ein. Für Regionen abseits großer Städte ist das nicht immer so einfach.

umzusetzen. In einer alten Tupolew lässt sich oft nicht mal die Aktentasche unterbringen.

Geschäftsreisen in die Gemeinschaft Unabhängiger Staaten (GUS), die Nachfolgestaaten der Sowjetunion, boomen. „Inzwischen fliegen mehr deutsche Firmenkunden nach Moskau als nach New York“, sagt Michael Fürer von Airplus. Der neusten Marktanalyse des Kreditkartenanbieters zufolge haben die Buchungen in die GUS im ersten Quartal 2008 um 21 Prozent zugelegt – eine noch höhere Steigerung verzeichnete lediglich der Nahe Osten.

Doch nicht nur Russland, sondern auch andere Mitglieder der GUS wie Kasachstan, die Ukraine, Georgien, Aserbaidschan und Armenien wachsen enorm. „Fast jeder unserer Top-100-Kunden hat in zumindest einem dieser Länder eine Niederlassung, die großen ebenso wie die mittelständischen“, betont Stefan Vorn dran, Deutschland-Chef von BCD Travel. Und auch bei CWT zählen Russland und die Ukraine zu den stärksten Destinationen in Osteuropa.

### Boomstaat Kasachstan

Zu den boomenden Staaten gehört Kasachstan. Über 160 deutsche Unternehmen haben in dem zentralasiatischen Riesenstaat eigene Repräsentanzen eröffnet, 400 weitere arbeiten in Form von Joint Ventures mit kasachischen Firmen zusammen. Und 1500 Betriebe exportieren Waren nach Kasachstan – als Zulieferer der Ölindustrie, Maschinenbauer oder Lebensmittellieferant. „Die Nachfrage nach deutschen Gütern steigt“, sagt Galia Schunusalijewa von der Auslandshan-

## Überblick: Ausgewählte Fluggesellschaften und ihre Ziele in der GUS

Airline	Air Astana	Air Baltic	Air Berlin	Air Union	Austrian	Aeroflot	Czech	LOT
<b>fliegt von</b>	Frankfurt, Hannover (bis 15.9.)	Berlin, Düsseldorf, Hamburg, München	elf deutschen Airports	Frankfurt, Hannover	elf deutschen Airports	Berlin, Düsseld. Frankfurt, Hamburg, Hannover, München	acht deutschen Airports	Berlin, Düsseld. Frankfurt, HH, Hannover, München, Stuttgart
<b>u.a. nach</b>	Aktau, Almaty, Astana, Atyrau, Karaganda, Kostanay, Oral, Pavlodar (alles Kasachstan)	Almaty, Baku, Eriwan, Moskau, Kiew, Minsk, Odessa, St. Petersburg, Tiflis	Moskau, St. Petersburg	mehrere Dutzend Ziele in Russland und der GUS	Astana, Baku, Chisinau, Jekaterinburg, Moskau, Nischni Nowgorod, Sotschi	Jekaterinburg, Krasnojarsk, Nowosibirsk, Wolgograd, Rostow am Don	Almaty, Jekaterinburg, Kiew, Minsk, Moskau, Odessa, Samara, Tiflis	Lemberg (Lwiw), Kiew, Königsberg, Minsk, Moskau, Odessa
<b>über</b>	Astana	Riga (Lettland)	Berlin, Düsseldorf, München	Moskau-DME <sup>2)</sup> , Krasnojarsk, Omsk	Wien	Moskau-Scheremetjewo	Prag	Warschau
<b>Bemerkung</b>	moderne Airbus- und Boeing-Flieger	Tochter der skandinav. Airline SAS	gute Anschlussflüge ab Moskau	Bündnis aus Kras Air und anderen Linien	Anschluss an Air Union in Moskau-DME <sup>2)</sup>	ab Ende 2007 eigener Terminal 3 in Moskau	101 wöchentl. Flüge zwischen Dtschl. u. Prag	Lufthansa-Partner (Star Alliance)

<sup>2)</sup> DME = Domodedowo; Quelle: Angaben der Fluggesellschaften sowie eigene Recherche

delskammer (AHK) in Kasachstans größter Stadt Almaty. „Erstens, weil die Deutschen wegen ihrer Qualität geschätzt werden, und zweitens, weil sich immer mehr Kasachen solche Produkte leisten können.“

„Unternehmer sollten sich zunächst die Situation vor Ort anschauen und Gespräche führen“, sagt Schunusalijewa, die bei der Planung von Geschäftsreisen in das Land hilft. Zu ihren größten Sorgen gehört, dass die wenigen Hotels, die es in Almaty gibt, äußerst teuer sind.

**An Flügen mangelt es nicht**

Zu hohe Preise? Zu wenig Service? „Im Gegensatz zu Trips nach Afrika oder Indien jammern wir auf hohem Niveau“, räumt Martin ein. Und BCD-Chef Vorndran ergänzt: „Die Infrastruktur hat sich verbessert.“ Städte wie Moskau, St. Petersburg oder Almaty überraschen Besucher mit Modernität und Geschäftigkeit. In der Zarenstadt sind sogar die Hotelzimmer einigermaßen erschwinglich (siehe S. 44).

Einen großen Schritt nach vorn hat der Flugsektor getan. Verbindungen von Deutschland in die GUS-Metropolen sind kein Problem mehr, und westliche Gesellschaften von Austrian über Czech Airlines und Lufthansa bis SAS verhandeln mit Firmenkunden gern über Sonderraten.

Über Wien, Prag, Stockholm oder Kopenhagen fliegen sie zahlreiche Ziele an. Vor allem

Austrian und Czech setzen auf die Osttrips. „Wir fliegen 101-mal wöchentlich von acht deutschen Airports nach Prag“, sagt Emanuel Hovorka, Deutschland-Chef von Czech. „Und ab Prag besteht dann optimaler Anschluss in den Osten.“

Lufthansa, die wegen des fehlenden „H“ im kyrillischen Alphabet in Russland „Luftgansa“ heißt, fliegt allein St. Petersburg 35-mal pro Woche und Moskau 73-mal an. Heiß umworben werden die Mittelständler. Nicht grundlos: „Kleine und mittlere Betriebe, die früher 15-mal im Jahr flogen, sind nun 300-mal unterwegs“, sagt Bart Buyse, Lufthansa-Chef in St. Petersburg. Was die Branchen angeht, so Hans Holmen, Managing Director Nordeuropa von HRG, fliegen vor allem Produzenten von Industriegütern, Maschinenbauer, Autozulieferer und Vertreter der Rohstoffindustrie in die GUS.

**Musterschüler des Ostens**

Das Monopol besitzen die Westairlines aber nicht. Namen wie Transaero, Rossija oder S7 sind bei Travel Managern zwar weniger bekannt. Dabei haben die großen russischen Airlines sowohl bei der Sicherheit als auch beim Service mit ihren Westkonkurrenten gleichgezogen. Transaero etwa, die ab Berlin und täglich von Frankfurt nach Moskau startet, fliegt seit ihrer Gründung 1992 unfallfrei, Aeroflot seit 1994. Transaero will in diesem Jahr gar erstmals die Eine-Milliarde-Umsatzhürde nehmen.

Als Musterschüler gelten zudem die kasachische Air Astana sowie Ukraine International Airlines (UIA). Beide Gesellschaften entstanden >



**Übersicht**

Lufthansa	Rossija	S7 Airlines	SAS	Transaero	Ukraine
ab fast allen deutschen Airports	Berlin, Düsseld. Frankfurt, Hamburg, Hannover, München	Düsseldorf, Frankfurt, Hannover, München	neun deutschen Airports	Berlin, Frankfurt, München	Berlin, Frankfurt
Almaty, Donetsk, Jekaterinburg, Kiew, Moskau, Minsk, St. Petersburg, Ufa	zahlreiche Ziele in Russland und der GUS	57 Ziele in Russland und der GUS	Almaty, Baku, Kiew, Minsk, Moskau, St. Petersburg	Almaty, Jekaterinburg, Kiew, Moskau, Nowosibirsk, Sotschi	Charkow, Dnjepropetrowsk, Kiew, Lemberg (Lwiw), Odessa, Simferopol,
nonstop bzw. Frankfurt	St. Petersburg, Moskau-Wnukowo	Moskau-DME <sup>2)</sup> , Nowosibirsk, Omsk	Kopenhagen, Stockholm	Moskau, St. Petersburg	nonstop bzw. Wien oder Kiew
pro Woche allein 73 Flüge nach Moskau	Fusion von Pulkovo und Aeroflot-Teilen	zweitgrößte russische Airline nach Aeroflot	eigenes Förderprogramm für Mittelstand	westliches Gerät, seit Gründung 1992 unfallfrei	moderne Airline mit neuen Boeing B-737

**IHRE AIRLINE  
IN DIE UKRAINE**



Міжнародні Авіалінії України  
**Ukraine International**  
AIRLINES

**KIEW nonstop ab Frankfurt / Berlin 13x wöchentlich**

**LVIV nonstop ab Frankfurt**

**ODESSA ab neun deutschen Städten via Wien**

**PANORAMA CLUB Vielfliegerprogramm**

Informationen und Buchung in Ihrem Reisebüro, unter [www.flyUIA.de](http://www.flyUIA.de) oder bei

Ukraine International Airlines  
c/o Aviareps AG  
Hessenring 32  
64546 Mörfelden-Walldorf  
Tel.: (06105) 20 60 60  
Fax: (06105) 20 60 68  
[infoUIA@aviareps.com](mailto:infoUIA@aviareps.com)

## Beispiel: So arbeitet LCC

► **VISABESCHAFFUNG** Das größte Problem im russischen Geschäftsreiseverkehr? Wladimir Khritinin zögert keine Sekunde: „Die Visabeschaffung – vor allem dann, wenn eine Dienstreise kurzfristig bevorsteht“, antwortet der Vizechef des Lufthansa City Centers (LCC) Soleans in St. Petersburg. Ohne offizielle Einladung geht gar nichts, und das Ausfüllen so mancher Visaanträge gleicht einer Diplomarbeit.

► **GUTE REISEBÜROS** Für Michael Marx, Bereichsleiter Business Plus bei LCC, steht fest: „Ein gut eingeführtes Reisebüro in der GUS erkennt man an der Visabeschaffung.“ Das Büro muss bei der Regierung registriert sein. Nur dann erhält es die geforderte Einladung, mit deren Hilfe der deutsche Geschäftsreisende einen Antrag etwa bei der russischen Botschaft stellt.

► **PARTNER SIND PFLICHT** Alle internationalen Reisebüro-Ketten verfügen über Partnerbüros in der GUS. Denn nur diese kennen die lokalen Gepflogenheiten, die sich von westlichen Bräuchen oft unterscheiden.

► **RUSSISCH BUCHEN** Die Partner haben Zugang zu russischen Reservierungssystemen, über die allein viele inner-russische Routen buchbar sind. Die gewünschten Tickets für solche Flüge werden vom deutschen Büro beim GUS-Partner bestellt, der sie per Post nach Deutschland schickt. Oder „per Kurier dem deutschen Reisenden direkt an den Transfer-Flughafen bringt“, wie Wladimir Khritinin erklärt.

► **LCC-PARTNER SOLEANS** In den westrussischen Metropolen machen viele Reisebüros die Hälfte ihres Umsatzes mit Firmenkunden. Dazu zählt das St. Petersburger Büro Soleans, das seit 2005 als LCC-Partner fungiert. Soleans organisiert die Reisen für 400 Firmenkunden, darunter große deutsche Unternehmen, „auch einige bayerische Brauereien“, so Khritinin. Bei der Buchung russischer Flugesellschaften kann er auf oftmals günstigere Veranstalter-Raten zurückgreifen.

► **GESCHULTES PERSONAL** Besonderen Wert legt Soleans auf gut geschultes Personal, in der GUS keineswegs eine Selbstverständlichkeit. Dabei gibt es in der Ausbildung eine Kooperation mit dem örtlichen Wettbewerber LCC Sindbad, der für Firmen und Unis Reisen organisiert.

► **DREI-SEITEN-VERTRAG** Zur Spezialität von Sindbad-Mitarbeiterin Ekaterina Vlasova gehört es, Treffen zwischen Airlines und Firmenkunden zu veranstalten, bei denen Spezialraten ausgehandelt werden. Gut für Sindbad: „Diese Raten gibt es nur, wenn die Firma über unser Büro bucht“, sagt Frau Vlasova.

► **WEISSE FLECKEN** Westrussland ist gut mit Reisebüros versorgt, doch „östlich des Ural liegt die Welt des Firmenreisegeschäfts ziemlich brach“, sagt LCC-Manager Marx. Ob Irkutsk, Nowosibirsk oder Wladiwostok, „sie alle zählen zu jenen Städten und Regionen, die in den nächsten 20 Jahren auf sich aufmerksam machen werden, weil sie über begehrte Rohstoffe verfügen“.



**ST. PETERSBURG** mit seinem zaristischen Prunk zieht mehr Touristen an als jede andere Stadt in der GUS. Aber auch bei Geschäftsreisenden ist die Nordmetropole beliebt.

in den 90er Jahren und benutzen westliche Maschinen. „Die Zahl der Geschäftsreisenden bei UIA steigt markant an“, sagt Tatjana Aretz, Deutschland-Verkaufschefin der Airline. Fast ein Viertel der Flugesellschaft gehört Austrian Airlines. UIA fliegt nonstop von Frankfurt nach Kiew und Lwiw (Lemberg). Ab Frankfurt und Berlin startet sie nach Kiew. Von dort geht es zum Beispiel nach Simferopol weiter, „und gemeinsam mit anderen Airlines werden wir demnächst verstärkt andere Geschäftsreiseziele wie Charkow und Dnjepropetrowsk anfliegen“, sagt Aretz.

### Probleme macht die Provinz

„Wo Wettbewerb herrscht, sind die Raten in die GUS sehr gut“, betont Travel Manager Martin, der für SMS jährlich „mehrere Hundert Tickets“ für Ostflüge einkauft. Seine Stahlwerke baut das Unternehmen aber oft in Gebieten außerhalb der Metropolen, und da sieht die Lage anders aus.

„Hohe Preise für Hotelzimmer sowie fehlende Verfügbarkeiten und eine schwierige lokale Infrastruktur samt mangelnder Qualität der Airlines“ diagnostiziert HRG-Manager Holmen.

Zwar sind von den einst 450 russischen Airlines mit zum Teil zweifelhaftem Ruf nur 180 übrig

geblieben. Und den größten Teil des Marktes beherrschen nur einige Dutzend, deren Image in aller Regel gut ist. Verhandlungen über Firmenraten mit den russischen Gesellschaften gestalten sich jedoch teilweise kompliziert – wegen häufiger Personalwechsel und Monopolstellungen. Und schließlich empfiehlt manch ein Experte, hinterm Ural auf Business Class umzusteigen – hier sind oft die weniger bequemen russischen Maschinen unterwegs.

Positive Entwicklungen gibt es bei der Sicherheit. HRG-Manager Holmen empfiehlt GUS-Reisenden zwar, „vor Flügen in diese Region stets Reise- und Sicherheitswarnungen zu berücksichtigen“, bewertet Russland aber „mittlerweile als sicheres Reiseland“. Und wer seine Wertgegenstände nicht gerade provokativ bei sich trägt, der dürfte auch in Ländern wie Kasachstan und der Ukraine kaum etwas zu befürchten haben (siehe S. 23).

### Ohne Bargeld geht es nicht

Schwieriger gestaltet sich das Bezahlen. „In Russland werden Kreditkarten überwiegend in Moskau und St. Petersburg akzeptiert“, sagt Holmen. „In der übrigen Region kann man nicht damit rechnen, weshalb zusätzlich ausreichend Bargeld in lokaler Währung verfügbar sein sollte.“

Fürs Travel Management problematisch ist der komplizierte Buchungspro- >

zess. „Der Markt in Russland ist sehr dereguliert, und unterschiedlichste Reservierungssysteme, teilweise in Kyrillisch, erschweren die Organisation“, sagt Franziskus Bumm von FCM DER.

### Andere Gepflogenheiten

Die großen Ketten von American Express über BCD, CWT, FCM DER und HRG bis LCC sind längst in der GUS vertreten – zum Teil mit eigenen Einheiten wie HRG Russia, zum Teil mit strategischen Partnern wie Central Asia Tourism in Kasachstan (BCD) oder Franchise-Nehmern wie LCC Soleans. Ohne die geht es nicht, denn Geschäfte werden in der GUS nicht selten anders abgewickelt als in Deutschland. „Oft hilft es, wenn unsere Partner vor Ort gute lokale Kontakte haben“, sagt BCD-Manager Vorndran. „So bekommt man dann doch noch ein Hotel, was vorher vielleicht ausgebucht war.“

Und: Vor allem innerrussische Flüge sind oft nicht über die internationalen Reservierungssysteme zu bekommen, sondern nur über lokale russische. Über diese wiederum verfügen nur

die Reisebüro-Partner in der GUS. „Unser deutsches Büro gibt die Reisedaten an FCM Russland weiter, die dann buchen und uns eine Bestätigung schicken“, erklärt Bumm eine gängige Vorgehensweise. Die Tickets werden vor Ort an die gewünschte Adresse geliefert, also ins Hotel oder an den Flughafen. Von bis zu 70 Kurieren, die regelmäßig am Ankunftsgate in Moskau-Domodowowo stehen, berichtet Sales Manager Wladimir Timoschenko. „Lokales Know-how ist extrem wichtig, um einen Service zu bekannten Standards zu liefern“, betont Bumm.

### E-Tickets meist nicht möglich

Noch schwieriger für Travel Manager hat es die weltweite Umstellung auf E-Tickets seit 1. Juni gemacht. Denn anders als bei Lufthansa und Co ist bei den meisten russischen Gesellschaften das virtuelle Ticket noch Zukunftsmusik. Konsequenz: Selbst wenn Airlines wie Poljet oder Tatarstan Airlines von den internationalen Reservierungssystemen angezeigt werden, kann das Reisebüro sie dennoch nicht buchen, wenn es >



KIEW lockt als „Jerusalem des Nordens“ mit vielen Gotteshäusern wie der St.-Andreas-Kirche.

Online registrieren und  
Extra-Meilen sammeln

## Willkommen in unserem NOMAD CLUB

Air Astana führt ihr neues Vielfliegerprogramm Nomad Club ein. Werden Sie Mitglied und sammeln Sie auf allen Air Astana Flügen wertvolle Prämienmeilen für Freiflüge. Passagiere, die häufig mit Air Astana fliegen, haben außerdem die Möglichkeit sich für die silberne oder goldene Mitgliedskarte zu qualifizieren, um so zusätzliche Vorteile und Leistungen in Anspruch nehmen zu können.

Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Webseite unter [www.airastana.com/nomadclub](http://www.airastana.com/nomadclub)

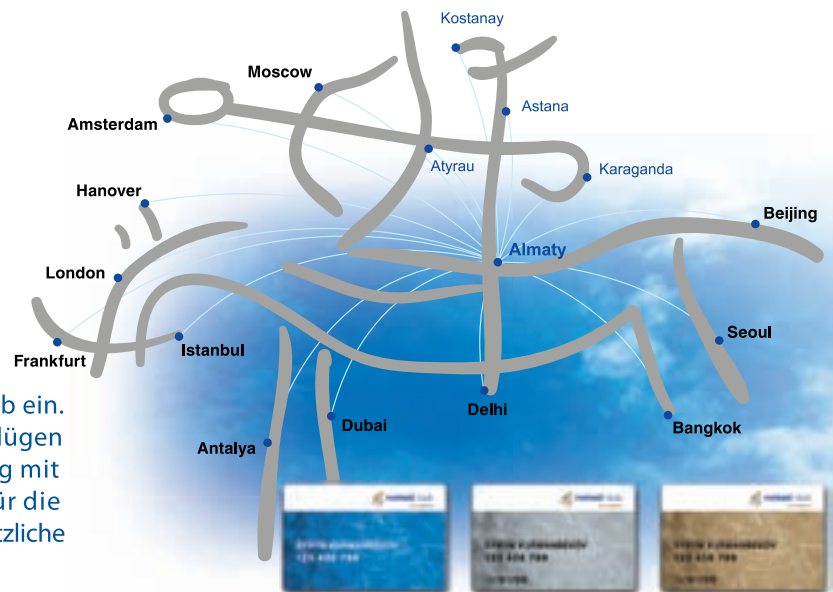
Fliegen Sie jetzt mit Air Astana **3x wöchentlich von Frankfurt nach Astana/Almaty.**

**Vierte Frequenz ab 03. Juli 2008. Fünfte Frequenz ab 07. Juli 2008. Sechste Frequenz ab 19. September 2008.**

Von dem Drehkreuz Astana bietet Air Astana Verbindungen zu dreizehn weiteren Destinationen in Kasachstan.

## Aus dem Herzen Eurasiens

[www.airastana.com](http://www.airastana.com)



 **nomad club**  
air astana

über keine Lizenz der Airline zum Ausstellen von Blankotickets verfügt. Was bleibt, ist der Anruf beim Partner in der GUS oder der Umweg über ein Büro, das eine solche Lizenz besitzt.

### Direkter Zugriff auf Sirena

Als Marktführer in diesem Segment betitelt sich selbst das in Fürth sitzende Unternehmen Kris Group, das vom gebürtigen Ukrainer Alexander Krivonos geleitet wird. Zu seinen Kunden zählen viele der über drei Millionen Deutschen, die ihre Wurzeln in der GUS haben und regelmäßig ihre Heimat besuchen. Aber auch Firmenkunden bedienen sich der Leistungen Krivonos', der damit wirbt, Unternehmen „ein umfassendes Mobility Management für die GUS“ zu offerieren, „von Visa über Chauffeur, Transfer, Mietwagen bis zum Büroservice“.

Vor allem jedoch hat er den Internet-Auftritt Russtravel.de konzipiert, der direkt an russische Reservierungssysteme



wie Sirena oder Express 3 angeschlossen ist. „Darüber können Unternehmen und Reisebüros alle Flüge und Bahnfahrten in der GUS buchen“, wirbt Kris. Auch in Russland erkennt man die Bedeutung des deutschen Marktes. So hat Moskau-Domodowowo einen Transfer-Service entwickelt, der das Umsteigen auf einen inner-russischen Flug erleichtert (siehe S. 20).

### Besser Deluxe buchen

Unzureichende Anschlüsse oder mangelnde Wintertauglichkeit mancher russischer Provinzairports: Nicht allein SMS-Travel-Manager Martin zieht für Fahrten in Russland häufig den Zug dem Flug vor.

Auch Krivonos berichtet von „großer Beliebtheit der Bahn bei deutschen Geschäftsreisenden“. Wer die Schiene wählt, sollte allerdings nicht geizen. „Bei Schlafwagen empfehlen wir die Erste oder Deluxe-Klasse“, sagt FCM-DER-Manager Bumm, „und zwar ein Doppelabteil zur Alleinbenutzung.“ >



**BISCHKEK** Soldaten nehmen die Wachablösung auf dem Ala-Too-Platz in Kirgistans Hauptstadt vor.

Interview mit Peter Foster, Chef von Air Astana

## Junge Flotte, westliches Wissen

Seit drei Jahren steht der Brite Foster an der Spitze von Kasachstans nationaler Fluggesellschaft. Mit Lufthansa als Partner und Frankfurt als wichtigstem Airport zielt er auf deutsche Firmenkunden.

**Wieso wird Air Astana, eine kasachische Fluggesellschaft, von einem Briten geleitet?**

Die Vorgänger-Airline Air Kazakhstan wurde von einem alten russischen Management gesteuert und flog alte russische Maschinen – der Erfolg bei Westfirmen war gleich null. Das hat Kasachstans Präsident Nursultan Nasarbajew erkannt und mit Air Astana einen modernen Nachfolger gegründet. Nur so ist gewährleistet, dass die europäischen Firmen tatsächlich in das wirtschaftlich boomende Land reisen. Wir haben eine junge Airbus- und Boeing-Flotte, bestens ausgebildete Piloten und mit dem britischen Luftfahrtkonzern British Aerospace einen westlichen Partner. Unser Management ist multinational, für die Crew-Ausbildung etwa ist ein ehemaliger Condor-Manager aus Deutschland zuständig.

**Und jetzt fliegen westeuropäische Firmen mit Ihnen?**

Wir sind enorm erfolgreich. Im ersten Quartal dieses Jahres haben wir bei Geschäftsreisenden bereits um 30 Prozent zugelegt. Darüber hinaus befinden wir uns derzeit in intensiven Code-Share-Gesprächen mit der Lufthansa. Und schließlich ist Frankfurt unser Hauptflughafen in Europa. Demnächst werden wir von dort sechs Nonstop-Flüge pro Woche nach Kasachstan anbieten. Und bis 2022 möchten wir unsere Flotte von derzeit 18 sukzessive auf 63 Maschinen vergrößern. Innerkasachisch werden wir ab Astana, Almaty und Atyrau mehr Flüge auch in kleinere Städte anbieten.

**Aber dafür streichen Sie Ihre Hannover-Flüge. Warum?**

Ab Hannover fliegen größtenteils Deutsche, die ihre Verwandten in Kasachstan besuchen. Von diesem ethnischen Verkehr wollen wir in Zukunft unabhängiger werden. Unser Hauptsegment sind die Firmenkunden. Dass wir Teile des ethnischen Verkehrs an Wettbewerber wie Air Baltic oder KD Avia verlieren, nehmen wir bewusst in Kauf.

**Wer fliegt mit Ihnen – sind es die großen multinationalen Konzerne?**

Auch, aber unser Ziel ist es, speziell die Mittelständler zu gewinnen. Ihnen bieten wir beispielsweise spezielle Bonusraten übers Internet an ...

**... für Ihre Business Class. Aber welche Reise-richtlinien erlauben das noch?**