

• Seit zehn Jahren berät **Sylvia Gohlke** Kunden, die für ihren Urlaub ein passendes Schiff suchen. Entsprechend ihrer Vorliebe für das Besondere, hat sie sich in diesem Jahrzehnt auf den Premium- und Luxusbereich spezialisiert, obwohl sie zunächst Alleinreisende vor allem auf die ALBATROS vermittelte. Außer der späteren Spezialisierung gehört ihre große Liebe vor allem amerikanischen Kreuzfahrtschiffen mit ihrem breiten Angebot an Bord und dem lockerem Ambiente. „Für mich ist es heute wichtig, viel Zeit für den Kunden aufzubringen, um ihn ausführlich zu beraten. Dazu stimme ich gerne Termine ab, um in aller Ruhe Vorlieben und Wünsche zu erfragen. Nur so finden wir das für ihn „richtige“ Schiff“, ist Sylvia Gohlke überzeugt. So ist auch zu erklären, dass sie sich weitgehend auf ein Stammpublikum stützt, das etwa 80 Prozent ihres Geschäfts bestreitet. „Neukunden kommen ebenfalls vor

allem über diese Stammkundschaft, neuerdings zusätzlich auch über das Internet. Damit weitet sich der Kundenkreis auch bei ihr inzwischen bundesweit aus. „Dabei kommt mir vor allem meine Kenntnis über die einzelnen Schiffe zugute, die ich auf zahlreichen Reisen persönlich in Augenschein genommen habe.“

Die Verlagerung hin zum Luxusbereich ist für Sylvia Gohlke eine natürliche Entwicklung. „Das Massengeschäft benötigt keine individuelle Beratung mehr. Es wird weitgehend über den Preis und das Routing bestimmt. Der anspruchsvolle Kunde verlässt sich jedoch eher auf Spezialisten und ist dann auch bereit, einen höheren Preis zu zahlen“, lautet ihre Erfahrung. Dennoch überraschen auch sie unerwartete Trends. „Gegenwärtig verkaufen wir erstaunlich viele Weltreisen“, freut sie sich und geht jetzt erst einmal selbst mit Stammkunden auf eine kurze „Jubiläumstour“ inklusive einer Besichtigung bei der Meyer Werft in Papenburg.



Sylvia Gohlke