



»Einmal Schiff, immer Schiff« Sylvia Gohlke



Quereinsteigerin aus Leidenschaft

Sylvia Gohlke macht ihr Hobby zum Beruf und spezialisiert sich auf **KREUZFAHRTEN**. Ihre Geschäftspolitik: Keine Massenabfertigung, sondern individuelle Betreuung.

Es ist Liebe auf den ersten Blick. Als Sylvia Gohlke erstmals den Fuß auf einen Hochseekreuzer setzt, verguckt sie sich derart in den Ozeanliner, dass für sie feststeht: »Einmal Schiff, immer Schiff.«

15 Jahre später sitzt sie in einem Ladengeschäft in Darmstadt. An der Wand hängen Fotos von Kreuzfahrtschiffen, vor der Tür parkt ein motorisiertes Dreirad mit der Aufschrift »Cruises4you«. Sylvia Gohlke ist nicht nur ihrem einst gefassten Vorsatz treu geblieben, sondern hat sich auch zu einer ausgesprochenen Kreuzfahrtexpertin entwickelt, die zudem erfolgreich Fluss- und Seereisen verkauft. Selbstverständlich war dieser Werdegang nicht. Nur Menschen, die die zupackende Art der Darmstädterin kennen, dürfte das Ganze nicht überrascht haben.

Doch um von vorne zu beginnen: Nach ihrer ersten Kreuzfahrt verbringt die studierte Marketing-Fachfrau fast jeden Urlaub auf einem Schiff. Sie bucht in Reisebüros US-amerikanische Ozeanliner, die wegen ihrer internationalen Atmosphäre und dem vielfältigen Angebot an Bord genau ihren Geschmack treffen. Sylvia Gohlke kehrt jedes Mal begeistert zurück – bis sie aus Unwissenheit auf einem deutschsprachigen Schiff der Mittelklasse landet. Der Kreuzer entspricht überhaupt nicht

ihren Vorstellungen. Sie fühlt sich falsch beraten, ist sauer auf die Reiseverkäufer: »Danach habe ich mir gesagt: jetzt reicht's« und zieht eine ungewöhnliche Konsequenz. Obwohl nicht vom Fach macht die passionierte Seefahrerin ihr Hobby zum Beruf. Sie arbeitet sich in den Vertrieb von Kreuzfahrten ein und eröffnet vor vier Jahren in ihrer Heimatstadt das Kreuzfahrt-Reisebüro »Cruises4you«.

Als besonders mutig will sie sich deshalb nicht bezeichnen. »Man muss den Schritt einfach nur wagen, der Rest ist Fleiß«, meint sie. Auch stimmen in ihren Augen die Grundvoraussetzungen für ein florierendes Unternehmen: »Der Kreuzfahrtmarkt ist ein Markt von mindestens zehn Prozent Wachstum«, weiß die Geschäftsfrau. Ein weiteres Plus sei, dass sich ihr Reisebüro im Rhein-Main-Gebiet und da-

Das Unternehmen

- Bei **Cruises4you** handelt es sich um ein freies, auf Hochsee- und Flusskreuzfahrten spezialisiertes Reisebüro in Darmstadt, Goethestraße 42, T. 06151/27 31 42, E-Mail: mail@cruises4you. Inhaberin ist Sylvia Gohlke.
- Die **Beratung** findet nach terminlicher Absprache statt. Laufkundschaft hat die Agentur nur selten.
- Das Reisebüro wendet sich an alle **Kundenschichten**. Sogar Jugendliche, die auf Klassenfahrt gehen, buchten bei Cruises4you bereits eine Kreuzfahrt.

Gestaltung der Räumlichkeiten

- Sylvia Gohlke versucht, eine gemütliche **Atmosphäre** zu schaffen. Sie dekoriert den Raum daher unter anderem mit Kübelpflanzen und Blumensträußen.
- Einen Counter gibt es nicht. Die Beratung findet an einem langen **Tisch** statt.
- An den Wänden hängen nicht nur Schiffsbilder, sondern auch **Fotos** von Inhaberin Gohlke. Die Aufnahmen zeigen sie zusammen mit Promis wie Udo Lindenberg und Barbara Siewl, der Moderatortin der HR-Sendung »Kochen um die Wette« – Gohlke ist leidenschaftliche Köchin.

mit in einer Region mit einer hohen Kaufkraft befindet. »Viele Leute wollen ihren Urlaub richtig genießen können und keinen Billigurlaub auf Mallorca verbringen«, lehrte sie die Erfahrung.

AGENTUR. Spatzl, Sancho und Pancho begrüßen mit ihrem Gezwitscher die Kunden von »Cruises4you«. Die drei Wellensittiche bewegen sich frei in dem Ladengeschäft, das so gar nicht einem »normalen« Reisebüro gleicht. Es gibt keinen Counter. Statt dessen sitzen Sylvia Gohlke und ihr Gast an einem Tisch, trinken Latte Macchiato und plaudern über die nächste Kreuzfahrt. Sie legt Wert auf eine gemütliche Atmosphäre, in der sie ihr Gegenüber ausführlich beraten und das passende Produkt finden kann. »Ich betreibe keine Massenabfertigung«, betont die Darmstädterin, »mir reicht ein Kunde am Tag.«

Dass sie nicht unter dem Druck steht, viele Buchungen hereinzuholen, verdankt die Einzelkämpferin ihrer Umtriebigkeit. Die Marketing-Expertin ist der Branche, in der sie ihre Wurzeln hat, nie untreu geworden. Ihr gehört seit 13 Jahren eine Werbeagentur, die für große Firmen sowie Banken Veranstaltungen plus Incentives organisiert und sich um die klassische Werbung mittelständischer Unternehmen kümmert. Doch damit nicht genug: Die rührige Darmstädterin nennt auch einen Online-Blumenversand ihr eigen und verschickt im Auftrag von Firmen »Aufmerksamkeitssträußchen« an deren Angestellte.

Ihre Haupteinnahmequelle ist die Werbeagentur. »Der Rest ist ein Bonbon«, sagt sie. Alle drei Unternehmen führt sie von dem Ladengeschäft aus fast alleine, ein Heer von Freiberuflern arbeitet ihr zu. Die Übergänge der drei Sparten sind fließend. Denn jede profitiert

vom Kundenstamm der anderen. So kommt es durchaus vor, dass eine Firma eine Veranstaltung auf ein Kreuzfahrtschiff verlegt oder sich etwa der Angestellte einer Bank, für den die Werbefachfrau Broschüren erstellt, bei ihr nach einer Seereise erkundigt. Das Geheimnis ihres Erfolgs ist jedoch nicht allein dies. »Man muss mit den Klienten ehrlich umgehen«, unterstreicht sie. Mit anderen Worten: Nur wer auf seine Kunden eingeht und sie über Preis und Leistung des jeweiligen Produktes detailliert informiert, gewinnt Vertrauen – und hat viele Stammkunden. »Wenn jemand zum ersten Mal kommt und sagt, meine Freunde waren so zufrieden, ist dies das Beste, was mir passieren kann.«

VERANSTALTUNGEN. Kundenpflege gilt für Sylvia Gohlke als A und O. Doch lässt sie sich nicht in die Karten schauen und verrät nur wenige ihrer Tricks. Nur soviel gibt sie preis: Die Spezialistin organisiert regelmäßig Kundenveranstaltungen, während der sie Reedereien und Schiffe ausführlich vorstellt. Dabei erzählt sie häufig von eigenen Erfahrungen. »Ich gehe im Jahr vier- bis fünfmal auf ein Schiff«, sagt sie. Das sei die beste Art der Fortbildung.

Ihr Aufenthalt an Bord dauert meist nicht länger als eine Woche. Spätestens in zehn Jahren aber, so hofft sie, kann sie ihren Traum einer

dreimonatigen Kreuzfahrt verwirklichen. Mit dem Hapag-Lloyd-Luxusliner Europa will sie die Welt umrunden und dabei ein unterhaltsames Buch über die geliebte Reiseform schreiben. Geht ihre Rechnung auf, dann ist Sylvia Gohlke bis dahin mit »Cruises4you« so erfolgreich, dass sie die Werbeagentur aufgeben und sich ganz dem Verkauf von Fluss- und Seereisen widmen kann.

Bis es allerdings so weit ist, will die Darmstädterin noch sechs bis sieben Tage die Woche arbeiten. Und weiterhin mit Hilfe ihres dreirädrigen Gefährts die Werbetrommel rühren: Wenn sie mit dem langsamen Leichttransporter durch Darmstadt tuckert, nervt sie – das ist ihr durchaus bewusst – häufig andere Verkehrsteilnehmer. Aber: »So werde ich auch bekannt«, sagt sie und lacht. *Petra Hirschel*

i www.cruises4you.de
Auf der Internetseite können Urlauber ihren Kreuzfahrttyp herausfinden