# TUI Franchise: Kundennähe gewinnt – die Zukunft der Reiseberatung ist persönlich

- ***180 Franchisepartner diskutieren in Didim über Wandel, Wachstum und neue Kundenerwartungen***
- ***Persönliche Beratung bleibt im KI-Zeitalter der entscheidende Erfolgsfaktor***
- ***Zukunftsforscher Tristan Horx und Service-Expertin Sabine Hübner setzen Impulse für den Vertrieb von morgen***
- ***Praxisnaher Austausch zu KI, Social Media und erfolgreichem Reisebüroalltag***
- ***Exzellenz vor Ort verbindet starke Produkte, moderne Technologien und nachhaltiges Wachstum***

TUI GROUP
Unternehmenskommunikation
TUI GROUP Corporate & External Affairs
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
presse@tui.de
www.tuigroup.com

Hannover, 11. November 2026. 180 Inhaberinnen und Inhaber vom TUI ReiseCenter, FIRST REISEBÜRO und Hapag-Lloyd Reisebüro folgten der Einladung von TUI Vertriebsdirektorin Ilka Lauenroth ins Akra Didim an der südtürkischen Ägäis. Vier Tage lang stand auf der TUI Franchise Management Tagung der Wandel im Mittelpunkt: veränderte Kundenerwartungen, neue Wege in Marketing und Vertrieb, die Rolle von KI und die gemeinsame Gestaltung der Reisezukunft. Das Motto: „**WIR** im Wandel. Exzellenz vor Ort. **W**achstum. **I**nspiration. **R**eisezukunft."

„Unsere Branche verändert sich und mit ihr die Wege, wie Kunden sich inspirieren lassen, informieren und entscheiden. Wir haben als TUI Franchise beste Voraussetzungen, diesen Wandel erfolgreich zu gestalten. Wir verbinden die Möglichkeiten von Technologie und KI mit dem, was uns schon immer stark gemacht hat: persönliche Beratung, Nähe und Vertrauen. Genau darin liegt die Kraft unseres WIR", sagte Ilka Lauenroth, Direktorin Vertrieb & Franchise, mit Blick auf das Tagungsmotto.

Zukunftsforscher Tristan Horx brachte es in seiner Keynote „Die Rache des Analogen" auf den Punkt: Je digitaler die Welt, desto wertvoller werden echte Beziehungen und Vertrauen. Service-Expertin Sabine Hübner machte in ihrem Vortrag „Careback statt Cashback" deutlich: Exzellenter Service ist eine Haltung – sie bindet Kunden langfristig, stärkt Weiterempfehlungen und macht Wachstum möglich.

Christian Bärwind, Vorsitzender der TUI Deutschland Geschäftsführung, richtete den Fokus auf die Kunden, beleuchtete die Veränderungen im Markt und zeigte, welche



Ansprechpartner(in)

Chancen neue Kundenerwartungen und KI für Reisebüros eröffnen. Sein Fazit: „Kundennähe gewinnt. Gerade weil KI und digitale Kanäle immer wichtiger werden, wird persönliche Beratung zum entscheidenden Unterschied. Mit Technologie, Reichweite und der Marke TUI unterstützen wir unsere Franchise-Partner dabei, ihre Stärke vor Ort noch sichtbarer zu machen."

In verschiedenen Austauschrunden wurde der Wandel konkret: Das Inspirationsforum „KI & Technik, die im Reisebüro wirklich hilft" brachte KI direkt in den Reisebüroalltag. Im Expertenforum „Netzwerk & Know-how" gab es Neuigkeiten aus erster Hand von TUI, TUI Cruises, TUI Tours, TUI Musement, Gebeco, Franchise IT, Akra Hotels und Robinson. Im Wachstumsforum wurde aufgezeigt, wie Service den Unterschied macht. Und beim Thema Social Media hieß es: selbst ausprobieren und erleben, wie schnell eigener Content – etwa ein Reel – entstehen kann.

TUI GROUP
Unternehmenskommunikation
TUI GROUP Corporate & External Affairs
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
presse@tui.de
www.tuigroup.com

Neben der richtigen Ansprache zählt vor allem das passende Angebot. Wie breit das TUI Portfolio aufgestellt ist, zeigten auf der Bühne Stefan Baumert, TUI Chief Commercial Officer Markets, Nicki Sohnrey, TUI Director Accommodation Connectivity & Solutions, sowie Steffen Boehnke, TUI Head of Commercial Sales und Director airtours. „Erfolgreicher Vertrieb braucht starke Produkte und starke Partner. Beides haben wir bei TUI Franchise – und beides bringen wir mit Exzellenz vor Ort zusammen", so Ilka Lauenroth.

Ein weiterer Höhepunkt: Die Ehrung im Club der Besten, mit der zugleich die Qualifikation für den Club der Besten 2027 eröffnet wurde. „Was für ein tolles Engagement unserer Franchise-Büros", freute sich Ilka Lauenroth. Mit der „Good Vibes only"-Night endete eine Tagung, die Inspiration, Austausch und konkrete Ideen für den Alltag in die Franchise-Büros brachte.

„Der Wandel wartet nicht, bis wir bereit sind. Er ist nicht die Welle, die uns trifft, sondern der Wind, den wir gemeinsam nutzen. Lassen Sie uns gestalten: WIR im Wandel. Exzellenz vor Ort", so Vertriebschefin Lauenroth.



Diese Meldung sowie Bilder finden Sie auch im Newsroom unter www.tuigroup.com.

Ansprechpartner(in)
Anja Braun, presse@tui.de