

| Thema   | Frage                                                                                                  | Mögliche Antwort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abläufe | Gibt es spezielle B2B-Berater:innen im Touroperating?                                                  | Je nach Poolgrösse und der Destinationsvielfalt innerhalb des Pools sollen in Zukunft B2B-Anfragen von <b>spezialisierten Teams</b> bearbeitet werden. Anfragen dürfen unverändert direkt an <a href="mailto:info@kontiki.ch">info@kontiki.ch</a> gesendet werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Abläufe | Weshalb gibt es Unterschiede in der Offert-Geschwindigkeit th/Kontiki?                                 | Die Geschwindigkeitsunterschiede entstehen durch den <b>Verfügbarkeitscheck und das Abblockieren von Leistungen</b> , die Kontiki häufig durchführt. Dies macht die Offerte verlässlicher, dauert aber länger. Wenn ein <b>Richtpreis ohne Verfügbarkeitsprüfung</b> und Optionserstellung reicht, bitten wir um entsprechende Mitteilung.                                                                                                                                                                                                                  |
| Abläufe | Warum verlangt Kontiki eine Gebühr für die Offertenerstellung?                                         | Die Erstellung einer individuellen Reiseofferte ist mit <b>professionellem Beratungs- und Planungsaufwand</b> verbunden. Diesen stellen wir ohne Buchung als Offertenhonorar in Rechnung. Bei einer Buchung wird das Honorar angerechnet. Das Offertenhonorar (Fr. 100.-) wird mit 50% kommissioniert.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Abläufe | Kann Kontiki schneller werden?                                                                         | Islandbuchungen können dank <b>Direktanbindung zu den Leistungsträgern</b> schneller bestätigt werden. Für Skandinavien und die übrigen Kontiki-Destinationen laufen weitere Verbesserungen, und für Systemanbindungen läuft die Entwicklung auf Hochtouren. Zusätzlich sollen Prozessoptimierungen, Schulungen, standardisierte Hilfsmittel und B2B-Teams die Antwortzeiten beschleunigen. Eine grosse Anzahl von Reisen mit Kontingenten (z. B. Blockhausferien) kann auch direkt via <b>Tournet</b> durch das Reisebüro eingebucht und bestätigt werden. |
| Abläufe | Welche Hilfsmittel kann Kontiki zur Verfügung stellen?                                                 | Auf der <b>B2B-Plattform <a href="https://kontiki.ch/akademie">kontiki.ch/akademie</a></b> finden Sie Links auf Schulungen, aktuelle Specials, Kontiki Mehrwerte und weitere News. Zudem existieren folgende Tools für die <b>Verkaufsförderung</b> : Organisationsunterstützung für nordische Kundenanlässe, Sponsoring, Schaufenster, weitere individuelle Möglichkeiten. Susan Zimmermann ( <a href="mailto:susan.zimmermann@kontiki.ch">susan.zimmermann@kontiki.ch</a> ) freut sich auf Ihre Anfragen.                                                 |
| Abläufe | Wo finde ich Informationen und Unterstützung zur myKontiki-App?                                        | Auf <a href="https://kontiki.ch/mykontiki">kontiki.ch/mykontiki</a> und <a href="https://kontiki.ch/mykontiki-reisebuero">kontiki.ch/mykontiki-reisebuero</a> finden Sie Informationen und <b>Erklärvideos zur myKontiki-App</b> . Bei Anliegen oder Fragen zur App wenden Sie sich an <a href="mailto:digital@kontiki.ch">digital@kontiki.ch</a> .                                                                                                                                                                                                         |
| Abläufe | Können Leistungen, die nicht über Kontiki gebucht wurden, ins Dossier eingezogen werden (z. B. Flüge)? | Leider ist dies im Moment technisch nicht möglich. Kontiki verfügt über ein eigenes <b>Flugteam</b> , das sich um die Buchung von Charter- und Linienflügen kümmert. Somit kann bei Kontiki ein Komplettpaket inkl. Fluganreise angefragt und gebucht werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Abläufe | Was passiert mit den Kommissionen?                                                                     | Für 2026 laufen die Kommissionsmodelle unverändert weiter. Das neue, harmonisierte Kommissionsmodell ist in Erarbeitung und wird zu gegebener Zeit durch die gewohnten Stellen kommuniziert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Abläufe | Arbeitet Kontiki mit Destination Book?                                                                 | Nein, Kontiki stellt die Reiseunterlagen in der (interaktiven) <b>myKontiki-App</b> zur Verfügung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                     |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integration th      | Welche th-Destinationen werden übernommen?                                                       | Kontiki integriert die th-Destinationen <b>Irland inkl. Nordirland, England und Wales</b> sowie das finnische <b>Levi</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Integration th      | Wie kann Kontiki das Wachstum verkraften?                                                        | Die travelhouse Nordics Mitarbeitenden verstärken das Kontiki-Team, um das zusätzliche travelhouse-Volumen sicher zu betreuen. Die Personen werden gemäss Erfahrung und Wissen in den Destinationpools mitarbeiten, in den Systemen geschult und übernehmen zunehmend Anfragen und Aufgaben in ihren Fachgebieten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Integration th      | Winter 26/27: wie laufen vor der Übernahme gebuchte Dossiers weiter?                             | Alle th-Dossiers werden von <b>Mythos (System th) in Tourdata (System Kontiki) migriert</b> . Dabei bleiben alle Konditionen (Preise, Kommissionen, Leistungen etc.) unverändert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Integration th      | Winter 26/27: gibt es Unterschiede im Mehrwert zwischen th/Kontiki-Dossiers in Finnisch-Lapland? | Für Winter 26/27 kann es je nach ursprünglichem Buchungsort/Produkt (th oder Kontiki) Unterschiede geben. Ziel ist, Konditionen, Prozesse und Kontiki-Mehrwerte auf den Winter 2027/2028 zu harmonisieren.<br>Im Winter 2026/2027 erhalten alle Kunden Zugriff auf die <b>myKontiki-App inkl. Nordlichtalarm und den 24/7-Notfalldienst</b> . In Äkäslompolo stehen sowohl für th-, als auch für Kontiki-Kund:innen <b>Gästebetreuer:innen</b> zur Verfügung. th-Gäste in Levi haben ebenfalls Kontaktmöglichkeiten zur Gästebetreuung. Es gelten die in der Bestätigung erwähnten inbegriffenen Leistungen.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Integration th      | Wie laufen Dossiers ab Frühling 2027?                                                            | Ab Frühling 2027 laufen Buchungen ausschliesslich unter Kontiki. Ab diesem Zeitpunkt gelten die vereinheitlichten Abläufe, Zuständigkeiten und der Kontiki-Mehrwert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kommunikation an KD | Warum wird die Webseite überall erwähnt?                                                         | Die Webseite ist der aktuelle Publikationsort für Produkte, Inhalte und Inspiration. So erhalten Kund:innen und Vertriebspartner immer die neuesten Informationen. Die Reiseseiten sind auf Knopfdruck <b>ohne Kontiki-Kontaktangaben als PDF speicherbar</b> für eine Weitergabe an Ihre Kund:innen. Auf der Webseite können Sie <b>Merklisten</b> erstellen und <b>Favoriten</b> setzen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kommunikation an KD | Weshalb werden QR-Codes eingesetzt?                                                              | QR-Codes führen Kund:innen direkt zu aktuellen <b>Online-Inhalten, Zusatzinformationen und Inspiration</b> , auch im Bewegtbild. Das verbindet und erweitert die Print-/Offline-Kommunikation mit den entsprechenden Online-Inhalten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kommunikation an KD | Welche Mehrwerte dürfen Kunden von Kontiki erwarten?                                             | Auf unseren Reisen geben wir alles, damit Ihre Kundinnen und Kunden ein qualitativ hochwertiges Reiseerlebnis geniessen. Wir sind stolz auf den Mehrwert, den wir Ihrer Kundschaft bieten können:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kontiki-Direktflüge</b> an ausgewählte Destinationen</li> <li>- Digitale Reisebegleiterin: <b>myKontiki-App</b></li> <li>- NEU: <b>Concierge-Service</b> über myKontiki-App</li> <li>- Fast 2000 <b>Kontiki-Tipps</b> für noch individuellere Reiseerlebnisse, kuratiert von Kontiki-MA, Reisenden und Partnern</li> <li>- Deutsch sprechende <b>Gästebetreuer:innen</b> an ausgewählten Destinationen</li> <li>- Exklusiver <b>Nordlichtalarm</b> zwischen August und April</li> <li>- Kontiki-Exklusivitäten an den <b>Gästebetreuer-Destinationen</b></li> <li>- <b>24-Stunden-Pikett</b> - auch für Ihr Reisebüro</li> </ul> |

|             |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personelles | Was geschieht mit den th-Mitarbeitenden?                                     | Alle th-Nordics-Mitarbeitenden erhielten ein gleichwertiges Angebot von Kontiki. Sie werden nun in die Kontiki-Systeme eingeführt, erhalten Schulungen und werden den passenden Destinationspools bzw. Aufgaben zugeteilt.                                                                                                                                      |
| Personelles | Wer hat die Nachfolge von Jonas Gobeli als Head of Touroperating übernommen? | Die Nachfolge von Jonas Gobeli hat Anita Stauffer per 1. Mai 2026 übernommen. Anita Stauffer arbeitet seit über 13 Jahren in verschiedenen Funktionen bei Kontiki.                                                                                                                                                                                              |
| Personelles | Wer ist meine Ansprechperson bei Kontiki?                                    | Die wichtigsten <b>Kontaktpersonen</b> finden Sie unter <a href="http://www.kontiki.ch/akademie">www.kontiki.ch/akademie</a> und im Handout.<br>Alle Anfragen dürfen an <b>info@kontiki.ch</b> gesendet werden und werden an die zuständigen Pools weitergeleitet.<br>Bei Fragen rund um die myKontiki-App können Sie sich an <b>digital@kontiki.ch</b> wenden. |