GRATIS-LESEPROBE

WRE
Training für Touristiker

Werkzeugkasten für Deine tägliche Kundenkommunikation

Mach-sie-glücklich! E-Mails

Schreib E-Mails, über die sich Deine Reisekunden freuen: herzlich, klar, liebevoll, ergebnisorientiert und manchmal mit einem Augenzwinkern, das ein Lächeln hervorruft. Mit fertigen Vorlagen und einer KI, die so klingt wie Du.

- **10 Leitplanken** für Deinen Erfolg, Dein Kommunikationsleitfaden für Deine Kundenmails
- **45 E-Mail-Vorlagen** für Deine 20 wichtigsten Fälle, im Reisebüro und beim Reiseveranstalter
- **190 Textbausteine** als Baukasten zum Zusammenstellen, vom Einstieg bis zum Abschied Deiner Kundenmails
- **20 KI-Prompts,** mit denen Deine KI in Minuten individuelle Mails in Deinem Stil schreibt
- **Plus:** alle Vorlagen, Bausteine und Prompts als Word-Datei



von
Wibke Rissling-Erdbrügge
WRE Training für Touristiker

Hallo,

Reisen sind komplexe Produkte. Reisekunden brauchen heute mehr Beratung, Begleitung und Anleitung denn je. Wer positiv, herzlich und fröhlich mit seinen Reisekunden schreibt, gewinnt leicht das Vertrauen. Das stärkt die Buchungsbereitschaft und Deinen Ertrag.

Unsere Texterin Katrin hat mit viel Herzblut, Charme und guter Laune E-Mail-Vorlagen und Textbausteine entwickelt, die Deine Korrespondenz mit Deinen Reisekunden positiv, optimistisch und für Dich ganz einfach machen.

Stell Dir zusammen, was Du brauchst, füge die passenden Reiseinhalte ein und begeistere Deine Reisekunden mit Deiner Kompetenz, Deinem Charme und Deinem Service!

Übrigens: 2023 haben wir das letzte E-Book mit E-Mail-Vorlagen veröffentlicht. Jetzt kommt die neue Version für Dich als Reiseberaterin, diesmal mit KI-Unterstützung.

So schreibst Du in wenigen Minuten E-Mails, die nach Dir klingen und Deine Kunden glücklich machen. Und glückliche Kunden reisen gern, am liebsten wieder mit Dir.

Viel Freude beim Schreiben!



Wibke und Katrin
von WRE Training für Touristiker

INHALT

Was Dich in diesem Handbuch erwartet

10 Leitplanken für Deinen Erfolg in Deiner Kommunikation mit Reisekunden IN DER LESEPROBE 4

So schreibst Du mit KI Mails, die glücklich machen IN DER LESEPROBE 6

Dein Stil-Baustein 7

Kapitel 1: Anfrage & Beratung 8

1. Erste Antwort auf eine Neukunden-Anfrage IN DER LESEPROBE 9
2. Anfrage von Stammkunden 11
3. Fehlende Infos nachfragen 13
4. Planungspauschale ankündigen 15
5. Wunsch nicht erfüllbar – Alternative anbieten 17

Kapitel 2: Angebot & Entscheidung 19

6. Angebot versenden 20
7. Nachfassen bei unschlüssigen Kunden IN DER LESEPROBE 22
8. Preiseinwand: „Im Internet ist es günstiger" 24
9. Ungeduldige Kunden: Das Angebot dauert 26
10. Kunde entscheidet sich anders 28

Kapitel 3: Buchung & Vorfreude 30

11. Buchungsbestätigung & Dank 31
12. Zahlungserinnerung 33
13. Unterlagen & letzte Infos vor Abreise 35
14. Zusatzleistungen anbieten 37

Kapitel 4: Änderungen & Sorgen 39

15. Änderung im Reiseablauf 40
16. Besorgte Kunden beruhigen 42
17. Kunde muss stornieren 44

Kapitel 5: Nach der Reise 46

18. Willkommen zurück & Bitte um Bewertung 47
19. Beschwerde nach der Reise 49
20. Kunden reaktivieren 51

Jetzt bist Du dran! 53

Noch mehr glückliche Kunden gefällig? Trainings & E-Learnings 54

DEINE HALTUNG

10 Leitplanken für Deinen Erfolg in Deiner Kommunikation mit Reisekunden

WRE
Training für Touristiker

Diese zehn Leitplanken halten jede Mail auf Kurs, ob selbst geschrieben oder mit KI.

1 Danke zuerst

Jede Anfrage, jede Rückmeldung, sogar jede Beschwerde ist ein Vertrauensvorschuss. Beginne mit einem Dankeschön, und der Rest der Mail liest sich gleich freundlicher.

„Vielen Dank für Ihre Nachricht, das hat mich sehr gefreut."

2 Persönlich statt Standard

Name, letzte Reise, Kinder, Lieblingsessen: Was Du weißt, gehört in die Mail. Kunden spüren sofort, ob sie ein Vorgang sind oder ein Gast.

„Diesmal also Wanderstiefel statt Strandtuch wie letztes Jahr in Italien?"

3 In Bildern schreiben

Menschen buchen Gefühle, keine Leistungsbeschreibungen. Erzähle kleine Szenen, den Kaffee auf der Terrasse, das Meer vor dem Fenster. So beginnt der Urlaub schon beim Lesen.

„Abends ein Glas Wein, während die Sonne hinter den Dünen versinkt."

4 Gefühle spiegeln

Vorfreude, Ungeduld, Sorge, Ärger: Nenne das Gefühl, bevor Du zur Sache kommst. Wer sich verstanden fühlt, hört besser zu.

„Wir verstehen Sie so gut – wenn die Vorfreude einmal da ist, will man sofort los."

5 Humor mit Fingerspitzengefühl

Ein Augenzwinkern, eine kleine Übertreibung, ein flapsiges Wort wie „Herumkraxeln" schaffen Nähe. Aber: Je größer Ärger oder Sorge, desto leiser der Witz.

„Ehrlich gesagt: Für 4.000 € wird es auf den Malediven in Ihrem Reisezeitraum sehr eng. Wir wollen Ihnen aber nicht die Laune verderben, sondern Möglichkeiten zeigen …"

DEIN WERKZEUG

So schreibst Du mit KI Mails, die glücklich machen

Mit diesem Handbuch und einem KI-Tool wie ChatGPT, Claude oder Copilot schreibst Du in wenigen Minuten E-Mails, die nach Dir klingen. So geht's:

1 Stil-Baustein hinterlegen

Kopiere den Stil-Baustein (im E-Book auf Seite 7) einmal in die Einstellungen Deines KI-Tools oder füge ihn am Anfang eines neuen Chats ein. So kennt die KI Deinen Ton.

2 Prompt kopieren, Platzhalter füllen

Zu jedem der 20 Fälle gibt es einen fertigen Prompt. Ein Prompt ist eine Anweisung, die Du der KI im Chatfeld gibst. Je genauer die Anweisung formuliert ist, desto besser wird das Ergebnis. Ersetze alles in [eckigen Klammern] durch Deine Infos. Am schnellsten kopierst Du die Prompts aus der Word-Datei zum E-Book.

3 Prüfen und persönlich machen

Bitte verlasse Dich nicht blind auf Deine KI. Manchmal sieht es auf den ersten Blick sehr gut aus, aber bei genauerer Prüfung entdeckst Du Fehler. Stimmen Daten, Preise und Fakten zum Reiseziel? Passt die Mail zu genau diesem Kunden? Ein persönlicher Satz von Dir macht den Unterschied.

4 Nachschärfen

Frag einfach nach, bis es passt. Die KI überarbeitet ihren Text so oft Du willst.

„Kürzer, bitte. Höchstens 100 Wörter."

„Mehr Augenzwinkern im Einstieg."

„Weniger Ausrufezeichen."

„Schreib es für ein Paar um die 70."

„Gib mir drei andere Betreffzeilen."

Datenschutz zuerst

Gib keine vollständigen Namen, Adressen, Geburtsdaten, Buchungsnummern, Bankdaten oder Gesundheitsinfos in ein KI-Tool ein, das Dein Unternehmen nicht freigegeben hat. Arbeite mit Platzhaltern wie [Kundin] und setze die echten Daten erst in Deinem E-Mail-Programm ein.

WRE
Training für Touristiker

Kapitel 1

Anfrage & Beratung

Die erste Mail entscheidet, ob aus einer Anfrage eine Beziehung wird. Hier zeigst Du: Ich habe zugehört, ich freue mich, ich kümmere mich.

„Wer zuerst begeistert, wird zuerst gebucht."

IN DIESEM KAPITEL

1 **Erste Antwort auf eine Neukunden-Anfrage** Seite 9

2 **Anfrage von Stammkunden** Seite 11

3 **Fehlende Infos nachfragen** Seite 13

4 **Planungspauschale ankündigen** Seite 15

5 **Wunsch nicht erfüllbar – Alternative anbieten** Seite 17

1 Erste Antwort auf eine Neukunden-Anfrage

DIE SITUATION

Eine neue Kundin hat per Mail oder Formular angefragt. Sie kennt Dich noch nicht und fragt vielleicht parallel woanders an.

DEIN ZIEL

Schnell antworten, Vertrauen wecken, Vorfreude anknipsen und den nächsten Schritt verbindlich nennen.

Variante A — Badeurlaub, mit Wunschliste

Betreff: **Ping! Ihr Gran-Canaria-Wunsch ist bei uns gelandet**

Liebe Frau [Name],

ping – und schon war sie da: Ihre Anfrage für Gran Canaria! Herzlichen Dank, dass Sie uns Ihren Urlaub anvertrauen. Wir haben sofort die Sonnenbrille aufgesetzt und losgelegt.

Schwarze Lavastrände, goldene Dünen bei Maspalomas und abends ein Glas Wein mit Blick aufs Meer: Sie haben sich da ein echtes Glanzstück ausgesucht.

Damit nichts verloren geht, hier noch einmal Ihre Wünsche:

- Reisezeit: [Datum bis Datum]
- Reisende: [Anzahl]
- Unterkunft: [Hotel], [Verpflegung]
- Budget: [Betrag]

Spätestens am [Datum] liegt Ihr persönliches Angebot in Ihrem Postfach. Und falls Ihnen bis dahin noch etwas einfällt: Rufen Sie gern an unter [Telefon].

Sonnige Grüße
[Name]

Variante B — Familie, mit Telefon-Einladung

Betreff: **Island? Was für eine großartige Idee!**

Liebe Familie [Name],

Island! Gletscher, Geysire, Wasserfälle, die einfach nicht aufhören wollen, und mittendrin Ihre Familie in dicken Wollpullis. Was für eine großartige Idee! Vielen Dank für Ihre Anfrage, wir freuen uns riesig.

Damit wir Ihnen nicht irgendeine, sondern genau Ihre Islandreise zusammenstellen, würden wir gern 15 Minuten mit Ihnen telefonieren. Dann erzählen Sie uns, was Ihre Kinder begeistert, wie viel Abenteuer es sein darf und ob Sie lieber im Mietwagen oder mit dem Bus unterwegs sind.

Passt Ihnen [Tag] um [Uhrzeit]? Oder nennen Sie uns einfach einen Termin, der besser passt.

Bis dahin: schon mal die Wollsocken suchen!

Herzliche Grüße
[Name]

FALL 1 · FORTSETZUNG

Erste Antwort auf eine Neukunden-Anfrage

WRE
Training für Touristiker

Variante C **Kurz & knackig**

Betreff: **Angekommen, gelesen, losgelegt!**

Liebe Frau [Name], lieber Herr [Name],

angekommen, gelesen, losgelegt! Herzlichen Dank für Ihre Anfrage für [Reiseziel] vom [Datum] bis [Datum].

Wir stellen Ihnen jetzt die schönsten Möglichkeiten zusammen und melden uns spätestens am [Wochentag] mit Ihrem Angebot. Vorfreude ist ab sofort ausdrücklich erlaubt!

Fragen oder neue Ideen? Einfach anrufen unter [Telefon].

Herzliche Grüße
[Name]

Warum das wirkt

- **Schnelligkeit ist Wertschätzung.** Wer zuerst antwortet, prägt den ersten Eindruck, gerade wenn die Kundin parallel anfragt. Die kurze Variante C schaffst Du in zwei Minuten.
- **Danke zuerst.** Die Anfrage ist ein Vertrauensvorschuss. Das Dankeschön zeigt, dass Du ihn bemerkt hast.
- **Bilder statt Floskeln.** Lavastrände und Wollpullis lassen den Urlaub im Kopf beginnen. Vorfreude ist der stärkste Buchungsmotor.
- **Wünsche zurückspiegeln.** Die kurze Liste zeigt Sorgfalt und gibt der Kundin die Chance, Missverständnisse früh zu korrigieren.
- **Verbindlicher nächster Schritt.** Ein konkretes Datum oder ein Telefontermin statt „Wir melden uns“.

Dein KI-Prompt

Kopieren · Platzhalter füllen · fertig

Schreibe eine Antwort auf eine neue Reiseanfrage.
Kunde: [Anrede, Name], Neukunde
Reise: [Reiseziel, Reiseart, Zeitraum, Anzahl Reisende]
Wünsche: [Unterkunft, Verpflegung, Budget, Besonderheiten]
Angebot kommt bis: [Datum] | Telefon: [Nummer, Zeiten]
Aufbau: Danke für die Anfrage, 2 bis 3 Bilder vom Reiseziel, die Wünsche als kurze Liste, Termin für das Angebot.
Schreib eine verspielte und eine kurze Variante.

Am besten zusammen mit Deinem Stil-Baustein (Seite 7).

7 Nachfassen bei unschlüssigen Kunden

DIE SITUATION

Das Angebot ist raus, aber der Kunde meldet sich nicht. Funkstille seit einigen Tagen.

DEIN ZIEL

Freundlich erinnern, den Grund für das Zögern herausfinden und eine Entscheidung erleichtern, ohne aufdringlich zu sein.

Variante A Erste Erinnerung

Betreff: **Huhu – schlummert da noch ein Urlaub in Ihrem Postfach?**

Liebe Frau [Name],

huhu! Wir wollten nur kurz nachschauen, ob Sie unser Angebot für Ihre Südtirol-Reise schon gesehen haben. Oder ob es noch irgendwo zwischen Newslettern und Rechnungen schlummert. Kann ja passieren!

Die Almwiesen, das Hotel mit dem Panoramapool und der Kaiserschmarrn warten jedenfalls geduldig auf Sie.

Vielleicht gibt es noch Fragen oder etwas passt nicht ganz? Dann sprechen wir am besten kurz darüber. Oft ist es nur eine Kleinigkeit, und schon passt alles.

Wann erreichen wir Sie am besten? Oder rufen Sie uns einfach an: [Telefon].

Herzliche Grüße
[Name]

Variante B Option läuft ab

Betreff: **Tick, tack: Ihre Option läuft am [Wochentag] ab**

Lieber Herr [Name],

tick, tack, nicht erschrecken, das ist nur unsere Erinnerungsuhr! Ihre Option für das Ferienhaus in der Bretagne läuft am [Wochentag, Datum] ab.

Wir möchten nur ungern, dass Ihnen jemand den Platz am Kamin mit Meerblick wegschnappt. Deshalb fragen wir einmal ganz direkt: Sollen wir buchen, die Option verlängern oder lieber nach etwas anderem suchen?

Ein kurzes „Buchen“, „Verlängern“ oder „Neu suchen“ als Antwort genügt. Wir erledigen den Rest.

Herzliche Grüße
[Name]

Nachfassen bei unschlüssigen Kunden

Variante C **Letzte Nachricht, ohne Druck**

Betreff: **Ganz ohne Druck: Wir sind da, wenn Sie so weit sind**

Liebe Familie [Name],

manchmal kommt das Leben dazwischen, und der Urlaub muss warten. Das verstehen wir gut. Deshalb heute ganz ohne Druck: Wir haben Ihr Angebot für [Reiseziel] nicht vergessen, und Sie auch nicht.

Falls sich Ihre Pläne geändert haben, sagen Sie uns gern Bescheid. Dann stellen wir Ihnen etwas Neues zusammen, ob für jetzt oder fürs nächste Jahr.

Und falls Sie sich einfach noch nicht entscheiden konnten: Ein Anruf genügt, und wir gehen alles gemeinsam durch.

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!

Herzliche Grüße
[Name]

Warum das wirkt

- **Nachfassen ist Service.** Viele Angebote gehen im Alltag schlicht unter. Wer erinnert, hilft, und ist nicht aufdringlich.
- **Humor nimmt den Druck.** „Zwischen Newslettern und Rechnungen" entlastet den Kunden, statt ihm ein schlechtes Gewissen zu machen.
- **Den Grund erfragen.** Hinter Schweigen steckt oft eine kleine offene Frage, die sich am Telefon in zwei Minuten klärt.
- **Antworten mit einem Wort.** „Buchen, Verlängern oder Neu suchen" macht die Entscheidung leicht.
- **Würdevoll loslassen.** Die dritte Mail hält die Tür offen. Die Beziehung zählt mehr als diese eine Buchung.

Dein KI-Prompt

Kopieren · Platzhalter füllen · fertig

Schreibe eine Nachfass-E-Mail zu einem Reiseangebot, auf das der Kunde noch nicht reagiert hat.
Kunde: [Anrede, Name]
Angebot: [Reiseziel, Highlights], verschickt am [Datum]
Option läuft ab: [Datum oder „keine Option"]
Das wievielte Mal wir nachfassen: [1., 2. oder letztes Mal]
Erinnere freundlich und mit Augenzwinkern, ohne Vorwurf, frag nach offenen Fragen und mach die Antwort so leicht wie möglich (z. B. mit einem Wort).

Am besten zusammen mit Deinem Stil-Baustein (Seite 7).

DAS WAR DIE LESEPROBE

Lust auf das ganze E-Book?

WRE Training für Touristiker

Tata! Du hast gerade einen kleinen Vorgeschmack bekommen. Im kompletten E-Book warten noch auf Dich:

- **39 weitere E-Mail-Vorlagen** für 18 weitere Fälle, vom Preiseinwand bis zur Reaktivierung
- **Leitplanken 6 bis 10** für Deinen Erfolg in der Kommunikation mit Reisekunden
- **Deinen Stil-Baustein,** mit dem Deine KI so schreibt wie Du
- **18 weitere KI-Prompts,** die Dir jeden Tag Zeit sparen
- **190 Textbausteine als Baukasten,** vom Einstieg bis zum Abschied Deiner Kundenmails
- **Alles als Word-Datei,** zum Kopieren in Outlook, CRM oder Buchungssystem



Deine Lizenz

Preise je Lizenz, netto zzgl. USt.

pro Lizenz	2–10 Lizenzen	ab 11 Lizenzen
Einzelpreis	Teamrabatt	Teamrabatt
69 €	**20 % Rabatt**	**30 % Rabatt**

Eine Lizenz gilt für eine Person, die mit dem E-Book arbeitet. Filialen eines Unternehmens zählen zusammen. Wächst Dein Team, kauft Du einfach weitere Lizenzen dazu.

Jetzt bestellen auf www.wre-trainings.de →

Fragen? Ruf uns an oder schreib uns:
030-65075621 · info@wre-trainings.de

Gefällt Dir die Leseprobe? Dann gib sie gern an Kolleginnen und Kollegen weiter.

© 2026 WRE Training für Touristiker. Alle Rechte vorbehalten. Diese Leseprobe darf unverändert und kostenlos weitergegeben werden.