

## Lohnstudie Outgoing Tourismus 2016

Der Schweizer Reise-Verband (SRV) und Travel Job Market haben im Rahmen einer Bachelorarbeit an der Hochschule Luzern – Wirtschaft Eliane Lenz unterstützt, eine anonyme Lohnstudie im Outgoing Tourismus durchzuführen.

Die Lohnstudie soll die aktuelle Lohnsituation und die damit verbundene Arbeits- und Lohnzufriedenheit im Outgoing Tourismus aufzeigen. Sie dient als Orientierungshilfe für Arbeitnehmende und Arbeitgebende.

Als Datengrundlage dienen die Auswertungen einer anonymen Online Umfrage unter Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen im Schweizer Outgoing Tourismus sowie qualitativer Interviews mit ausgewählten Arbeitgebern. Die Anwendung von zwei verschiedenen Methoden und die Berücksichtigung beider Anspruchsgruppen erhöht die Aussagekraft der Ergebnisse. Die Ansprüche auf Repräsentativität können aufgrund fehlender Angaben zur Grundgesamtheit nicht erfüllt werden.

Der Link zur Umfrage wurde im Januar 2016 an Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im Outgoing Tourismus versandt. Es konnten die Antworten von 866 Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen ausgewertet werden. Die erhobene Stichprobe ermöglicht Ergebnisse zu den wichtigsten Einflussfaktoren auf den Lohn, zur Lohn- und Karriereentwicklung sowie Ableitungen zur Lohn- und Arbeitszufriedenheit.

Die Löhne werden als Brutto-Jahressalär in Schweizer Franken ausgewiesen. Dabei wird auf die Kennzahl Median verwiesen, d.h. den Wert, bei dem 50% der Saläre darüber und 50% darunter zu finden sind, demnach den Wert bei dem die Mehrheit liegt.

Wir geben gerne Auskunft, ob und wie weitere Resultate aus der erhobenen Lohnstudie erhoben werden können.

### Informationen

SRV (Schweizer Reise-Verband)	Beat Knecht, Leiter Aus- und Weiterbildung, 044 487 30 50, knecht@srv.ch, www.srv.ch
Travel Job Market	Christina Renevey, Geschäftsführerin, 044 312 21 21, christina.renevey@traveljobmarket.ch, www.traveljobmarket.ch
Eliane Lenz	Eliane Lenz, Verfasserin, lohnstudie.outgoing.tourismus@gmail.com

## Salärprofile

Die Salärangaben der Tätigkeitsbereiche beziehen sich auf den Jahres-Medianlohn. Bei Kategorien mit weniger als 5 Nennungen wird aus Gründen der fehlenden Aussagekraft keine Berechnung durchgeführt. Diese Kategorien sind mit k.A. (= keine Angaben) gekennzeichnet. Kursiv abgebildete Jahressaläre beziehen sich auf eine Datenbasis zwischen 5 und 9 Nennungen. Diese Salärangaben sind beschränkt aussagekräftig.

Arbeitnehmer, die (mit-)verantwortlich für Auszubildende sind, fallen unter die Kategorie „ohne Führungsfunktion“. Die angegebenen Jahre Erfahrung beschreiben die Berufserfahrung im Tourismus.

### Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Reisebüro)

Die Auswertungen zeigen, dass sich die Saläre im Reisebüro mit dem Abschluss einer Weiterbildung nur minim weiterentwickeln. Das Anfangssalär liegt bei ca. CHF 56'000 Jahreslohn.

*Tabelle 1: Salärprofile Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Reisebüro) – ohne Führungsfunktion*

	Ohne Führungsfunktion (alle)	Ohne Führungsfunktion, ohne Weiterbildung	Ohne Führungsfunktion, mit Weiterbildung (HF, FH oder Uni)
<b>0-5 Jahre Berufserfahrung</b>	CHF 56'000	CHF 55'635	CHF 57'000
<b>6-10 Jahre Berufserfahrung</b>	CHF 62'200	CHF 62'400	CHF 62'000
<b>11 und mehr Jahre Berufserfahrung</b>	CHF 68'000	CHF 68'575	CHF 68'000
<b>Total 244 Nennungen</b>			

Bei Führungspositionen schlägt sich der Abschluss einer Weiterbildung ebenfalls nicht stark auf die Höhe des Jahressalärs nieder.

*Tabelle 2: Salärprofile Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Reisebüro) – mit Führungsfunktion*

	Mit Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion, ohne Weiterbildung	Mit Führungsfunktion, mit Weiterbildung (HF, FH oder Uni)
<b>0-5 Jahre Berufserfahrung</b>	CHF 62'400	CHF 60'000*	CHF 63'000*
<b>6-10 Jahre Berufserfahrung</b>	CHF 75'000	CHF 81'240*	CHF 68'250*
<b>11 und mehr Jahre Berufserfahrung</b>	CHF 80'000	CHF 78'000	CHF 80'545
<b>Total 108 Nennungen, * 5-9 Nennungen</b>			

## Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Touroperating)

Die Salärprofile im Touroperating sehen ähnlich aus wie im Reisebüro. Der Einstiegslohn befindet sich ungefähr im gleichen Bereich und entwickelt sich mit zunehmender Berufserfahrung ähnlich.

Tabella 3: Salärprofile Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Touroperating) – ohne Führungsfunktion

	Ohne Führungsfunktion (alle)	Ohne Führungsfunktion, ohne Weiterbildung	Ohne Führungsfunktion, mit Weiterbildung (HF, FH oder Uni)
0-5 Jahre Berufserfahrung	CHF 58'300	CHF 56'600	CHF 58'650
6-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 65'000	k.A.	CHF 65'000*
11 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 69'550	k.A.	CHF 69'100*
Total 71 Nennungen, * 5-9 Nennungen, k.A. = weniger als 5 Nennungen			

Die Aussagekraft der Resultate im Touroperating mit Führungsfunktion ist eher gering. Insgesamt fallen 31 Nennungen in diese Kategorie.

Tabella 4: Salärprofile Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Touroperating) – mit Führungsfunktion

	Mit Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion, ohne Weiterbildung	Mit Führungsfunktion, mit Weiterbildung (HF, FH oder Uni)
0-5 Jahre Berufserfahrung	CHF 67'600	CHF 64'250*	CHF 67'600*
6-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 67'600*	k.A.	CHF 68'800*
11 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 79'600	CHF 80'350*	CHF 75'000*
Total 31 Nennungen, * 5-9 Nennungen, k.A. = weniger als 5 Nennungen			

## Produktmanagement

Im Produktmanagement ist ein Unterschied zwischen Funktionen mit Führung und ohne Führung ersichtlich. Dieser bewegt sich je nach Berufserfahrung im Tourismus zwischen CHF 7'000 und CHF 16'000 im Jahr.

Tabella 5: Salärprofile Produktmanagement

	Ohne Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion (alle)
0-5 Jahre Berufserfahrung	CHF 64'050	CHF 71'500
6-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 71'450	CHF 78'000
11 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 71'500*	CHF 87'775
Total 83 Fälle, * 9 Nennungen		

## Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Business Travel)

Für den Tätigkeitsbereich Business Travel wurden nur vereinzelt Daten von Arbeitnehmenden mit einem Weiterbildungsabschluss erhoben. Deshalb beschränkt sich die Auswertung auf die Differenzierung zwischen Mitarbeitenden mit einer Führungsfunktion und Mitarbeitenden ohne Führungsfunktion. Mit zunehmender Erfahrung steigt das Salär im Business Travel tendenziell etwas stärker an als im Reisebüro oder im Touroperating.

Tabella 6: Salärprofile Verkauf, Beratung, Kundenbetreuung (Business Travel)

	Ohne Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion (alle)
0-5 Jahre Berufserfahrung	CHF 55'900	k.A.
6-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 68'500	k.A.
11 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 74'000	CHF 84'140
Total 65 Nennungen, k.A. = weniger als 5 Nennungen		

## Operatives Management

In den Tätigkeitsbereich operatives Management fliessen unter anderem die Daten von Arbeitnehmenden, die eine Filialleitung innehaben. Eine Weiterbildung an einer höheren Fachschule, Fachhochschule oder Universität hat einen Einfluss auf die Höhe des Salärs.

Tabella 7: Salärprofile Operatives Management

	Mit Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion, ohne Weiterbildung	Mit Führungsfunktion, mit Weiterbildung (HF, FH oder Uni)
0-5 Jahre Berufserfahrung	CHF 81'050*	k.A.	k.A.
6-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 78'800	CHF 85'450*	CHF 77'280*
11-15 Jahre Berufserfahrung	CHF 92'000		CHF 96'200*
16 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 105'000	CHF 102'000	CHF 120'000
Total 84 Nennungen, * 5-7 Nennungen k.A. = weniger als 5 Nennungen			

## Backoffice, Sachbearbeitung

Der Grossteil der Arbeitnehmenden im Tätigkeitsbereich Backoffice/Sachbearbeitung hat keine Führungsfunktion inne. Mit zunehmender Berufserfahrung im Tourismus steigt das Salär im Backoffice.

Tabella 8: Salärprofile Backoffice, Sachbearbeitung

	Ohne Führungsfunktion (alle)
0-5 Jahre Berufserfahrung	CHF 58'212
6 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 65'250
Total 42 Nennungen	

## Marketing, Kommunikation, Medienarbeit

Im Tätigkeitsbereich Marketing, Kommunikation und Medienarbeit ist das Salär mit Führungsverantwortung erheblich höher als ohne Führungsverantwortung.

Tabella 9: Salärprofile Marketing, Kommunikation, Medienarbeit

	Ohne Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion (alle)
0-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 65'000	CHF 86'100
11 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 75'000*	CHF 112'400*
Total 37 Nennungen, * 4-6 Nennungen		

## Sales, Key Account Management

Aufgrund der tiefen Anzahl können keine aussagekräftigen Ergebnisse im Zusammenhang mit der Berufserfahrung und einem Weiterbildungsabschluss präsentiert werden. Deshalb wird nur der Unterschied zwischen einer Führungsfunktion und keiner Führungsfunktion aufgezeigt.

Tabella 10: Salärprofile Sales, Key Account Management

Ohne Führungsfunktion (alle)	Mit Führungsfunktion (alle)
CHF 70'000	CHF 88'050
Total 26 Nennungen	

## Strategisches Management

Auffallend ist, dass die Befragten Arbeitnehmenden im Strategischen Management mit 11 bis 25 Jahre Berufserfahrung weniger verdienen, als Arbeitnehmende mit 10 oder weniger bzw. 26 und mehr Jahre Berufserfahrung. Drei Viertel der Befragten in einer Funktion im strategischen Management haben eine Weiterbildung. Wiederum 75% davon einen HF, FH oder Uni/ETH Abschluss.

Tabella 11: Salärprofile Strategisches Management

	Mit Führungsfunktion (alle)
0-10 Jahre Berufserfahrung	CHF 132'000
11 bis 25 Jahre Berufserfahrung	CHF 111'600*
26 und mehr Jahre Berufserfahrung	CHF 160'000*
Total 31 Nennungen, * je 9 Nennungen	

## Karriere- und Lohnentwicklung

**58%** der befragten Frauen (Männer **62%**) haben in den letzten 5 Jahren mehr Verantwortung (Karrierefortschritt) übernommen. **37%** haben seit 2010 eine Stelle mit gleich viel Verantwortung und **5%** haben weniger Verantwortung.

Bei über **10%** der Befragten hat sich der Lohn in den letzten fünf Jahren um **20%** und mehr gesteigert. Bei der Mehrheit (**47%**) hat sich der Lohn um 1-19% erhöht. **32%** haben ungefähr den gleichen Lohn. Die restlichen (**7%**) Befragten haben einen Lohnrückschritt gemacht.

Bei **14%** der Befragten hatte der Abschluss einer Weiterbildung einen sehr starken oder eher starken Einfluss auf den Lohn. Bei **38%** war der Einfluss eher schwach oder sehr schwach und bei **36%** hatte der Abschluss einer Weiterbildung gar keinen Einfluss

## Arbeits- & Lohnzufriedenheit

**8%** der Befragten sind sehr zufrieden, **35%** sind zufrieden mit dem Lohn. **37%** der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen sind sehr unzufrieden oder unzufrieden mit dem Lohn.

Fast die Hälfte (**47%**) der Befragten ohne Führungsfunktion ist mit dem Lohn unzufrieden. Bei den Befragten mit Führungsfunktion sind **25%** unzufrieden.

Fast **90%** der Befragten sind sehr zufrieden oder zufrieden mit der Arbeit.

Die wichtigsten Komponenten für eine hohe Arbeitszufriedenheit sind soziale Faktoren wie das Arbeitsklima im Team, die Beziehung zum direkten Vorgesetzten und das Kundenverhalten.

Die Lohnpolitik der Arbeitgeber beeinflusst bei über **70%** der Arbeitnehmenden die Arbeitszufriedenheit.

**58%** der Befragten beantworten die Aussage „Die Attraktivität der Branche ist wichtiger als die Höhe des Lohnes.“ mit „trifft voll und ganz zu“ oder „trifft eher zu“.

Mehr als **75%** würden in Zukunft tendenziell eher wieder einen Arbeitgeber in der Tourismusbranche wählen.

Zwischen der Lohnzufriedenheit und der Branchenattraktivität besteht ein signifikanter Zusammenhang. Arbeitnehmende, welche die Branche als attraktiv bezeichnen, sind zufriedener mit dem Lohn.

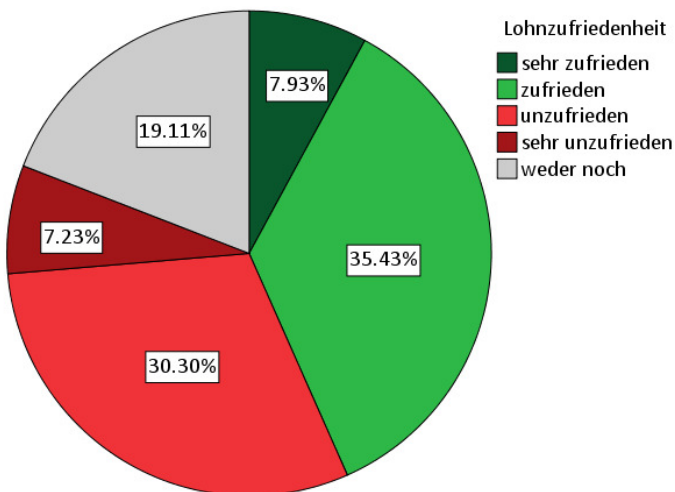


Abbildung 1: Lohnzufriedenheit

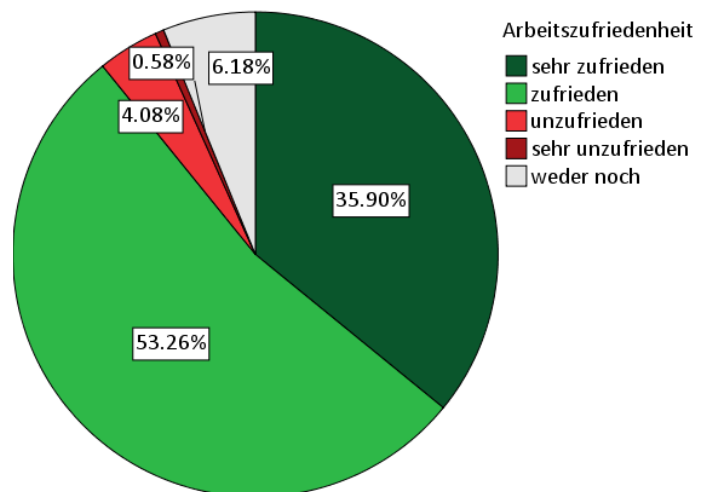


Abbildung 2: Arbeitszufriedenheit

## Einflussfaktoren Lohn

Der Tätigkeits- und Verantwortungsbereich, die Arbeitserfahrung und das Alter haben den stärksten Einfluss auf den Lohn, das zeigt die Analyse der Umfrage. Einen mittleren Einfluss haben die Faktoren Anspruchsniveau der Stelle, Geschlecht, Firmenzugehörigkeit, Destinationskenntnisse, GDS-Kenntnisse und die Art der Weiterbildung. Die Sprachkenntnisse, der Abschluss einer Weiterbildung und die Unternehmensgrösse beeinflussen das Lohnniveau nur schwach bis sehr schwach.

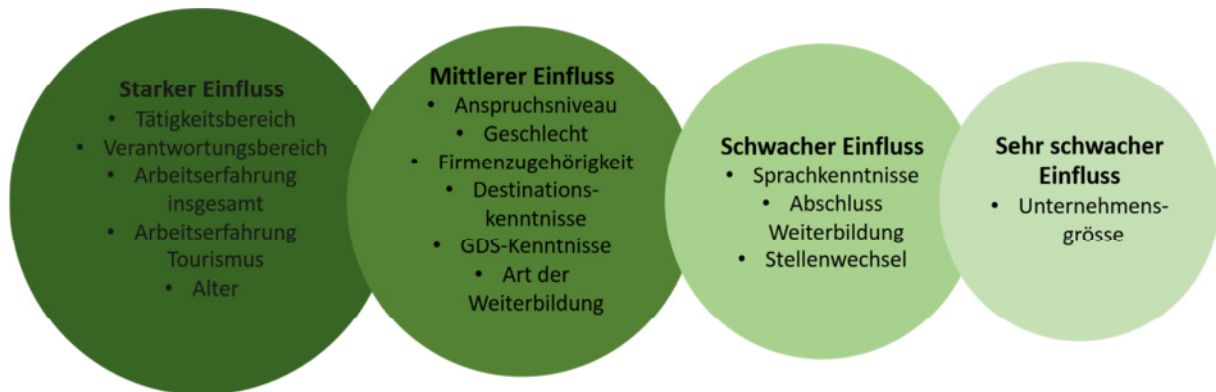


Abbildung 3: Einflussfaktoren Lohn gemäss Umfrage

Kein signifikanter Einfluss auf den Lohn haben die Faktoren Nationalität, Grundausbildung im Tourismus, Arbeitsort/Region, wöchentliche Arbeitszeit, Arbeitspensum, MS Office Kenntnisse und Deutschkenntnisse.

Arbeitgeber und Arbeitnehmer sind sich bezüglich Gewichtung der Arbeitserfahrung, des Verantwortungsbereichs, der Sprach- und IT-Kenntnisse sowie des Geschlechts einig. Gespalten sind die Meinungen bezüglich des Alters und des Arbeitsortes. Die Datenerhebung bei den Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen hat ergeben, dass der Arbeitsort keinen signifikanten Einfluss auf den Lohn hat. Einige Arbeitgebende, aber auch Arbeitnehmende, wünschen sich eine Differenzierung des Lohnes bezüglich Arbeitsstandorts.

Uneinigkeit herrscht bei der Gewichtung von Weiterbildungen. Die Ergebnisse der Umfrage decken sich mit den Auswertungen der qualitativen Interviews. Arbeitnehmende würden sich aber eine vermehrte Berücksichtigung der Weiterbildung beim Thema Lohn wünschen.

Es muss beachtet werden, dass die zentralen Einflussfaktoren auf den Lohn immer in Verbindung mit anderen Faktoren stehen. Beispielsweise entwickeln sich das Alter, die Arbeitserfahrung und der Verantwortungsbereich in der Regel parallel. Weiter werden beispielsweise die Kenntnisse der GDS-Systeme durch die Arbeitserfahrung im Reisebüro, Business Travel oder Touroperating beeinflusst oder verhandlungssichere Englischkenntnisse werden für verantwortungsvolle Positionen vorausgesetzt. Diese Gegebenheiten haben nicht zwingend einen Einfluss auf die Höhe des Salärs, sondern unterstreichen, dass diese Faktoren Voraussetzung für eine bestimmte Position sind.

## Handlungsempfehlungen

### Für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen

- Zeigen Sie Motivation, Persönlichkeit und Verhandlungsgeschick in der Bewerbungsphase.
- Wählen Sie eine für Sie passende Weiterbildung aus und sprechen Sie diese mit Ihrem Arbeitgeber ab. Denn Arbeitgeber unterstützen jobspezifische Weiterbildungen gerne. So erhöhen Sie auch Ihre Chancen, sich intern weiterentwickeln zu können und einen Salärfortschritt zu erzielen. Betriebswirtschaftliche Weiterbildungen erweitern Ihren Horizont und fördern das vernetzte Denken.
- Haben Sie Geduld nach dem Abschluss einer Weiterbildung. Insbesondere, wenn Sie noch über wenig Berufserfahrung im Tourismus verfügen. Die flachen Hierarchien im Outgoing Tourismus bedingen, dass der direkte Einstieg in eine Führungsfunktion eher schwierig ist.
- Ihre Loyalität gegenüber Ihrem Arbeitgeber zahlt sich aus!
- Vertiefen Sie Ihre Destinationskenntnisse, so können Sie authentischer und besser verkaufen, was Ihr Salär ebenfalls erhöhen kann.
- Entscheiden Sie sich zwischen einer steilen Karriere oder einer ausgeglichenen Work-Life-Balance. Es ist eine Kunst, beides zu vereinbaren.
- Eine gute Vorbereitung und schlagkräftige Argumente lohnen sich in der Lohnverhandlung!

### Für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen

- Zeigen Sie potenziellen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen die Berufsbilder und die Karrieremöglichkeiten transparent auf. So kann gegenseitig falschen Erwartungshaltungen vorgebeugt werden.
- Investieren Sie in leistungsstarke Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und versuchen Sie durch Personalentwicklung die Fluktuation tief zu halten.
- Gewichten Sie beim Lohn die für Sie relevanten Faktoren. Dabei kann die Erstellung von Lohnklassen oder Lohnbandbreiten helfen.
- Stellen Sie sicher, dass in Ihrem Unternehmen kein Lohnunterschied zwischen Frauen und Männern auszumachen ist.
- Versuchen Sie wo immer möglich Kosten zu senken, um mehr Budget für situative und leistungsbezogene Lohnanpassungen zur Verfügung zu haben.
- Belohnen Sie leistungsstarke Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit einer Umsatz- oder Erfolgsbeteiligung und verknüpfen Sie diese mit Zielvereinbarungen.
- Investieren Sie weiter in eine hohe Arbeitsmotivation Ihrer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.



## Struktur der Stichprobe

Tabella 12: Struktur Stichprobe

Alter im Durchschnitt	35,6 Jahre	
Geschlecht	Prozent	Anzahl
Männer	31%	266
Frauen	69%	602
Verantwortungsbereich (Hierarchische Stellung)	Prozent	Anzahl
Keine Führungskompetenz	48%	418
(Mit-)verantwortung für Auszubildende	9%	75
Projektverantwortung bzw. -leitung	8%	68
Team-/Gruppenleitung	14%	119
Abteilungsleitung	8%	72
Leitung eines Unternehmensbereiches	5%	47
Unternehmensleitung (KMU)	7%	63
Leitung eines Grossunternehmens	1%	6
Arbeitsort	Prozent	Anzahl
Zürich (ZH)	46%	386
Mittelland & Bern (BE, SO; AG, BS, BL)	23%	197
Westschweiz (FR, GE, JU, NE, VD, VS)	13%	110
Zentralschweiz (LU, NW; OW, SZ, UR, ZG)	9%	79
Ostschweiz (AI, AR, GL, GR, SG, SH, TG)	8%	70
Tessin (TI)	0,001%	2
Grösse Arbeitgeber	Prozent	Anzahl
100 oder mehr Beschäftigte	62%	529
Weniger als 100 Beschäftigte	37%	311
Arbeitssituation	Prozent	Anzahl
Angestellt	95%	825
Selbständig	2%	19
Angestellt & selbständig	2%	18
Arbeitslos	1%	6