



Zakenreizen nu en in de toekomst

Aan tafel met travel managers, boekers en inkopers over hun rol, reizigers en zakenreisagent



TRAVEL LAB

Het ATP Travel Lab is een terugkerend rondetafel evenement dat wij organiseren om, los van de dagelijkse contacten, eens wat dieper op zaken in te gaan met klanten. Elkaar beter leren kennen en zo samenwerken aan een betere, efficiëntere of gewoon leukere zakenreistoekomst.

Voor je werk op reis. Dat klinkt leuk, maar zakenreizigers weten dat het ook een behoorlijke uitdaging kan zijn. Tijdens het ATP Travel Lab spraken we met onze klanten over de uitdagingen, behoeften en wensen die zij hebben voor hun zakelijke reizigers.

We legden de aanwezige travel managers, boekers en inkopers een aantal stellingen voor over zakenreizen. Zijn de zakelijke reizigers van nu echt zo veeleisend, regelen ze steeds meer zelf of geven ze toch liever alles uit handen? En wat is de rol van de zakenreisagent nu digitalisering een steeds grotere rol speelt?



CORPORATE TRAVEL



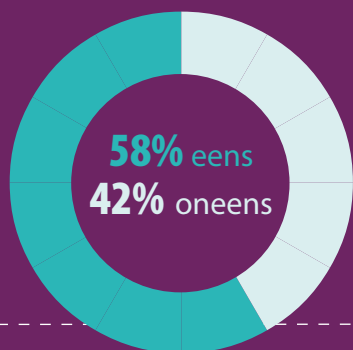
TRAVEL LAB

STELLING

1.

De relatie met
onze reizigers
is aan het
veranderen

De deelnemers aan
Travel Lab vinden:



"Wij hebben **traditionele zakenreizigers**. Ze bellen me voor alles."



"Bij vooraf bekende reizen – zoals bijvoorbeeld het traject Amsterdam-Londen – speelt de prijs een grote rol. Mijn reizigers zoeken vaak zelf de prijs van een ticket op en wanneer ze zien dat er een goedkoper ticket is begrijpen ze niet altijd waarom we dan toch via een zakenreisagent boeken. **Ze vergeten dat er veel meer komt kijken bij het regelen van zakenreizen.** Als travel manager zie ik het dan ook als mijn taak om ze uit te leggen wat de extra voordelen zijn van boeken via een zakenreisagent. Het gaat bijvoorbeeld om veiligheid, iets waar mijn reizigers überhaupt niet altijd bij stilstaan."

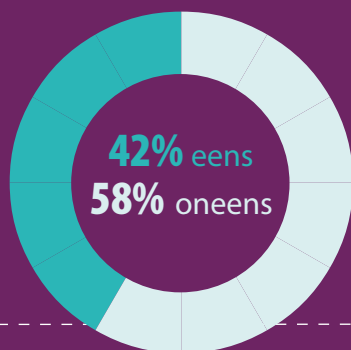


"Vooraf te plannen reizen, zoals rond een WK voetbal, zijn eenvoudig te regelen. Het wordt **lastiger bij last-minute reizen** die we moeten regelen wanneer er een actuele gebeurtenis is. Onze reizigers hebben de vrijheid om zelf te boeken, maar wel via ATP. Mocht er dan een calamiteit zijn tijdens hun reis, kunnen ze altijd terecht bij ATP."

STELLING 2.

Mijn rol als zakenreis-manager gaat substantieel veranderen in de toekomst

De deelnemers aan Travel Lab vinden:



"Nee, dat denk ik niet. Ik werk voor een groeiend bedrijf en boek veel seaman tickets. Wij hebben geen aparte travel afdeling en ik denk dat dit voorlopig ook zo blijft. Zelf zou ik graag wat veranderingen zien en vind ik dat het boeken van reizen wordt onderschat. **Vaak is het zo dat mensen pas na een vervelende reiservaring zien wat de toegevoegde waarde is van één centraal contact.**"



"Ik ben het hier mee eens. **Zakelijk reizen valt steeds meer onder procurement** terwijl het in mijn ogen meer een HRM-activiteit moet zijn. Iedere travel manager werkt anders. Dit vak wordt onderschat binnen veel bedrijven. De reizigers gaan op reis om de doelen van het bedrijf te halen."

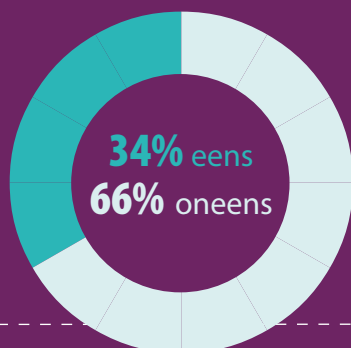


"Ik werk in een vrij traditioneel bedrijf en daar gaat vooralsnog niets veranderen. **Als contractbeheerder boek ik alle zakenreizen** en komen ze met alle vragen bij mij."

STELLING 3.

Door digitalisering
en kosten-
besparingen gaan
steeds minder
medewerkers
op reis

De deelnemers aan
Travel Lab vinden:



"Ik ben het hier mee eens en herken het ook. Bij ons bepaalt de directie vaak of werknemers wel of niet op zakenreis gaan.

Wanneer het mogelijk is om afspraken via **videoconference** te regelen dan geven we hier de voorkeur aan. Dit maakt het mogelijk minder te reizen."



"Oneens. Wij hebben fabrieken in de USA en deze moeten persoonlijk bezocht worden, dit kan echt niet via video. En daarnaast vinden we het **sociale aspect** ook belangrijk. Het werkt altijd beter als je zelf op de locatie bent geweest. Ook in Azië is persoonlijk contact belangrijk om een deal te kunnen sluiten."

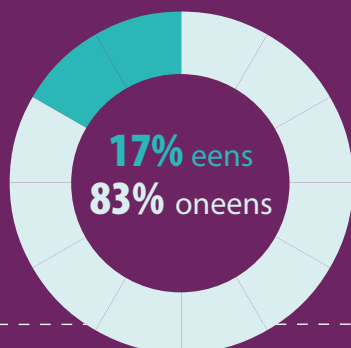


"Binnen ons bedrijf is dat niet zo. We zijn een traditioneel bedrijf en aan **persoonlijk contact** hechten we veel waarde. Voor een vergadering in Oslo of Kopenhagen vliegen werknemers op één dag heen en terug."

STELLING 4.

Zakenreizen
spelen een steeds
belangrijkere rol
in het vormgeven
van ons MVO
beleid

De deelnemers aan
Travel Lab vinden:



"Zeker mee eens! Binnen onze organisatie staat het **MVO beleid hoog op de agenda** en dus ook de invloed van zakenreizen hierop. Ik vind het zelf een erg belangrijk onderwerp en momenteel voer ik intern de discussie dat vluchten met een overstap meer CO₂ uitstoot hebben dan een rechtstreekse en wellicht duurdere vlucht. Daarnaast overwegen we onze eigen zakenreizigers alleen nog maar te laten verblijven in hotels met een score van 8 of hoger als het gaat om milieu en duurzaamheid."



Wij willen meer met MVO doen en wij vinden het echt een belangrijk onderwerp. Daarom hebben wij experts ingehuurd om ons hierin te ondersteunen. Maatschappelijk verantwoord ondernemen leeft binnen ons bedrijf en wij willen het inzichtelijk maken. We zien het als **onze verantwoordelijkheid om onze reizigers hierop te wijzen en hen hier goed over te informeren.**



"MVO speelt momenteel geen grote rol binnen ons bedrijf. We hebben slechts 1 reiziger die gebruik maakt van een **CO₂ compensatie-regeling.**"



CORPORATE TRAVEL

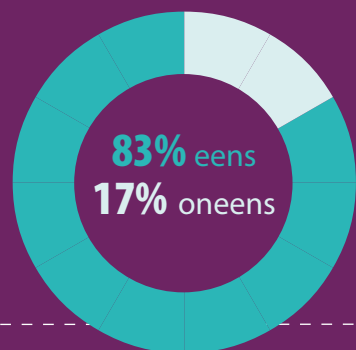


TRAVEL LAB

STELLING 5.

De rol van mijn zakenreisagent gaat veranderen omdat er zoveel nieuwe mogelijkheden zijn om te boeken

De deelnemers aan Travel Lab vinden:



"Ik ben het er niet mee eens. Ik doe juist alles via ATPi. **Tijd is geld** en mijn TMC is er juist om mij te ontzorgen. En daarnaast waardeer ik het persoonlijke contact erg. Als ik bel heb ik altijd het idee dat iedereen gelijk voor mij aan de slag gaat."



"Ik denk zeker dat de rol van de zakenreisagent gaat veranderen. Steeds meer boekingen komen via **online tools** binnen. En ik denk dat de leeftijd van de boeker of reiziger ook een rol speelt. Millennials boeken meer zelf, maar de traditionele reiziger heeft echt nog een zakenreisagent nodig."



"Eens! Ik kan het allemaal prima zelf en heb de hulp van mijn zakenreisagent lang niet altijd nodig. Alle 'losse' standaard vluchten, zoals bv Amsterdam-Londen, boek ik zelf. **Alleen als het te complex wordt regel ik het via ATPi!**"

Doe mee: We zijn benieuwd naar jouw mening!

Regelmatig organiseren we rondetafel evenementen waarbij we met een klein, gevarieerd gezelschap praten over verschillende onderwerpen. Zo krijgen we een breed beeld van de denkrichtingen en meningen van onze klanten en uiteraard proberen we onze dienstverlening hierop aan te passen.

Samen met de NATM houden we een grootschalig benchmarkonderzoek onder functionarissen die verantwoordelijk zijn voor zakenreizen, de Travel Management Barometer 2018. We brengen de pijnpunten en uitdagingen op het gebied van kosten, reisbeleid, veiligheid, de nieuwe generatie reizigers en de toekomst van het zakelijk reizen in kaart en geven inzicht in het marktgemiddelde.

Ben je benieuwd hoe jouw bedrijf ervoor staat op het gebied van zakenreis management? Vul dan hier de [vragenlijst](#) in. Medio oktober 2018 presenteren we het rapport en lichten we het op verzoek ook graag persoonlijk toe.

Wil jij ook eens meedoen aan een rondetafel evenement van ATPi?
Meld je dan nu [hier](#) aan.

