







Zakenreizen anno 2017

# Nieuwe bestemmingen, meer technologie

**De zakenreisbranche opereert wereldwijd, en is dus ook onderhevig aan internationale ontwikkelingen en gebeurtenissen. Volgens Diederik Banken, commercieel manager bij BCD Travel, heeft dat niet per definitie impact op het gedrag van de zakelijke reiziger. Wel zijn er een aantal duidelijke trends te ontdekken.**

**M**et de aanslagen van de afgelopen periode in steden zoals Brussel, Parijs en Londen zou je verwachten dat bepaalde bestemmingen op dit moment minder in zwang zijn. Volgens Diederik Banken klopt dat slechts gedeeltelijk. “De leisure toerist zal wellicht minder snel voor Parijs of Londen kiezen, maar binnen de zakenreisbranche spelen andere motieven een rol. Een zakenreiziger reist namelijk niet voor de lol en heeft zijn bestemming ook niet voor het uitkiezen. Mede daardoor voert Londen al jaren de top 10 lijst van populaire Europese bestemmingen aan. Parijs staat nog altijd op plek 5.” Economische ontwikkelingen lijken meer invloed te hebben op de keuze van de bestemming. “Spanje maakt op dit moment een economische

groei door. Je merkt in wereldsteden zoals Barcelona en Madrid dat er meer bedrijvigheid plaatsvindt, waardoor de motivatie om naar deze steden af te reizen voor bedrijven toeneemt. Dat zien we ook terug in onze cijfers. Barcelona stijgt van plek 9 naar plek 6. Madrid stond voorheen niet in de top 10, maar is in 2016 binnengekomen op de achtste plaats.” Wat betreft de populariteit van intercontinentale bestemmingen zijn New York en Shanghai blijvende constanten. “Daar zie je doorgaans weinig beweging in. Des te opvallender is daarom de opmars van Dubai. Deze stad heeft Peking van de derde plek gestoten. Voor veel bedrijven geldt het ‘westerse’ Dubai als de springplank naar het Midden-Oosten. Het succes van Etihad Airways en Emirates draagt daar zeker aan bij. Deze luchtvaart-

maatschappijen bieden steeds meer vluchten aan en maken voor hun intercontinentale reizen de tussenstop in de Verenigde Arabische Emiraten.” Er zijn echter ook uitzonderingen. “Istanbul is net als Dubai een hub, maar door de onrust kiezen zakenreizigers op weg naar hun eindbestemming liever voor een ander tussenstation.” De keuze voor de eindbestemming mag dan minder beïnvloed worden dan verwacht, zakenreizigers besteden wel steeds meer aandacht aan hun veiligheid. “Dat speelt al jaren, maar wordt steeds belangrijker. We merken dat de zakenreiziger zich steeds beter voorbereidt. Men zoekt uit wat de risico’s van een bestemming zijn, welke gebruiken er zijn en welke plekken je beter kunt vermijden.”

## ENGAGEMENT

Aansluitend op het thema veiligheid zijn travelmanagementprogramma’s steeds meer in zwang. Banken: “Vroeger boekten medewerkers op eigen gelegenheid hun reis en verblijf. Nu wordt dit steeds vaker via het bedrijf gedaan. Hetzelfde zie je nu



ook langzaam gebeuren bij hotelboekingen. Nog altijd boeken medewerkers vaak op eigen gelegenheid een hotel. Het nadeel is dat de werkgever niet altijd goed op de hoogte is van waar zijn medewerker verblijft. Dat is met de internationale ontwikkelingen zeker nu niet wenselijk. Ook lijkt het vaak goedkoper, maar in de praktijk blijkt dat je juist geld kunt besparen op hotelovernachtingen wanneer je via je zakenreispartner boekt.”

De trend waarbij naar traveler engagement wordt gewerkt, gaat zelfs nog een stapje verder. “De zakenreiziger wordt steeds jonger. Voorheen was het reisbeleid, een lang document met vooral verplichtingen, leidend. Dat spreekt jongeren niet aan. Met nieuwe reisprogramma’s kun je deze generatie informeren over hoe zij bij kunnen dragen aan besparingen. Ze worden gestimuleerd, maken zelf de keuze. Uiteindelijk wordt hetzelfde doel bereikt. Die informatie in het reisbeleid kun je bovendien ook op een aantrekkelijke manier presenteren met een mooie grafische vormgeving en afbeeldingen. En vergeet niet dat ook de oudere medewerkers door de jongere generaties worden beïnvloed. Hen spreekt dit ook aan.”

#### TREIN IS POPULAIR

Wat betreft de keuze voor vervoersmiddelen merkt Banken dat de hogesnelheidstreinen in de lift zitten. “Het is een prima manier van reizen wanneer je naar Duitsland, Engeland of Frankrijk wilt gaan. De prijzen zijn gunstig. Bovendien is het comfortabel. Door de aanwezigheid van wifi kun je gewoon doorwerken,

waardoor je ook productief bent. Dit in tegenstelling tot het reizen per vliegtuig. Het laptopverbod wordt nu weliswaar niet veralgemeend, maar het heeft wel impact. Een zakenreiziger is nu wellicht geneigd om vanwege de gewenste productiviteit documenten te printen die ergens kunnen blijven liggen. Daardoor lopen bedrijven risico. Bovendien kom je met de trein ook echt op de plek van bestemming aan in het centrum van de stad.” Banken verwacht dat het reizen per trein de komende jaren verder zal groeien. “Het aantal bestemmingen binnen Europa breidt steeds verder uit. Bovendien zijn er meer operators actief en komt er wellicht een tweede aanbieder voor het traject Amsterdam-Parijs. Of het impact zal hebben op de prijs of juist de service, is een kwestie van afwachten, maar het zal hoe dan ook voordelig uitpakken voor de zakenreiziger.”

#### OPMARS VAN TECHNOLOGIE

Een vierde trend is het gebruik van technologie binnen de branche, zowel door de klanten als de aanbieders. “Wanneer ik naar BCD Travel kijk, kan ik wel stellen dat we steeds meer op een IT-bedrijf beginnen te lijken. Van de noodzaak om te reizen tot de betaling; het gehele proces geschiedt tegenwoordig online. Geboekte reizen kunnen nu zelfs worden gekoppeld aan het declaratiebeheer van een bedrijf. Reizigers boeken ook steeds vaker mobiel, ’s avonds op de bank.” Dit noodzaakt zakenreisbureaus tot het hanteren van strenge veiligheidsnormen. “Je gaat immers met persoonlijke gegevens om. Bijkomend voordeel is dat je daar-

mee ook het frauderen tegengaat. Bij ons kan een medewerker bijvoorbeeld nooit zomaar een reis boeken. Wij stellen altijd in samenwerking met de klant een profiel op waarop de zakenreizen worden afgestemd.”

#### AANDACHT VOOR GROEN

Zakenreizen zijn noodzakelijk, maar belasten daarbij wel het milieu. Steeds meer bedrijven nemen hun reizen onder de loep en treffen maatregelen om het reisproces te verduurzamen. “Maatschappelijk verantwoord ondernemen krijgt steeds meer aandacht. Een aantal koplopers werkt bijvoorbeeld alleen met gecertificeerde zakenreispartners. Denk aan het Global Compact van de Verenigde Naties. Of duurzaamheidsratingplatform Ecovadis, waarbij inkopers door middel van een gerichte vragenlijst hun leveranciers kunnen beoordelen op duurzaamheidscriteria. Daarnaast kun je natuurlijk kritisch kijken of airlines en hotels actief zijn met het bevorderen van duurzaamheid binnen hun bedrijfsprocessen en in hun omgeving. De trein is bij uitstek een milieuvriendelijke manier van reizen.”

Ondanks de ontwikkelingen kent de zakenreisbranche geen dip. “Er zijn altijd bepaalde sectoren die het wat minder goed doen, en sectoren die juist een bloeiperiode kennen. Bovendien zijn Nederlandse bedrijven en organisaties altijd erg actief geweest in het buitenland. De noodzaak om te reizen blijft.”