

HÉT ONDER- NEMERS BELANG

VAN
TWENTE SALLAND



De ondernemer boekt zijn reis te duur


Meer dan van A naar B
en weer terug

Op zoek naar fiscale
lucht voor het MKB

EDITIE
02
2014

De ondernemer boekt zijn reis te duur

Een Travel Management Company ontzorgt de zakelijke reiziger en houdt bij het regelen van reizen rekening met aspecten waar een passagier vanzelfsprekend ook zelf over na kan denken – maar vaak niet doet.

 "Wij zijn een Travel Management Company" zegt Michael van der Woude, sinds 2006 commercial manager bij VCK Travel. "Waar zakelijke reizigers vroeger gebruik maakten van een reisbureau – kort gezegd een doorgeefluik van de vliegmaatschappijen – geven wij een totaal andere invulling aan business travel en het managen ervan. Onze rol is: voor onze klant zo kostenefficiënt mogelijk zijn travel budget invullen. Tegelijk zorgen we ervoor dat over alle aspecten van een reis wordt nagedacht. Zo zorgen we natuurlijk voor een ticket, maar ondersteunen ook tijdens inkooptrajecten, adviseren over veiligheidssituaties en zorgen dat financiële processen maximaal efficiënt ingericht zijn. Hierbij zijn wij partners en niet meer 'de agent' van de leverancier. Het gaat er niet louter om hoe je dat geld uitgeeft maar ook hoe je alle betreffende aspecten van travel management invult. Dat levert een flinke toegevoegde waarde op."

Had de zakelijke reiziger 15 jaar geleden slechts de beschikking over reisbureaus om zijn reis te boeken, nu kan hij overal terecht. "De toegevoegde waarde van een TMC, zoals het ontzorgen van de reiziger, invulling geven aan duty of care verplichtingen van een werkgever tegenover zijn reizende medewerkers, kennis van systemen om kosten te besparen: het wordt, vooral door kleinere bedrijven, nog te vaak onderschat. Niet iedereen kan dat zelf op de beste manier regelen. Die beoogde kostenefficiëntie realiseer je onder meer door

de keuze uit meerdere vliegmaatschappijen die je kunt bieden en opbouw van korting. Maar ook door het toepassen van smart ticketing oplossingen: het creatief afgeven van tickets, bijvoorbeeld door reizen te combineren, waardoor kostenvoordelen worden gerealiseerd. Dat levert al snel tientallen procenten korting op, maar je moet hier wel de kennis voor hebben – die vind je niet op een internetboekingsite." Daarnaast kan in veel gevallen een nog groter voordeel worden gerealiseerd door het efficiënt inrichten en beheersbaar maken van alle bedrijfsprocessen gerelateerd aan reizen. Vaak kijken bedrijven naar directe reiskosten, zoals de prijzen van tickets. Onderzoeken (o.a. door de Aberdeen Group en AT Kearny) hebben aangetoond dat de totale aan reizen gerelateerde kosten vaak een factor 2 bedragen van de kosten van vliegtickets. Deze kosten zitten in o.a. overnachtingen, lokaal transport en verzekeringen, maar ook in de proceskosten: kosten voor tijd die besteed wordt aan het plannen van een reis. Bij streven naar besparingen zouden ondernemers dan ook moeten kijken naar de feitelijke en totale kosten die business travel met zich meebrengt.

Michael van der Woude: "Vaak zien wij dat ondernemers onderhandelen over de hoogte van een handling fee. Hierbij verliezen ze uit het oog dat een besparing van 10% op hun budget veel meer oplevert dan de korting die ze uitonderhandelen."

ONTZORGING VAN DE ZAKELIJKE REIZIGER

Het proces van travel management is opgebouwd uit een drietal fasen: 'voor', 'tijdens' en 'na' een reis. Tijdens iedere fase kan een TMC een organisatie of reiziger ondersteunen. Het gedeelte voorafgaand aan de reis bestaat uit zaken als boekings, goedkeuring, inkoopafspraken, travel policy (reisbeleid) en veiligheidsanalyse. Maar hoe keur je nu goed of beoordeel je een veiligheidssituatie? Een TMC heeft hier oplossingen voor. Bij de daadwerkelijke reis gaat het over kosten van vliegticket, verblijf en reisagent, maaltijden, representatie, betalingen in het buitenland, verzekeringen en service aan de reiziger. Michael van der Woude: "Gedurende de reis moet je rekening houden met risico's als het missen van een vlucht, een sneeuwstorm in Amerika, ebola in Afrika, aanslagen, enzovoort. Werkgevers hebben niet alleen een morele zorgplicht voor hun medewerkers maar ook een juridische; het kan consequenties hebben als ze hier onvoldoende invulling aan geven. Wij hebben systemen die ondernemers hierbij helpen. In het geval van een noodsituatie kunnen wij middels een geavanceerd track & trace systeem zien wie zich op een bepaald moment waar bevindt en daarop actie ondernemen. Op deze manier ontzorgen wij de ondernemer en geven invulling aan zijn duty of care verplichting." Zodra de passagier terug is, komt het boekhoudkundige proces op gang: verwerking van facturen en declaraties en het maken



van rapportages. "Vaak gaat hier veel tijd in zitten, wat onnodige kosten genereert. Door het creëren van een goed voorbereide reis en het optimaliseren van processen kan een TMC de zakelijke reiziger enorm ontzorgen. En die procesbeheersing is misschien voor een klein bedrijf minder relevant dan voor een grote onderneming, maar ook daar is ontzorging van belang. Het gaat om het uit handen nemen van werk en wegnemen van risico's."

THE PERSONAL TOUCH

VCK Travel is in 1915 in Nederland begonnen (met momenteel zeven eigen kantoren); men is aandeelhouder van de internationaal opererende organisatie Radius, om multinationale klanten wereldwijd mogelijkheden te kunnen bieden middels 4600 locaties in ruim 80 landen.

De TMC hanteert in haar contact met de klant een uiterst persoonlijke benadering. "Boek je incidenteel via een reisorganisatie, dan heb je te maken met callcenter-contact. De volgende keer dat je belt, heeft de persoon die je aan de lijn krijgt geen weet van jouw specifieke persoonlijke situatie. In plaats van onpersoonlijke callcenters kiezen wij voor kleine account units met vaste contactpersonen voor onze klanten en een kantoor dicht in de buurt, zoals ons kantoor in Hengelo. Van daaruit bedienen wij uitsluitend klanten in het Oosten van Nederland. Met de kennis van de lokale situatie adviseren wij onze klanten. Zo kijken wij bijvoorbeeld ook naar vertrek vanaf Duitse

luchthavens, omdat die veel sneller aangereisd kunnen worden dan Schiphol. Wij werken sterk regionaal georiënteerd; korte lijnen, rechtstreekse contacten.

Het grote verschil tussen onze werkwijze en een regulier reisbureau: als je daar binnenloopt en het is vol bij de balie, ben je één van de velen. Er is geen specialiteit die zich op de zakelijke reis richt. Wij kennen geen inloopsituatie en helpen op afstand. Aangezien je een relatie opbouwt door goed te luisteren, kan er veel telefonisch plaatsvinden. Een reisbureau heeft vaak geen track & trace tools, geen rapportagesysteem. Bovendien creëren wij een aanzienlijke kostenbesparing middels smart ticketing.

Een ander punt is dat onze industrie niet uitblinkt in open- en eerlijkheid over hoe inkomsten worden gegenereerd. VCK Travel hanteert een open approach: volledige transparantie in kostenberekening en duidelijkheid met betrekking tot hoe gelden worden verdeeld en wie aan wie verdient. Zonder verborgen kosten."

OOK ONLINE BOEKINGEN

Voor het boeken van zakelijke reizen wordt tegenwoordig in toenemende mate gebruik gemaakt van online boekingsystemen. VCK Travel werkt met het systeem AirGo, dat eenvoudig in gebruik is en het volledige aanbod bevat van luchtvaartmaatschappijen, hotels, autoverhuurbedrijven en internationale spoorwegen. Het stelt de klant in staat om zelf

boekingen te maken, goedkeuringstrajecten te automatiseren, data te filteren via parameters uit zijn reisbeleid en ten slotte een efficiencyvoordeel te realiseren op zijn boekingsproces. VCK Travel werkt klimaatneutraal (ISO-14001) en is ISO-9001:2008 kwaliteitmanagement gecertificeerd. De organisatie heeft een eigen 24-uurs service, specifiek gericht op zakelijke reizigers, met 24/7 medewerkers fysiek op kantoor aanwezig, een onderscheidend aspect in de markt.

Michael van der Woude vertelt dat VCK Travel de afgelopen zes jaar is gegroeid van de tiende plaats in de ranglijst van de Nederlandse zakelijke reismarkt naar nummer drie – een groei tegen de economie in. "Onze verwachte omzet voor 2014 is 250 miljoen euro. Dan klink je als een grote speler, maar wij kiezen voor kleinschalig opereren; we hebben hier een kleine groep medewerkers, dicht bij de klant. Vanwege de voordelen die dit biedt, bedienen we reeds bedrijven in Twente.

Kijk, wij zijn misschien niet de goedkoopste in de markt, maar de waarde die wij aan het travel management proces toevoegen, is uniek; daarmee besparen we weer kosten. Verder doen we wat we zeggen en zeggen we wat we doen. We hebben veel ervaring; ik durf te zeggen dat we iedere denkbare situatie al wel eens hebben meegemaakt. Bovendien zijn we een solvabel bedrijf, een stabiele organisatie die zich ook in de toekomst staande zal houden."

www.vcktravel.nl <<