



VCK Travel

Ed Berrevoets
algemeen directeur

“Wij realiseerden ons vrij snel dat de coronacrisis een grote impact zou hebben op de zakenreisbranche. Wij hebben bewust geen gebruikgemaakt van de NOW-regeling, wat in mijn optiek een goed instrument is als een levensvatbaar bedrijf een tijdelijk kasprobleem heeft. De vraag naar zakenreizen is echter gemiddeld met zo'n 80 à 90 procent ingestort, een crisis van deze omvang hebben we nog nooit meegeemaakt. Wanneer je weet dat herstel op afzienbare termijn een utopie is, moet je mensen geen schijnzekerheid bieden, maar structurele organisatorische aanpassingen doorvoeren. Daarom hebben we met de hulp van een outplacementbureau vól ingezet op het begeleiden van medewerkers naar ander werk. Dat is een intensief en emotioneel zwaar proces voor alle betrokkenen.”

Kantoor 'levend' houden

“De insteek van lokale kantoren in de regio is in deze tijd niet overleefd te houden. We hebben daarom de vestigingen in Hengelo, Maastricht en Naaldwijk gesloten, de grote vestigingen van VCK Travel in Amsterdam, Den Haag, Gorinchem en Rotterdam blijven geopend. Door het huidige thuiswerken merken klanten sowieso niet waar vandaan zij worden bediend; vanaf huis, de zaak of bij wijze van spreken een vakantiehuisje. We verplichten niemand om naar kantoor te komen, angst voor besmettingsrisico is een heel persoonlijk iets. We doen wel een beroep op onze mensen om in gezamenlijkheid naar een bezetting van 50 procent

op onze vestigingen te streven – dan blijft het kantoor 'levend' en onderhoud je het sociale contact met collega's.

Met name in de maanden maart tot en met mei hebben onze mensen enorm veel werk verzet om alle annuleringen, vouchers en refunds in goede banen te leiden. Klanten waren boos over het voucherbeleid van sommige airlines en dan klopten ze bij ons aan. Niet alleen omdat ze hun geld terug wilden, maar ook doordat ze gedwongen werden er een complete administratie op na te houden. De vouchers staan op naam, soms van medewerkers die het bedrijf al hebben verlaten. En wat doe je met de restwaarde van een voucher als je hem niet helemaal gebruikt? Het hele voucherbeleid was een zeer klant-onvriendelijke beslissing.”

Sterk in maritieme sector

“Vergeleken met de branche doen wij het ook nu nog goed. Dat komt doordat wij groot zijn in de sector maritime- en offshore-reizen. Ook in deze tijd moeten crews op schepen worden afgelost en booreilanden worden bemand. Er is duidelijk voorkeur om bemanningsleden via de kortste weg ergens naartoe te vliegen; transfers uit prijsoverwegingen is niet meer aan de orde. Maar soms moet je mensen wel drie keer laten overstappen, omdat er geen andere mogelijkheid is om op die bestemming te komen. Dat maakt het heel complex, niet in de laatste plaats vanwege alle verschillende regels en gezondheidsverklaringen die sommige landen verlangen.

Als VCK Travel onderhouden wij zeer intensief contact met onze klanten. Wij hebben ze geïnformeerd over de reorganisatie, hoe we alles aan het inrichten zijn, en wat onze toekomstverwachtingen zijn. Eerlijke communicatie en transparant handelen worden op prijs gesteld.

Bij bedrijven merken wij een verschuiving in de vraag naar offlinedienstverlening, online booking tools worden niet of nauwelijks gebruikt. Er is veel behoefte aan voorlichting en

“Wij hebben een hybride model geïntroduceerd waarbij een bedrijf een vast bedrag per maand betaalt en daarnaast een lage fee per transactie. De hoogte van deze bedragen wordt bepaald door het niveau van dienstverlening dat de klant wil.”

advies, dan wil je contact met een reisconsultant. Duty of Care is niet meer iets wat je als bedrijf veel of weinig aandacht geeft, het is nu een essentieel onderdeel van het zakenreisprogramma. Het hele autorisatieproces is ook veel belangrijker en strikter geworden. Bedrijven willen precies weten waarom een medewerker op reis gaat en of dat wel absoluut noodzakelijk is.”

Transactie fee is niet duurzaam

“Het huidige vergoedingensysteem, waarbij beloningen voor de TMC zijn gebaseerd op transacties, is niet meer duurzaam. Het is wel duidelijk geworden in deze crisis dat de agent heel veel werkzaamheden verricht die niet transactie-gerelateerd zijn. Wij hebben een hybride model

geïntroduceerd waarbij een bedrijf een vast bedrag per maand betaalt en daarnaast een lage fee per transactie. De hoogte van deze bedragen wordt bepaald door het niveau van dienstverlening dat de klant wil, waarbij het mogelijk is om te differentiëren, bijvoorbeeld per divisie. Op die manier bieden we de klant maatwerk, terwijl wij een eerlijke beloning krijgen voor onze werkzaamheden. We zijn nog steeds bezig met tenders en nieuwe klanten naar ons toe te trekken.”

Herstel laat op zich wachten

“Stel dat corona volgende maand de wereld uit zou zijn, dan nog verwacht ik niet dat we snel teruggaan naar de niveaus van 2019. Bedrijven weten nu dat het ook anders kan. Thuiswerken en virtuele meetings zijn op dit moment eerder de norm dan uitzondering. Zelfs onderhoudsbedrijven instrueren op afstand via een satellietverbinding lokale monteurs om reparaties uit te voeren. Zolang belangrijke handelsmarkten, zoals Noord- en Zuid-Amerika, China en Rusland, 'op slot' zitten en in Europa ook landen weer 'op oranje springen', verwacht ik geen doorbraak. In maart dacht ik nog dat we in september/oktober wel weer op 75 procent van onze business van vorig jaar zouden zitten. Inmiddels heb ik die horizon naar achteren verschoven naar 50 procent mid-2021. Toch weet ik zeker dat het op langere termijn gaat goedkomen: onze business en de branche gaan zich herstellen. Dat omslagpunt ligt nog niet binnen ons handbereik, maar uiteindelijk keren we terug naar een gezonde groei van 3 à 4 procent per jaar. Als wij daar niet het volste vertrouwen in hadden, dan waren we niet gaan reorganiseren, maar hadden we de onderneming gestaakt. VCK Travel zal ook deze crisis te boven komen.”