

Het grootste luchtvaart- & zakenreismagazine in de Benelux

LUCHTVAART NIEUWS

nummer 96 | augustus 2021 | een uitgave van Reismedia BV | Luchtvaartnieuws.nl | Zakenreisnieuws.nl

PRIJS: € 9,95



WestJet

Eerste stap op
Nederlandse markt



Elektrisch vliegen

Spannende race naar
duurzame toekomst

Brussels Airport

Vertrouwen passagiers
moet terugkomen



Schaarste in de reisindustrie na maanden van overvloed

Corona hakte er, net als bij ieder ander bedrijf in de reisbranche, hard in bij VCK Travel. De zakenreisorganisatie sloot kantoren en zette noodgedwongen de bijl in het personeelbestand. Toch zorgde de pandemie er ook voor dat bepaalde ontwikkelingen in een stroomversnelling kwamen. Zo ging het servicemodel op de schop, waardoor het bedrijf zegt toekomstbestendiger te zijn dan ooit. Als de zakenreismarkt weer aantrekt zijn er nog wel enkele opstartproblemen die overwonnen moeten worden.

TEKST: Floortje Vink
FOTO'S: VCK Travel

Toen het coronavirus zich ontwikkelde tot een pandemie, voelde Ed Berrevoets, managing director van VCK Travel, al snel aan: dit is een verandering voor de lange termijn. NOW aanvragen had volgens hem dan ook geen zin. "Wij zijn meteen gaan reorganiseren. De organisatie is grofweg vijftig procent geslonken, terwijl we op het dieptepunt van de crisis nog maar zeventien procent van het werk over hadden. Wat in de

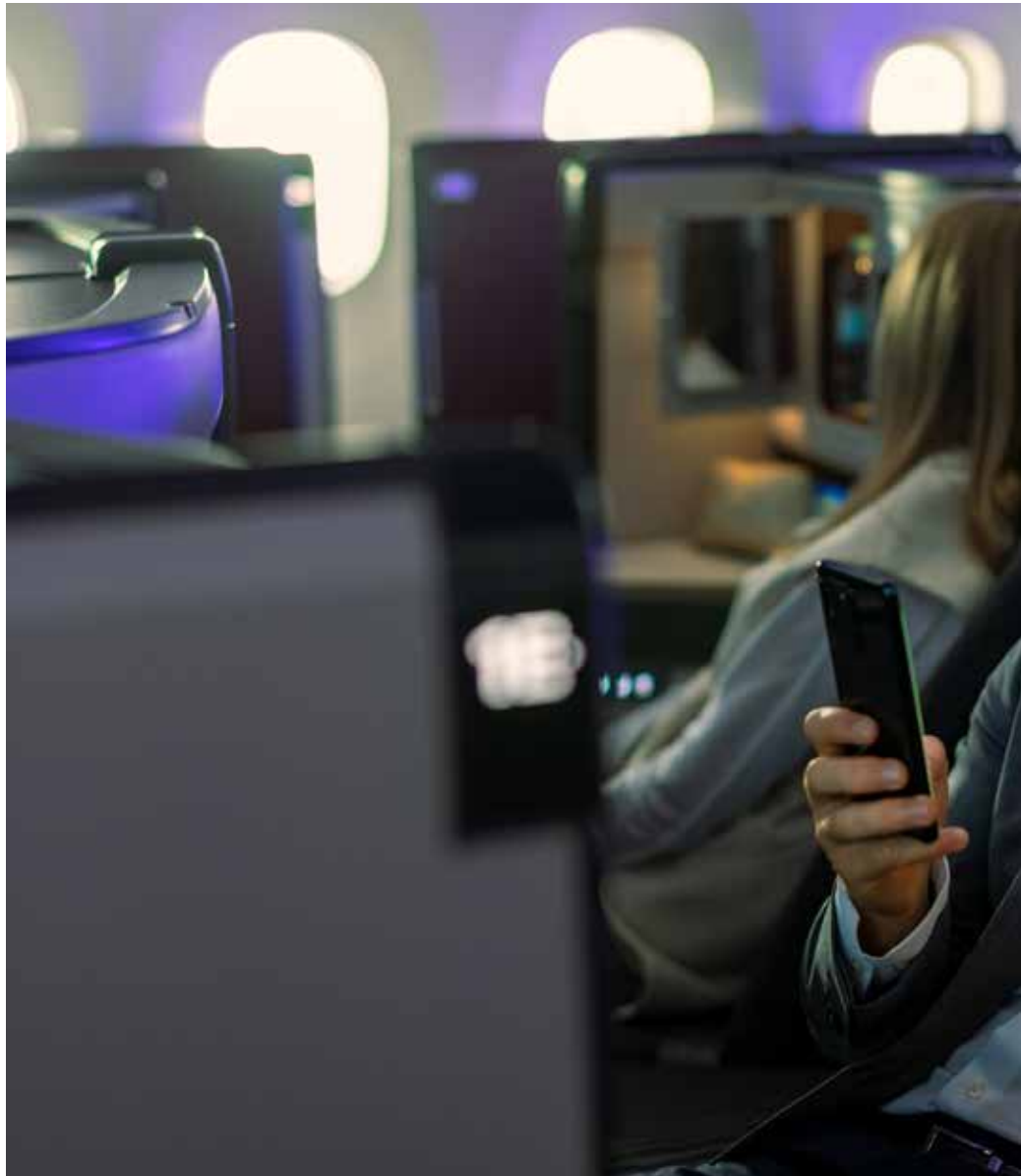
reisindustrie nog veel te noemen is." NOW-steun zorgt volgens Berrevoets alleen voor een oplossing voor de korte termijn. "Het infuus voor het bedrijfsleven van de overheid is een zeer goede crisismaatregel geweest, begrijp me niet verkeerd, maar in sommige sectoren zijn medewerkers langer aan het werk gehouden dan nodig. Die komen nu alsnog op straat te staan." Bij VCK Travel is de helft van het personeel ontslagen en tijdelijke contracten zijn opgezegd. Daarnaast is het aantal vestigingen teruggebracht van zeven naar vier. "We hebben budget beschikbaar gesteld om de ontslagen

werknemers naar een nieuwe baan te begeleiden. Nagenoeg iedereen heeft een nieuwe uitdaging elders gevonden."

Popelen

Berrevoets is al meer dan veertig jaar actief in de zakenreiswereld, maar had nog nooit zo'n ontwrichtende werksituatie meegemaakt als de afgelopen anderhalf jaar. Inmiddels is VCK Travel terug op dertig procent van het oude volume, maar vooralsnog worden vrijwel alleen noodzakelijke reizen gemaakt. Over alle vier de reisonderdelen die VCK bedient

staan mensen wel te popelen om weer op pad te gaan. VCK is actief in business, marine en government en in corporate events. "Marine travel is al deze tijd doorgedaan, zeelieden moesten nu eenmaal vervoerd worden over de wereld. Het is echter koffiedik kijken wanneer het zakenreizen weer een vlucht gaat nemen. De verwachting is over het algemeen wel dit najaar, maar het hangt er ook vanaf wat Amerika doet. Ook Azië zit nog verreweg op slot. Veel projecten van overheden hebben inmiddels forse achterstanden opgelopen, waardoor die reizen naar verwachting direct aantrekken. Ook NGO's gaan op pad en het bedrijfsleven wil weer op reis. De vraag is wel wanneer we



▲ Zakelijk reizen is totaal veranderd door corona. Foto: Qatar Airways

“De helft van het personeel werd wegbezuinigd”

helemaal pandemievrij zijn. Niemand weet hoe lang dit nog gaat duren. Wat zijn bijvoorbeeld de gevolgen als de vaccins korter lijken te werken dan verwacht? Er zijn veel scenario's denkbaar waar we geen invloed op hebben. Hopelijk zitten we in de staart van de pandemie. Wij denken in ieder geval dat we eind dit jaar op vijftig procent van ons oude volume uitkomen. We zijn ook alweer mondjesmaat personeel aan het werven”, stelt Berrevoets.

Schaarste

Achterblijvende capaciteit zorgt

bij het aantrekken van de markt voor praktische problemen. Dan hebben we het over capaciteit in de breedste zin van het woord. Luchtvaartmaatschappijen geven aan dezelfde routes aan te bieden, maar de frequentie is over het algemeen fors lager. Waar eerst misschien tien vluchten op een dag naar Londen gingen, is dat er nu één. Ook is er een gebrek aan huurauto's. Nu die markt ook aantrekt, zijn nieuwe auto's niet zo makkelijk in te kopen als voorheen door het chiptekort. De verwachting is dat de gevolgen van het chiptekort de automobielenindustrie



▲ VCK Travel-topman Ed Berrevoets. Foto: VCK Travel

“Klanten
staan te
popelen
om weer te
reizen”

nog wel tot minimaal 2022 in z'n greep houdt. In hotels is een tekort aan personeel, er zijn straks te weinig piloten, en zo zijn er nog tal van opstartproblemen te benoemen.” Die schaarste leidt tot hogere prijzen, maar het reizen wordt volgens Berrevoets ook daadwerkelijk anders. Daar heeft VCK Travel de organisatie en het servicemodel op aangepast.

Nieuwe norm

Een persoonlijke aanpak is bij VCK Travel altijd al de onderscheidende factor geweest, maar wordt nu alleen nog maar belangrijker, meent

Berrevoets. Voorheen vond de topman het belangrijk regiokantoren te hebben en de klant regelmatig persoonlijk te ontmoeten. “Toen iedereen gedwongen thuis moest werken, kwamen we erachter dat het helemaal niet móet. Wij zijn bij VCK Travel altijd terughoudend geweest wat betreft thuiswerken, maar ook wij hebben geleerd dat het wél kan. En al draait iemand een keer een wasje tussendoor: het werk wordt gedaan en daar gaat het uiteindelijk om. De tijd van de prikklok ligt ver achter ons. Op dit moment kunnen klanten sowieso niet bezocht worden.” Momenteel heeft VCK nog

vestigingen in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Gorinchem. Nu het bedrijf haar klanten niet meer voortdurend bezoekt, geldt dat natuurlijk ook voor de zakenreizigers die naar verwachting meer zaken online regelt, ook na corona. Toch denkt Berrevoets dat het niveau van zakenreizen uiteindelijk terugkomt op dat van 2019. "De vraag is alleen: wanneer? Wij verwachten dat twintig procent volume zeker verdwenen

is: bedrijven zijn failliet gegaan, personeelsbestanden ingekrompen, er is meer bewustzijn voor het milieu en er zal meer online ingevuld worden. Al deze factoren voor de afname van het zakenreisverkeer resulteren in een nieuwe norm. Maar daar komt ook weer organische groei bij. Met jaarlijks een organische groei van vier procent ben je na vijf jaar weer terug op het niveau van vóór corona", rekent Berrevoets voor.

Consultant

Die persoonlijke aanpak, de personal touch, zit straks niet meer in de fysieke klantbezoeken, maar in het gepersonaliseerde advies. "De consultancyrol van de zakenreisorganisatie wordt alleen maar groter. Een reis is zoveel complexer geworden dan voorheen. Welke testen wanneer moeten worden afgenomen, met CDC-advies of niet, ga zo maar door. Voor wie

♥ Het vervoer van zeelieden ging onverminderd door. Foto: VCK Travel



hier niet professioneel mee bezig is, zijn de bomen door het bos niet meer te zien. Ook de reisbeperkingen en veranderende regels per land, maar soms ook per bestemming, maken een boeking complex. Onze medewerkers zijn met een boeking gemiddeld vijf keer langer bezig dan voorheen. Er is veel meer behoefte aan begeleiding en advies, bedrijven laten hun boekingen graag door een zakenreisorganisatie doen omdat ze er dan ook zeker van zijn dat de reis goed geregeld is, volgens de op dat moment geldende regels.”

Die verschuiving vraagt ook om een ander verdienmodel, iets waar Berrevoets voor de corona-uitbraak al naar keek, maar nu versneld mee aan de slag is gegaan. Waar voorheen gewerkt werd met een vaste fee van 35 tot 40 euro per transactie, wordt nu overgestapt op een hybride fee. “Er blijft een vaste transactiefte, maar dan veel lager, onder de 10 euro per boeking. Daarbovenop komt er een variabele fee voor advies. Klanten snappen dat en reageren er begripvol op.”

Duurzaamheid

De toenemende behoefte aan advies van een zakenreisorganisatie is niet alleen naar aanleiding van een wirwar aan wet- en regelgeving over de hele wereld ontstaan, ook duurzaamheid speelt een grote rol. “Duurzaamheid is een absolute trend bij klanten. Zij willen en moeten soms ook aan bepaalde duurzaamheidsvoorwaarden voldoen. Daarin treden wij op als partner. Zo kunnen bepaalde reizen ook gemakkelijk per trein in plaats van het vliegtuig. Reizen worden anders ingericht om de impact ervan op het milieu zo laag mogelijk te houden.”

Gegevensbescherming

Een punt van zorg is volgens



▲ Er dreigt een tekort aan huurauto's. Foto: Hertz

Berrevoets wel hoe leveranciers zich zullen opstellen in een aantrekkelijke markt. “Bij luchtvaartmaatschappijen hebben wij, namens onze klanten, nog tonnen aan refunds uitstaan die maar niet worden terugbetaald. Straks wordt er ook gereisd met eerder uitgegeven vouchers. Dat levert in eerste instantie dus niets op.” Gegevensbescherming staat tevens bovenaan zijn to-do-lijst. “De reisbranche is een en al data. Doordat we nu meer en blijvend online en

op afstand werken, is het noodzaak die goed te beschermen nog nooit zo groot geweest. Een datalek is allereerst vervelend voor de persoon in kwestie, maar kan je bedrijf ook veel (imago)schade bezorgen. Wij vinden het zó belangrijk, dat wij AVG-gecertificeerd zijn met ISO 27701, als enige in de branche. Ook beschikken al onze medewerkers over een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Bewustzijn over dit onderwerp is erg belangrijk wat ons betreft.” ■

“Reisadvies is veel complexer geworden”

Onze **Personal Touch**, dat moet u **ervaren**.

The Personal Touch

van Oscar van Wees



"Onze Travel Consultants weten de weg en hebben uw organisatie haarscherp op het netvlies. Het reisbeleid, autorisatieproces en alle andere persoonlijke voorkeuren van de reizigers: ze vormen voor ons het uitgangspunt."

Persoonlijk is onze basis in alle specialismen

Nu zakelijk reizen steeds makkelijker wordt door allerlei versoepelingen, staan al onze Travel Consultants voor u klaar om u persoonlijk te helpen met de opstart van het zakenreizen.

Bij ons geen onpersoonlijke call centers, maar een vast team van experts dat de wensen en voorkeuren van uw organisatie en reizigers kent. Met **The Personal Touch** maken wij echt het verschil.

Benieuwd naar onze manier van zakendoen? Bel +31 20 6800 802 en maak een afspraak met Oscar van Wees, onze Sales Manager. U ervaart het direct.