

05.12.2019 – 10:29 Uhr

Neue Studie zum Qualitätsmanagement von Geschäftsreiseprogrammen erschienen / Kennzahlen stellen Travel Manager und Einkäufer vor Herausforderungen

Utrecht (ots) -

Travel Manager arbeiten kontinuierlich daran, das Reiseerlebnis für ihre Unternehmen und Mitarbeiter zu verbessern. Die Studie "Quality Management in Business Travel 2.0", kürzlich von der Association of Corporate Travel Executives (ACTE) in Zusammenarbeit mit BCD Travel veröffentlicht, deckt auf, dass die Kennzahlen, die sich am besten für die ganzheitliche Bewertung von Travel Management Programmen eignen, unverstanden bleiben und daher nur unzureichend genutzt werden.

91 % der Travel Manager konzentrieren sich in erster Linie auf Finanzkennzahlen wie Ausgaben und Einsparungen, die Grundlage zur Erfolgsmessung von Geschäftsreiseprogrammen. Außerdem werden von 84 % der Travel Manager konsequent Buchungsstatistiken nachgehalten.

Travel Manager streben jedoch eine ganzheitlichere Sicht auf ihre Geschäftsreiseprogramme an. Sie sind sich darin einig, dass Messfaktoren wie der Erfolg einer Geschäftsreise oder reibungslose Reiseverläufe sinnvoll sind. Derartige Kennzahlen würden helfen, die Bedürfnisse von Reisenden besser zu verstehen (52 %) sowie den Service (47 %) und die Einhaltung von Reiserichtlinien (37 %) zu verbessern.

"Diese neuen Arten von Kennzahlen stellen für Travel Manager eine Herausforderung dar, denn sie sind im Gegensatz zu den traditionellen Finanzkennzahlen naturgemäß subjektiv aus Sicht des Reisenden. Es gibt keine branchenweite Definition, was die Messung sehr schwierig macht", erklärt Miriam Moscovici, Senior Director Research & Innovation bei BCD Travel.

"Die Studie bietet der Branche die einmalige Gelegenheit zusammenzukommen und die Art und Weise, wie wir die Qualität von Geschäftsreiseprogrammen messen, weiterzuentwickeln", so Leigh Bochicchio, Executive Director bei ACTE. "Neue, gut strukturierte Rubriken zur Erhebung objektiver und subjektiver Daten werden einen ausgewogeneren Überblick über Mehrwert und Erfolg eines Geschäftsreiseprogramms und des Travel Managements geben."

Anhaltende Hindernisse für Veränderungen

Travel Manager vermuten, dass der Mangel an zuverlässigen Daten das Haupthindernis für eine bessere Qualitätsmessung im Geschäftsreisebereich ist. Fast zwei Drittel (62 %) der Befragten sind der Meinung, dass viele wichtige Kennzahlen nicht genau erfasst werden können. Sie meinen, dass verfügbare Daten fragmentiert (29 %) und unzuverlässig (21 %) sein könnten, was bedeutet, dass dem Travel Manager keine andere Möglichkeit bliebe, als aus unvollständigen Datensätzen Rückschlüsse zu ziehen. Entsprechend hoch fiel die Fehlerquote bei der Anpassung von Geschäftsreiseprogrammen aus. Wenn es jedoch um die eher nebulöse Messung wie den Reiseerfolg geht, sind Einkäufer derzeit auf direktes Feedback der Reisenden angewiesen. Die Befragten halten diese Methode der Datenerhebung jedoch für besonders unzuverlässig. 40 % der Travel Manager sagen, dass sie irreführend sein kann, und 33 % gehen von einer niedrigen Rücklaufquote aus.

Insgesamt zeigt die Studie, dass Travel Manager sich sehr für die Verbesserung ihrer Geschäftsreiseprogramme einsetzen. Außerdem sind sie sich einig, in welche Richtung es gehen soll. Die weitere Zusammenarbeit und das gemeinsame Verständnis sind der Schlüssel zu einem optimierten Qualitätsmanagement von Geschäftsreiseprogrammen.

Über "Quality Management in Business Travel 2.0"

Download: <https://www.bcdtravel.com/quality-management-in-business-travel-2-0/>

Für die Erstellung der Studie hat ACTE 221 Repräsentanten der Geschäftsreisebranche, die an globalen Veranstaltungen von ACTE und BCD in den Vereinigten Staaten, Kanada und Brasilien teilgenommen haben, befragt. Vertreter von ACTE und BCD führten anlässlich dieser Events zwischen April und September 2019 verschiedene Gruppendiskussionen mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten durch. Während dieser Sessions haben ACTE und BCD zusammen mit Repräsentanten der Geschäftsreisebranche - darunter Einkäufer, Supplier und andere Branchenvertreter - unterschiedliche Perspektiven beleuchtet. Das Ziel: ein branchenweiter Konsens über einen Standard zur Qualitätsmessung. Die Arbeit hierzu läuft weiter.

Über BCD Travel

BCD Travel hilft Unternehmen, das Potenzial ihrer Reisekosten voll auszuschöpfen: Wir geben Reisenden die richtigen Tools an die Hand, damit sie sicher und produktiv unterwegs sind und auch während der Reise umsichtige Entscheidungen treffen. Wir arbeiten partnerschaftlich mit Travel Managern und Einkäufern zusammen, um Geschäftsreisen zu vereinfachen, Kosten zu senken, die Zufriedenheit der Reisenden zu steigern und Unternehmen beim Erreichen ihrer Geschäftsziele zu unterstützen. Kurz gesagt: Wir helfen unseren Kunden, clever zu reisen und mehr zu erreichen - in 109 Ländern und dank rund 13.800 kreativer, engagierter und erfahrener Mitarbeiter. Unsere Kundenbindungsrate ist die beständigste der Branche - mit 27,1 Milliarden USD Umsatz 2018. Mehr über uns erfahren Sie unter www.bcdtravel.de.

Über BCD Group

BCD Group ist marktführend im Reisesektor. Das Unternehmen in Privatbesitz, das 1975 von John Fentener van Vlissingen

gegründet wurde, besteht aus BCD Travel (globales Geschäftsreisemanagement), BCD Meetings & Events (globale Meeting- und Event-Agentur), Travix (Online-Reisen: CheapTickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Flugladen und Vayama), Park 'N Fly (Parken am Flughafen) und Airtrade (Consolidator und Fulfillment). BCD Group beschäftigt mehr als 14.900 Mitarbeiter und ist in 109 Ländern tätig. Der Gesamtumsatz 2018, einschließlich Franchising in Höhe von 10,7 Milliarden USD, beläuft sich auf 29,8 Milliarden USD. Weitere Informationen unter www.bcdgroup.com.

Kontakt:

Pressekontakt:

Anja Hermann
BCD Travel
Anja.Hermann@bcdtravel.de
+49 30 40365 4433

Meghan Warren
ACTE
mwarren@sloanep.com
+1 212 446 1897

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100021892/100838043> abgerufen werden.