

CWT Perspectives

# Travel Management Priorities for 2012

Deutsche Zusammenfassung



## 2012: Kurs halten mit einem optimalen Travel Management

Travel Manager, die das tendenziell unruhige Klima auf dem Reisemarkt der letzten Jahre kennen, sollten sich auf ein weiteres anstrengendes Jahr einstellen. Eine möglichst stringente und effiziente Reiseprogrammgestaltung bleibt also oberstes Gebot.

Der Internationale Währungsfond geht inzwischen von einer langsameren **Erholung der globalen Wirtschaft** aus, als bisher angenommen, und hat deshalb seine BIP-Wachstumsaussichten auf (im Vergleich zum Vorjahr stabile) 4 Prozent herunterkorrigiert.<sup>1</sup> Die dahinter stehenden konkreten Aussichten der einzelnen Länder klaffen allerdings weit auseinander: Einem weiterhin schwachen Wachstum in den fortgeschrittenen Volkswirtschaften stehen in China und Indien Werte im zweistelligen Bereich gegenüber. Trotz der Aussicht auf im Vergleich mit den Vorjahren niedrigere Ölpreise und leicht steigende Airline-Kapazitäten muss in allen Regionen mit einem Anstieg der Reisekosten gerechnet werden.

Das Aufkommen an internationalen **Flugreisen** wird in sämtlichen Regionen und ganz besonders in Asien-Pazifik steigen. Nichtsdestotrotz halten die Fluglinien ihre Kapazitäten weiterhin niedrig; auf den Inlandsrouten in den USA wird es hier zu weiteren Einschnitten kommen. Auf sämtlichen Märkten werden Einkäufer mit Zusatzkosten und hohen Treibstoffzuschlägen konfrontiert, und durch die neuen Kreditkartengebühren sowie die Einbeziehung von in der EU startenden oder landenden Fluglinien in den EU-Emissionsrechtehandel werden die Preise weiter steigen.

Die **starke Hotelauslastung** an vielen Reisezielen stellt Travel Manager auch in diesem Jahr vor erhebliche Probleme. Das Aushandeln einer Last Room Availability ist in jedem Fall ratsam, damit Reisende im Bedarfsfall garantiert ein Zimmer erhalten. Besonderes Augenmerk verdient das Reiseziel London als Austragungsort der diesjährigen Olympischen Sommerspiele. Die durchschnittlichen Tagesraten (ADR) werden wohl weiter steigen – je nach Reiseziel im niedrigen einstelligen bis hin zum zweistelligen Bereich.

Aufgrund des hohen Konsolidierungsgrades und starken Wettbewerbs auf dem **Mietwagenmarkt** kann hier mit einem Preisrückgang gerechnet werden. Anders sieht es im Bereich **Bahn** aus: Das Hochgeschwindigkeitsnetz wird weltweit weiter ausgebaut, insbesondere in China und verschiedenen europäischen Ländern. Einkäufer sollten sich auf höhere Preise einstellen, und der Fortschritt im intermodalen Verkehr bleibt zögerlich.

Bei **Meetings und Events** dürfen Einkäufer in Europa auf mehr Verhandlungsspielraum bei regionalen Verträgen hoffen. Bei den Stornobedingungen in Nordamerika wiederum gibt es eine Tendenz hin zu weniger Flexibilität. Die durchschnittliche Gruppengröße sowie die Kosten pro Teilnehmer werden in dieser Region wahrscheinlich steigen, in Europa hingegen zurückgehen, da dort viele Veranstalter eher auf lokale Veranstaltungsorte setzen werden. Die Zuschaltung externer Teilnehmer zu Meetings über Telekonferenztechnik wird zunehmen, und Unternehmen werden stärker auf ein strategisches, innovations- und technikzentriertes M&E-Management sowie auf Synergien mit ihrem regulären Geschäftsreiseprogramm achten.

Den Reisenden selbst wird 2012 neue Annehmlichkeiten und Services bringen: Mehrere **Apps für Travel Management** kommen auf den Markt und der Austausch geschäftsreiserelevanter Informationen über **Social Media** wird weiter zunehmen.

<sup>1</sup> *World Economic Outlook*, Internationaler Währungsfond (September 2011)



Für den Geschäftsreisemarkt 2012 hat CWT zehn wichtige Trends ausgemacht – dargestellt in der folgenden Abbildung:

**Abbildung 1**

Die 10 wichtigsten Trends 2012



## Prioritäten im Travel Management 2012

Seit vier Jahren befragt CWT seine Kunden zu ihren Prioritäten im Travel Management und den für das kommende Jahr geplanten Maßnahmen. Für 2012 werden als Optimierungsbereiche in der Hauptsache genannt: Ausgaben für Flüge und andere Transportmittel, Einhaltung des Reiseprogramms, Hotelausgaben sowie die Nutzung von Online-Tools. Selbst in effizient geführten Reiseprogrammen bergen diese vier Punkte immer noch ein enormes Einsparpotenzial. Bis auf Weiteres wird der Markt dynamisch bleiben, was fortgesetzte Anstrengungen zur Programmoptimierung unabdingbar macht. Dies ist sicher mit ein Grund dafür, dass die vier Punkte jedes Jahr ganz vorne rangieren (Vergleich mit 2011 in Abbildung 2).

Einige Unterschiede auf Regionenebene bilden das Angebot sowie die Gestaltung und Umsetzungskraft des Reiseprogramms ab und betreffen sowohl die Ziele als auch Maßnahmen, die Travel Manager in diesen Bereichen planen. So legen Travel Manager für Asien-Pazifik beispielsweise mehr Wert auf die Optimierung von Hotelausgaben, was zweifellos mit den hohen Auslastungsraten in einigen Städten der Region zusammenhängt, die eine Sicherstellung von Übernachtungskapazitäten erschweren und die Zimmerpreise hoch halten. In Europa wiederum wird ein Gutteil des Reiseaufkommens per Bahn abgewickelt, weshalb die Frage „Flug oder Bahn?“ bei Travel Managern für Europa eine Selbstverständlichkeit ist. In Lateinamerika schließlich stehen Einsparungen bei Flug- und sonstigen Transportkosten ganz oben. Hintergrund dafür ist der Zusammenschluss der regionsweit größten Airline TAM mit LAN, einem weiteren Branchenriesen auf dem Subkontinent. Travel Manager in Nordamerika konzentrieren sich vornehmlich auf potenzielle Synergien mit Ausgaben für Meetings und Events. Global agierenden Travel Managern ist die Einhaltung des Reiseprogramms am wichtigsten, da sie sich hiervon eine Unterstützung der bereits unternommenen Anstrengungen zur Optimierung der Reiserichtlinien versprechen.

## Abbildung 2

### Prioritäten im Travel Management 2012

2012 Priorität	Ziel	Priorität 2012 gegenüber 2011	Priorität 2011
1	Ausgaben für Flüge und andere Transportmittel optimieren	↗	3
2	Einhaltung der Reiserichtlinien verbessern	↘	1
3	Hotelausgaben optimieren	↗	4
4	Akzeptanz von Onlinebuchungen erhöhen	↘	2
5	Die Reiserichtlinien optimieren	↗	6
6	Das Wohlbefinden von Reisenden steigern	↘	5
7	Messbare Leistungsindikatoren entwickeln	=	7
8	Das Firmenreiseprogramm weiter konsolidieren	↗	9
9	Sicherheit bieten	↘	8
10	Meetings und Events in Angriff nehmen	=	10
11	Klimafreundliches Reiseprogramm	=	11

### Aufschlüsselung nach Verantwortungsbereich

Asien-Pazifik	Europa, Nahost und Afrika	Latinamerika	Nordamerika	Weltweit
Richtlinieneinhaltung 75 %	Flüge/Transportmittel 69 %	Flüge/Transportmittel 83 %	Richtlinieneinhaltung 73 %	Richtlinieneinhaltung 79 %
Hotel 66 %	Hotel 67 %	Hotel 73 %	Flüge/Transportmittel 58 %	Online-Tools 60 %
Online-Tools 53 %	Online-Tools 60 %	Richtlinieneinhaltung 43 %	Online-Tools 46 %	Flüge/Transportmittel 54 %
Reiserichtlinie 53 %	Richtlinieneinhaltung 63 %	Online-Tools 43 %	Reiserichtlinie 46 %	Hotel 49 %
Flüge/Transportmittel 47 %	Reiserichtlinie 45 %	KPI 57 %	Hotel 46 %	Reiserichtlinie 39 %
Services für Reisende 53 %	Services für Reisende 34 %	Konsolidierung 37 %	Services für Reisende 42 %	Konsolidierung 42 %
Sicherheit 38 %	KPI 28 %	Services für Reisende 23 %	Konsolidierung 36 %	KPI 38 %
Konsolidierung 34 %	Konsolidierung 26 %	Reiserichtlinie 23 %	KPI 39 %	Services für Reisende 44 %
KPI 25 %	M&E 23 %	M&E 17 %	Sicherheit 27 %	Sicherheit 32 %
Klimaschutz 25 %	Sicherheit 24 %	Sicherheit 17 %	M&E 30 %	M&E 24 %
M&E 13 %	Klimaschutz 13 %	Klimaschutz 3 %	Klimaschutz 12 %	Klimaschutz 8 %

Befragt: 32 Travel Manager

123 Travel Manager

30 Travel Manager

33 Travel Manager

72 Travel Manager

#### Anmerkungen:

- Gefragt wurde nach den fünf wichtigsten Zielen im Reisemanagement für 2012, geordnet nach Priorität. Die Antworten wurden danach gewichtet, wie häufig das betreffende Ziel als Priorität eins bis fünf genannt wurde.
- „Ausgaben für Flüge und andere Transportmittel optimieren“ wurde als Ziel zwar seltener genannt als „Einhaltung der Reiserichtlinien verbessern“ (63 % gegenüber 68 %), erreichte aber eine höhere Platzierung bei der Priorität.
- Die regionenspezifischen Werte wurden aus Nennungen von Travel Managern für Länder und Regionen ermittelt.

Quelle: CWT Travel Management Institute  
Umfrage bei 290 Travel Managern weltweit (Oktober bis November 2011)

