



Cees Klinkenberg (Uniglobe Travel Holland)

# 'We willen in 2022 weer op het oude niveau zitten'

Als videobellen als gevolg van de coronacrisis een vastere plek krijgt in het zakendoen, dan moeten wij op zoek naar nieuwe klanten om te groeien', zegt Cees Klinkenberg, directeur van Uniglobe Travel Holland. 'Onze ambitie is om in 2022 weer op ons oude niveau te zitten. We zijn hiervoor goed gepositioneerd.'

Door: **Theo de Reus**

Net als veel andere reisbedrijven noteerde ook Uniglobe begin dit jaar een mooie omzet. 'Januari en februari waren topmaanden. In april hadden we ineens weken van min 98 procent. Iedereen leek verlamd. Ik weet nog dat ik medio maart op CNN de aankondiging van president Trump hoorde, dat Amerika zijn grenzen dichtgooide. Toen dacht ik: zodra landen op slot gaan, is het foute boel.'

Klinkenberg verwacht eind 2020 een derde van de normale jaaromzet te hebben. 'Dus twee derde is verdampt. De luchtvaartboekingen staan weliswaar op min 80 procent, maar hotels en autohuur doen het relatief gezien 'goed'. Lastig blijft dat we binnen Europa wederom aanlopen tegen grote verschillen in reisrestricties, die bovendien per dag veranderen. Een gezamenlijke en eenduidige EU-agenda op dit vlak zou welkom zijn.'

**Waar komt dan die een derde omzet vandaan die wel wordt gehaald?**  
'We stonden er in de eerste maanden van het jaar goed voor. En we hebben nog steeds klanten die wel reizen. Denk aan het segment marine en offshore, zeelieden die naar- en van

schepen wereldwijd moeten. Niet al onze klanten zijn gestopt met reizen. Een kassenbouwer in Nederland die een klus in Canada heeft aangenomen moet zijn contract nakomen. Die neemt de quarantaine bij aankomst in Canada voor lief. Maar ook voor het plegen van machineonderhoud moet je op reis. Voor sommige beroepen blijft zakelijk reizen noodzakelijk. Daarnaast blijven persoonlijke ontmoetingen van essentieel belang om succesvol zaken te kunnen doen.'

• **Onze reisexperts zijn ons kapitaal** •

Uniglobe Travel heeft volgens Klinkenberg geen probleem met de continuïteit. 'We gaan deze crisis overleven. We hebben afgelopen maanden gebruikt om ons voor te bereiden op de periode na corona en om ons goed te positioneren bij bestaande en nieuwe klanten. We zijn er klaar voor als alles weer op gang komt. We herstellen momenteel tientallen procenten, maar ja, we komen

wel terug van een flinke achterstand. Al met al zijn de onderliggende economische waarden nog goed. Dus als er een snelle testmethode beschikbaar komt, gevolgd door een medicijn of vaccin, dan zullen zakelijk reizen weer snel terug op niveau zijn. Dit is ook wat onze klanten ons vertellen. Met deze ambitie willen we in 2022 weer op het omzetniveau van 2019 zitten.'

**In 2022 weer op het oude niveau. Is dat niet een beetje ambitieus?**  
'Ja, dat is het zeker, dat betekent niet alleen nieuwe klanten toevoegen maar ook groeien door middel van overnames. Het mooie van onze organisatie is dat het een gezonde club is van echte reisondernemers. Die zijn vastbesloten om sterker uit de strijd te komen.'

**Is er nog veel over te nemen in de zakelijke reismarkt?**  
'Begin dit jaar is Panta Zakenreizen overgenomen van Peter van Vliet, die zich nu concentreert op zijn leisure reisbureau. We verwachten de komende tijd nog meer overnames te melden. We willen niet afwachten tot de bestaande zakelijke klanten weer gaan

reizen. Dat is te onzeker. Je hebt immers te maken met reisadviezen, de beschikbare capaciteit bij airlines en vooral of de zakelijke klant het veilig en verantwoord vindt om weer te gaan reizen.'



Cees Klinkenberg.

## Uniglobe lanceert online boekingsplatform

Onder het motto 'Travel Well' lanceerde Uniglobe Travel recent een online boekingsplatform voor het zakelijk reizende midden- en kleinbedrijf (MKB). Het platform krijgt de naam Uniglobe Booking Intelligence (UBI).

UBI geeft toegang tot het wereldwijde aanbod van luchtvaartmaatschappijen, miljoenen accommodaties van onder andere Expedia en

Booking.com, huurauto's, taxi's en internationale treinen. UBI is 24/7 beschikbaar op laptop, tablet of smartphone en, indien gewenst, met persoonlijke ondersteuning van Uniglobe Travel experts.

'Als straks landen hun grenzen weer openen en we op reis kunnen gaan voor zaken, zetten wij nu alvast een belangrijke stap in innovatie en lanceren UBI', zegt directeur Cees Klinkenberg.

'UBI biedt een unieke, gebruiksvriendelijke one-stop-shopervaring en sluit naadloos aan op wat onze klanten nodig hebben. Enerzijds vereenvoudigt UBI het zoek- en boekproces, doordat alle wereldwijde reiscontent op één platform te vinden is. Dit bespaart niet alleen tijd maar ook tot wel 20 procent op de reis- en verblijfskosten. Anderzijds bieden onze Uniglobe Travel experts hun persoonlijke ondersteuning, waarmee we ons

al bijna 40 jaar onderscheiden.' 'Deze klantgerichte aanpak is samengevat in ons nieuwe motto: Travel Well. Met deze ontzorgende boodschap wil Uniglobe Travel zich positioneren als dé Travel partner van het MKB. Onze nieuwe look & feel maakt de verpakking van deze boodschap helemaal compleet.'

### Vandaar de lancering van jullie online boekingsplatform voor het MKB?

'Afgelopen maanden hebben we de crisis goed kunnen gebruiken om ons online boekingsplatform

in te richten. Afgelopen week hebben wij deze tool onder de naam Uniglobe Booking Intelligence, kortweg aangeduid als UBI, gelanceerd. Onze MKB-klanten en reisexperts maken gebruik van hetzelfde one-stop-

shop platform, dat 24/7 toegang geeft tot Amadeus content, maar ook dat van lowcost carriers én NDC-airlines. Daarnaast zijn er directe koppelingen met Expedia en Booking.com. Verder bieden we

internationale treinen aan van en naar Nederland en kan je wereldwijd een taxi boeken. Ook alle bekende autoverhuurders, inclusief Sunny Cars kunnen nu in één moeite geboekt worden. Met de komst van UBI zetten we een belangrijke strategische stap als reisretailer, waarbij we zelf de controle hebben over welke reiscontent we aanbieden. Dit biedt ook tactische kansen.' Ook de ondernemers van Uniglobe maken plannen om af te schalen, zegt Klinkenberg. 'Gelukkig loopt de NOW-regeling door tot volgend jaar zomer. Mede daardoor hoeven we gelukkig niet zo ingrijpend af te slanken. Bovendien is ons business model gebaseerd op persoonlijke service. Onze reisexperts zijn ons kapitaal. Als de business straks weer op gang komt, hebben we mensen met kennis van zaken nodig.'

Die persoonlijke aanpak geldt volgens Klinkenberg ook voor het nieuwe online boekingsplatform. 'Via onze nieuwe tool kunnen klanten zelf eenvoudig alles regelen voor hun zakenreis. Dat biedt gemak en bespaart veel tijd, want je hoeft als klant niet te zoeken, vergelijken en boeken op verschillende websites, waardoor het overzicht waar



reizigers zich bevinden in het buitenland ontbreekt. Bijkomende voordeel is dat met de instelling van het reisbeleid en persoonlijke voorkeuren in UBI er ook flinke besparingen op de reiskosten kunnen worden gerealiseerd.'

### Waar komt het persoonlijke om de hoek kijken?

'Onze reisexperts geven persoonlijke ondersteuning als de klant dat wenst. UBI biedt deze geholpen selfservice. De combinatie van online en offline is de kracht van Uniglobe. Techniek kun je kopen, maar wij kijken vooral naar de menselijke maat. Er zijn veel online aanbieders die het technisch goed voor elkaar hebben, maar als je een mens wilt spreken dan verdwaal je hopeloos in Voice Response menu's, als je al een telefoonnummer kunt vinden. Mailen met een no-reply afzender schiet ook niet op. Hetzelfde geldt voor een empathisch gesprek met een robot. Het onderscheid bij ons is de combinatie van de modernste techniek én de persoonlijke aanpak. Als de klant het wenst, dan kijken onze reisexperts met hem/haar mee.'

Volgens Klinkenberg blijft het van belang om de toegevoegde waarde van de Uniglobe Travel dienstverlening te benadrukken. 'We doen veel werk achter de schermen waar geen beloning tegenover staat. We beschikken immers over veel actuele reiskennis. Zo boekt een klant bijvoorbeeld direct via internet een voordelig ticket bij een buitenlandse maatschappij, waarvan wij weten dat deze net surseance van betaling heeft aangevraagd.

De rol van de reisagent wordt nog eens extra onderstreept als het misgaat. In dit soort crisissituaties zijn we soms meer hulpverlener dan reisagent. Je



kunt zelfs spreken van een persoonlijke reis assistent.'

### Hoe leg je dat uit aan een klant die allereerst naar de service fees kijkt?

'Juist in tijden waarin alles goedkoper moet, wordt een zakenreis te vaak als een kostenpost gezien. Dan gaat al snel de aandacht uit naar onze service fee. De hoogte hiervan wordt bepaald door de servicebehoefte van de klant, immers het verzorgen van zakenreizen is maatwerk. We praten met bedrijven eerst over onze dienstverlening, de waarde die we kunnen toevoegen en de besparingen op het reisbudget. Uiteindelijk rolt er altijd een faire beloning uit voor onze werkzaamheden.'

### Hoe denk je in deze tijd aan nieuwe klanten te komen?

'Onze reisondernemers zijn verantwoordelijk voor acquisities

en doen dat onder andere door intensief te netwerken.

Daarnaast zijn onze bestaande klanten goede ambassadeurs. Onze klanten, die vooral in het midden- en kleinbedrijf werken, zijn kostenbewust en servicegevoelig. Die reizen al pragmatisch en efficiënt; dus niet vaker, langer of duurder dan nodig of met te veel personen.'

## ‘We zijn goed gepositioneerd’

### Heb je ooit over een ander businessmodel nagedacht?

'Ja, maar we gaan gewoon door met waar we goed in zijn; klanten ontzorgen met gebruiksvriendelijke tools én persoonlijke service. Tijdens een crisis moet je je business model niet zomaar omgooien. Het beste is om focus te houden op je kernactiviteit en je niet laten

leiden door de waan van de dag.'

### Hebben we te maken met een tijdelijk abnormaal of een nieuw normaal?

'Welk normaal er ook ontstaat, één ding is zeker, we blijven een handelsnatie. We zullen blijven reizen om zaken te doen in het buitenland. En als de economie groeit neemt het aantal vliegbewegingen ook weer toe. Wel wordt het vliegen in de toekomst zuiniger, stiller en ook schoner. Niemand die daar op tegen is. Ook zakelijk reizen is een constante in ons leven'

## Uniglobe kort

Uniglobe Travel Nederland telt 17 kantoren. De gezamenlijke reisomzet in boekjaar 2018 bedroeg 222 miljoen euro.