

Zakelijk reizen met persoonlijke aandacht van een TMC

Zakelijke reizen moeten vooral soepel en zonder rompslomp verlopen. Als je het echter zelf allemaal moet regelen, zie je soms door de bomen het bos niet meer. Op zo'n moment is het inschakelen van een travel management company (TMC) een oplossing, want de juiste TMC ontzorgt, kent de weg en maakt de reis op maat.

We spreken met Laura Koreman van Uniglobe Travel. Zij legt uit dat de juiste dienstverlening een combinatie van technologische ontwikkelingen en een persoonlijke touch vereist. Een zakelijke reiziger wil snel en op maat de juiste dienstverlening ontvangen, ongeacht of het individuele zakenreizen, MICE (Meetings, Incentives, Congressen en Events) of bijvoorbeeld sportreizen betreft.



Laura Koreman,
Directeur, Uniglobe Travel Holland

Koreman is sinds april van dit jaar directeur van Uniglobe Travel Holland op Schiphol, na daarvoor 22 jaar in dienst te zijn geweest van de organisatie. Op de vraag wat er verandert door haar benoeming, stelt ze: “De vaste waarde van Uniglobe Travel is en blijft door de

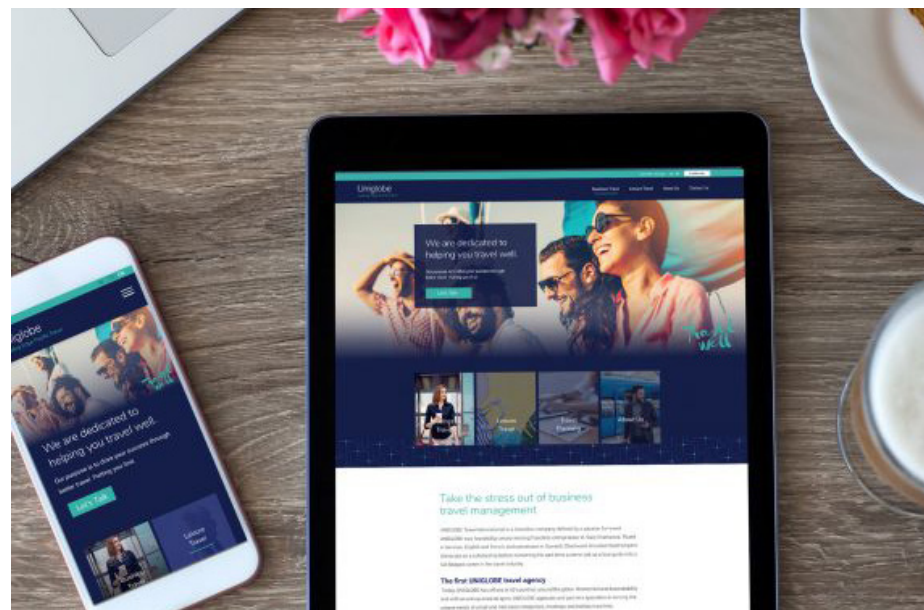
jaren heen overeind: door persoonlijk contact bouwen onze travel experts een goede relatie op met onze klanten. De korte lijnen zorgen ervoor dat we reizigers snel ontzorgen. Daarbovenop hebben we een wereldwijd partner collectief met intensieve kennis van de zakenreismarkt. De verandering die ik inbreng zit met name in samenwerking en nieuwsgierigheid naar waar collega's in de organisatie mee bezig zijn en waar gesprekken met onze klanten over gaan. Het is mijn taak om als organisatie toekomstbestendig te blijven in een snel veranderende wereld. Dit betekent dat ik naast het kijken naar ontwikkelingen op het gebied van technologie of duurzaamheid vooral wil luisteren en binnen met buiten wil verbinden. Natuurlijk kan ik dit niet alleen, we moeten het samen doen.”

“

Sommige businessdeals sluit je alleen als je met iemand aan tafel zit

Technologie

Er werken zo'n 150 mensen bij Uniglobe Travel verdeeld over tien vestigingen, waarmee ze in Nederland een flinke speler zijn. Koreman: “De kantoren worden



gerund door zelfstandige ondernemers, en als hoofdkantoor is het onze taak om facilitair naar de ondernemers te zijn, waarbij ik me richt op de drie hoofdtaken: technologie, marketing en inkoop. Van deze drie neemt technologie de hoofdrol in. Dit is waar het in de toekomst binnen alle pijlers van onze organisatie om draait. Dit fundament moet kloppen.”

MICE

Een groeiend en daarmee belangrijk onderdeel van de activiteiten van Uniglobe Travel is MICE, de meetings, incentives, congressen en evenementen dus. Kort gezegd: het organiseren van zakelijke groepsreizen, sportreizen en evenementen die door Uniglobe MICE experts in samenwerking met de opdrachtgever worden georganiseerd. “Het uitwerken hiervan is per definitie maatwerk. Wij vertalen de doelstelling van de klant of opdrachtgever in een creatief concept in binnen- of buitenland.”

Middenbedrijf

Uniglobe Travel richt zich vooral op middelgrote bedrijven, die om allerlei redenen intensief zakelijk moeten reizen. “Sommige businessdeals sluit je alleen als je met iemand aan tafel zit, dus zijn zakenreizen vaak een noodzaak, maar ook mensen met functies zoals monteur of inkoop zijn veel onderweg”, verklaart Koreman. Dan is de link naar duurzaamheid snel gelegd. De reiswereld heeft met name door de CO2-uitstoot van vliegvluchten geen positief imago, maar dat ligt niet aan de bereidwilligheid van de sector zelf. “We streven allemaal hetzelfde doel na, en dat is dat we duurzamer moeten vliegen. Daar staan we als sector hetzelfde in, maar de termijn die wordt gesteld, is niet reëel. We moeten in staat zijn om in de luchtvaartsector te blijven investeren, waardoor we de duurzaamheidsagenda kunnen versnellen.”

Online boekingsstool

Online boeken heeft vanzelfsprekend een grote vlucht genomen, maar men vindt het toch fijn als er ondersteuning is en een expert aan de zijlijn meekijkt. Uniglobe Travel heeft een eigen onlinesysteem genaamd UBI, waarmee je alle onderdelen van je zakenreis in één overzichtelijke boekingsstool kunt boeken. Ook wordt de uitstoot per vervoermiddel in het aanbod vergeleken, waardoor de klant een afgewogen keuze kan maken. Indien gewenst kunnen klanten de uitstoot van een reis compenseren. “Deze optie gaat vaak wel gepaard met extra kosten en dat wringt soms. Het blijft een afweging die alleen de klant kan maken. De bereidheid voor meer en vaker duurzaam is er. Om er meer voor te betalen (nog) niet altijd.”

“

We streven allemaal hetzelfde doel na, en dat is dat we duurzamer moeten vliegen

Online boeken zal de komende jaren blijven groeien, maar de persoonlijke aandacht die Uniglobe Travel experts bieden, speelt volgens Koreman nog steeds een belangrijke rol. Het boeken van een zakenreis is wezenlijk anders dan wanneer je privé op reis gaat; routes kunnen complex zijn, los nog van wat bestemmingen eisen aan papierwerk. Bovendien kennen hun travel experts de weg binnen het wereldwijde netwerk, waardoor de reiziger profiteert van betere tarieven. “Het menselijke en interpersoonlijke contact blijft belangrijk, mensen willen weten met wie ze zakendoen.”

