

BASICS

So werde ich Travel-Manager



Zehn Prozent der Reisekosten kann ein Travel-Manager einsparen, sagen Experten. Außerdem machen sie das Reisen effizienter und die Buchungen einfacher. Wen die Assistentin zu welcher Zeit ins Boot holen muss: ein Fahrplan.

➔ Es gibt nicht wenige Unternehmen, bei denen Dienstreisen der zweitgrößte Kostenblock sind, nach Gehältern und Löhnen, noch vor Mieten, IT-Kosten und Dienstwagen. Dienstreise-Vermeidung ist deswegen ein oft gegoogeltes Stichwort hierzu. Denn Telefon- oder Videokonferenzen sind ein hervorragendes Mittel, Entfernungen zu überbrücken, zumal heute jeder einen PC auf dem Schreibtisch hat, auf dem Skype läuft. Und es gibt kaum ein mobiles Telefon mehr, auf dem nicht das Chat-Programm WhatsApp läuft, Video-Konferenz inklusive.

Dennoch, größere Probleme besprechen Geschäftspartner nicht gern am Telefon und auch nicht über Datenleitungen, sondern am liebsten in einer persönlichen Begegnung. Und es gibt noch mehr Gründe, sich real zu treffen. Beispielsweise, weil ein Produkt oder eine Dienstleistung nur persönlich in Augenschein genommen werden kann, oder weil eine Messe besucht wird. Oder weil der Sachbearbeiter während eines Kongresses neue, interessante Leute kennen lernen möchte, die sein Karrierenetz verdichten.

Die Assistentin wird Travel-Manager

Geschäftsreisen müssen also sein, doch das geht ins Geld. Unternehmen sind deshalb ständig bemüht, die Kosten für Geschäftsreisen zu senken. Große Unternehmen haben in der Regel einen eigens angestellten Travel-Manager dafür. In kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) ist es oft die Assistentin des Geschäftsführers oder Vorstandes, die in Personalunion Travel-Managerin ist. „Da sitzt sie an der richtigen Stelle“, meint Andrea Zimmermann. Sie ist ehrenamtliche Leiterin des Fachausschusses Mittelstand beim Verband Deutsches Reisemanagement (VDR) und berät nicht nur dort, sondern auch als Inhaberin ihres auf Travel-Management spezialisierten Beratungsunternehmens, wie aus Assistentinnen gute Travel-Manager werden. „Assistentinnen kennen das Unternehmen mindestens so gut wie der Chef“, sagt die Fachfrau, die außerdem als Coach aktiv ist, „sie wissen, welche Projekte laufen und wohin deswegen

wann gereist wird.“ Vor über 25 Jahren war Zimmermann selbst in der Rolle, ein Reisemanagement aufzubauen. Als sie ihrem Chef die Idee mit dem Reisemanagement erzählte, wollte der am liebsten über Nacht eins haben. Ihr Vorgesetzter bei Woolworth wollte Geld sparen und darüber hinaus seine Mitarbeiter effizienter durch die Weltgeschichte schicken.

Gründliche Analyse ist das A und O

Wichtig in diesen Zeiten: Sichere Reisen zu arrangieren, sodass der Mitarbeiter zufrieden hin und zurück kommt, ordentlich gebettet ist, gesund isst und unbekümmert seine Aufgaben abwickeln kann, obendrein noch Zeit spart. 57 Prozent aller Geschäftsreise-Verantwortlichen erwarten von ihrem Tun direkte Kosteneinsparungen, 38,5 Prozent indirekte Kostenreduktion, ist der repräsentativ erhobenen Geschäftsreiseanalyse 2017 zu entnehmen. Und was bringt es tatsächlich? Zehn Prozent der Kosten für Flüge, Bahnfahrten, Hotels und Mietwagen, berichtet die VDR-Mittelstandsleiterin, „wenn vorher jeder gebucht hatte, wie er wollte“.

Ganz schön anspruchsvoll ist der Job des Travel-Managers, vor allem, wenn es an fachlichen Vorkenntnissen fehlt, wie bei Andrea Zimmermann damals bei der Warenhauskette. Was sollte der erste Schritt sein, was empfiehlt sie auch heute? „Ganz wichtig ist Rückendeckung vom Chef.“ Der sollte eine Mail an alle verfassen und eine Sitzung mit allen wichtigen Mitarbeitern aus den Fachabteilungen anberaumen. Dieser Runde sollte er unmissverständlich mitteilen, dass er die Unterstützung seiner Assistentin erwartet – auch wenn es am Anfang arbeitsintensiv wird. Also werden die Hemds- und Blusenärmel hochgekrempelt, denn jetzt müssen Daten analysiert werden. Wie viele Mitarbeiter reisen, wie viele regelmäßig, wohin – innerhalb Deutschlands, Europas oder gar weltweit. Sind die Reiseziele immer gleich, weil andere Unternehmensstandorte angesteuert werden oder müssen Kunden besucht werden? Bei der Analyse erfährt die angehende Travel-Managerin auch die Gründe, war-

um gereist wird. Wenn „Rudelreisen“ stattfinden, wo ganze Heerscharen auf einmal zur gleichen Zeit zu einem Ziel fahren, kann das hinterfragt werden. Sollte sich herausstellen, derlei Geschäftstouren könnten sinnvoll sein, kann ein Mitfahrer-Tool im Intranet viel Geld sparen. Gleiches gilt, wenn die Verhandlungsführer reisen und Fachleute mittels Telefon- oder Videokonferenz beim Meeting stundenweise zugeschaltet werden. Schon bei der Abfrage, wie viel eigentlich für Reisen ausgegeben wird, stößt die Assistentin an Grenzen. Der Chef der Buchhaltung kann das auf Knopfdruck sagen, dem deutschen Steuerrecht sei Dank. Denn es gibt Sachkonten-Vorgaben, wonach Reisekosten auf getrennten Konten von denen der Bewirtungskonten gebucht werden müssen. Übernachtungen müssen eigentlich ebenso von den Reisekosten separat gebucht werden. Daran halten sich aber nach Zimmermanns Erkenntnissen die wenigsten Unternehmen. Die Ausgaben für Dienstwagen gehören ebenso zwingend auf ein Extrakonto gepackt.

Damit diese Kosten durch gutes Reporting nach Kostenarten transparenter werden, empfiehlt sich, alle reisenden Mitarbeiter mit einer Firmen-Kreditkarte auszustatten. In Deutschland und Europa ist Airplus Marktführer, gute Lösungen haben auch Degussa-Bank und die Landesbank Baden-Württemberg mit der Corporate World-Card parat. Wer viel international verreist, ist bei American Express gut aufgehoben, kann aber bei preiswerteren Hotels unterhalb von drei Sternen auf Akzeptanzprobleme stoßen.

Reiserichtlinien müssen sein

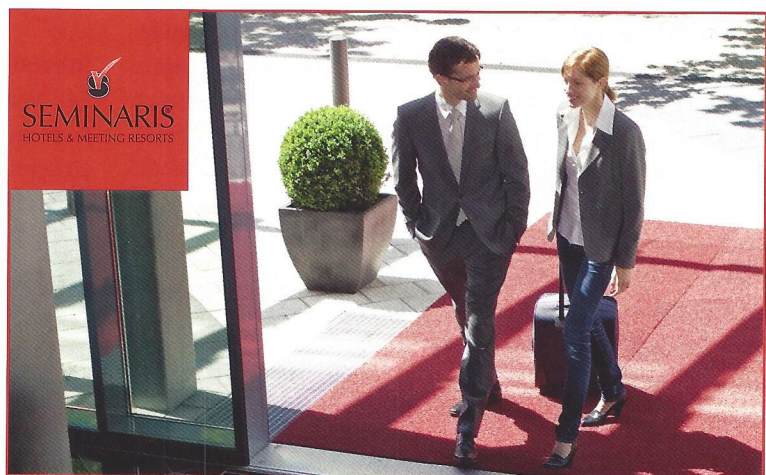
Wer über derart aufbereitete Daten verfügt, kann sich an die Analyse wagen. Der erste Blick geht zu den Airlines, der richtige Airline-Mix ist wichtig. Ist eine Fluggesellschaft mit mehr als 40 Prozent vertreten, muss die Reisemanagerin recherchieren, ob es Wettbewerber gibt, die mit ähnlicher Zeiteffizienz fliegen. Dann kann die Assistentin mit den Airlines verhandeln. Die Fluggesellschaft, die das bessere Angebot abgibt, landet in der Reiserichtlinie. Die formuliert die Assistentin zusammen mit den betroffenen Fachbereichen. Die Geschäftsleitung muss sie letztlich freigeben. Denn sie enthält grundsätzliche Regelungen, beispielsweise, dass ab einer Flugzeit von sechs Stunden die Business Class gebucht werden darf. Oder welche Hotelketten wer in welcher Kategorie buchen darf, oder wann wer in der ersten Klasse im Zug reisen darf.

Das aber ist wieder ein Kapitel für sich. Assistentinnen, die vor der Aufgabe stehen, Reiserichtlinien zu Papier zu bringen, sei ein Buch von Andrea Zimmermann empfohlen (siehe

S. 40). Die meisten KMU in Deutschland vertrauen neben einem Travel-Management im Haus auf die Dienste eines Geschäftsreisebüros. Diese Travel-Management-Companies (TMCs) haben große Erfahrung, die Reisen in Reportings so darzustellen, dass daraus Handlungsempfehlungen abgeleitet werden können. Solch ein effizientes Reporting funktioniert aber nur, wenn alle Reiseaktivitäten (Flug, Bahn, Hotel und Mietwagen) konsolidiert über die TMC gebucht werden. Reservierungen, die direkt bei den Leistungsträgern laufen, sind natürlich nicht im Reporting.

DER Business Travel beispielsweise bietet seinen Kunden unterschiedliche Reportings an. KMUs erhalten zwei Mal im Jahr automatisiert die „One-Page-Reports“, auf denen die wichtigsten Informationen zu den Buchungen und Geschäftsreiseausgaben zusammengefasst sind.

„Wir bieten an, das Reise- und Buchungsverhalten unserer Geschäftskunden modular zu analysieren“, sagt Stefan Christ, Head of Sales bei DER Business Travel. „Durch diese Analyse zeigen wir mögliche Einsparungspotenziale auf.“



Eine gute Wahl

»Beste Tagungshotels Deutschlands«

Zertifiziertes Tagungs-Know-How



Seminaris Hotel Lüneburg · Seminaris CampusHotel Berlin
Seminaris SeeHotel Potsdam · avendi Hotel am Griebnitzsee
Seminaris & avendi Hotel Bad Honnef · Seminaris Hotel Bad Boll

Info: (041 31) 713-888 · sales@seminaris.de · www.seminaris.de

Zum Weiterlesen

Wirksame Reiserichtlinien – vom Genehmigungsverfahren bis zur Abrechnung, von Andrea Zimmermann, Travel Management aktuell Nr. 2, Alabasta Verlag, 2005, 133 Seiten, 19,80 Euro

Auch Kunden, die ihre Geschäftsreisen ohne TMC planen und buchen, bietet die Business-Reisen-Einheit des DER individuelle Consulting-Leistungen an. „Um Neukunden seriös beraten zu können, benötigen wir die Buchungs- und Umsatzdaten der letzten zwölf Monate, besser noch der letzten 24 Monate“, sagt Stefan Christ, „nur so können wir Entwicklungen vergleichen“. Je besser und umfangreicher das zur Verfügung gestellte Zahlenmaterial ist, desto detaillierter sei die Analyse. Idealerweise erhielten die TMC-Consultants vom Kunden auch dessen Reiserichtlinien. „Dann können wir sehen, wie konsequent die Reiserichtlinien eingehalten werden“, sagt Christ.

Durch die Analyse könne DER Business Travel schnell erkennen, ob beispielsweise bei bestimmten Flugstrecken individuelle Firmenraten empfehlenswert sind, oder ob eine andere Fluggesellschaft für diese Streckenführung eine günstigere Alternative darstelle. Christ: „Diese Leistungen bieten wir auch an, wenn das Unternehmen nicht über uns oder eine TMC bucht. Somit kann das Consulting eine Alternative für KMU darstellen, wenn sie sich nicht gleich an eine TMC binden wollen.“ Für die reine Consulting-Leistung berechnet DER Business Travel einen Stunden- oder Tagessatz. Arbeitet die TMC als reines Geschäftsreisebüro, dann fallen für diesen TMC-Service Gebühren pro Buchung an.

Wichtige Kennzahlen

Das DER hat ein Musterreporting für einen fiktiven Kunden erstellt, um zu zeigen, welche Kennzahlen wichtig sind. Das lässt sich aus den Tabellen gut erkennen. Wenden wir uns den Flugkosten in der Beispielauswertung zu. Ende Juni 2017 sind sie in etwa so hoch, wie sie es im ersten Halbjahr 2016 auch waren. Eine tiefere Analyse sollte die Flüge unter die Lupe nehmen, die auf der gleichen Strecke geflogen werden. Hier können Firmenraten verhandelt werden. Ferner ist ersichtlich, dass auf allen Strecken auch Business Class geflogen wurde. Besonderes Augenmerk sollte die Verhandlerin auf die Fernstrecken-Trips richten. Im vergangenen Jahr wurde

für mehr als 100.000 Euro interkontinental in der Business Class geflogen. Es durften sogar Mitarbeiter in der First Class Platz nehmen – für weitere 100.000 Euro. Zusammen genommen sind das 200.000 Euro oder ein Fünftel des Flug-Gesamtumsatzes im Jahr 2016. Hohe Summen kommen in den Premium-Klassen schnell zusammen, wo ein Return-Ticket oft 5.000 Euro und mehr kostet. Aus den Zahlen können weitere Rückschlüsse für den Verkehrsträger Flug geschlossen werden.

- Mit Airline A kann neu verhandelt werden. Sie bleibt Top-Airline und wird nach Hochrechnungen ähnlich viel Umsatz machen wie 2016, nämlich über 400.000 Euro. Es lohnt sich, nachzuschauen, auf welchen gleichen Strecken öfter geflogen wird, um mit der Airline Firmenraten verhandeln können.
- Airline C hat in den ersten sechs Monaten dieses Jahres schon genauso viel Umsatz gemacht wie im gesamten Jahr 2016. Auch bei dieser Fluggesellschaft können auf bestimmten Strecken Firmenraten verhandelt werden.
- Innerdeutsche und europäische Strecken sollte die Travel-Managerin von den Mitarbeitern selbst automatisiert buchen lassen, mittels einer Online Booking Engine. Das spart Arbeitszeit.

Jobwechsel in Aussicht

Für Verhandlungen mit Airlines braucht man ein großes Geschick und Erfahrung. TMCs bieten auch dabei ihre Unterstützung an. „Wir kennen den Markt und wissen, wenn eine Rate gut ist. Gerne begleiten wir unsere Kunden bei diesen Meetings“, sagt Stefan Christ von DER Business Travel.

Ganz zum Schluss sollte die Assistentin in sich gehen, ob sie nicht hauptberufliche Travel-Managerin werden will. Denn oftmals fragt das der Boss, wenn es gut läuft. Sie hat nun so viel Know-how, dass sie die Aufgabe locker beherrscht, wenn sie noch ein paar Seminare dazu besucht. Als Travel-Managerin regelt sie grundsätzliche Dinge im Unternehmen, zum Beispiel, wie die Reisekostenabrechnung optimal erstellt wird, als Vordruck auf Papier, als Excel-Liste oder in einer Software. Sie hält die Travel Policy ständig auf dem aktuellen Stand, vielleicht führt sie

auch eine Online Booking Engine (OBE) ein. Die meisten Assistenten wollen aber nicht Travel-Managerin werden. Denn sie haben den schönsten Job der Welt.

Thomas Grether, Journalist

