



Richtig reagieren, wenn was passiert

KRISENMANAGEMENT Eine so allumfassende Herausforderung wie die Corona-Krise ist bislang einmalig. Krisen generell sind heute aber eher nicht mehr selten. Das Management kritischer Situationen sollte deshalb zur Regel werden: Was tun zum Beispiel, wenn Mitarbeiter im Ausland festsitzen? Ein Aktionsplan nicht nur für Travel-Manager.

⇒ Ob Naturkatastrophen, extreme Wetterlagen, politische Unruhen oder medizinische Notfälle: Die Anlässe, auf Geschäftsreise im Ausland zu stranden, sind vielfältig. Dass das entscheidende Unternehmen in diesem Fall unterstützend eingreifen muss, hat nicht nur mit persönlichem Mitgefühl zu tun. In Deutschland gilt eine gesetzliche Fürsorgepflicht für die Mitarbeiter, die ein erprobtes Risikomanagement erfordert. Doch nur etwas mehr als die Hälfte aller Unternehmen kann laut der Studie „Chiefsache Business Travel 2019“ im Auftrag des Deutschen Reiseverbandes (DRV) ein entsprechendes Szenario vorweisen.

BLOSS KEIN BUCHUNGS-CHAOS

Einer der wichtigsten Aspekte im Krisenfall ist die Lokalisierung der Mitarbeiter: „Nur wer den genauen Aufenthaltsort der Mitarbeiter kennt, kann feststellen, ob sie betroffen sind“,

erklärt Andrea Zimmermann. Sie ist Unternehmensberaterin für Travel-Management und berät auch kleine Unternehmen im Rahmen von Workshops und Kurzanalysen. Mitunter ist die Lokalisierung jedoch gar nicht so einfach. Zwar arbeiten laut „Chiefsache Business Travel 2019“ immerhin 70 Prozent aller Geschäftsreisenden mit Geschäftsreisebüros zusammen, doch 83 Prozent buchen Teile der Reisen selbst. Oft sind das Hotelbuchungen und einfache Flugverbindungen, die sich bequem über Internetportale erledigen lassen. Im Krisenfall kann das problematisch sein, denn nicht immer sind diese Buchungen sofort griffbereit. „Falls alle Buchungen, die über ein Reisebüro laufen, kann dieses bei der Lokalisierung mithilfe von Partnern unterstützen. Das ist vielfach der Weg für mittelständische Unternehmen“, erklärt Zimmermann. Alternativ lassen sich externe Buchungen auch über eine Schnittstelle oder automatische Weiterleitung zum Beispiel



der Hotelbuchungsplattform herausfinden, was jedoch mit Kosten verbunden sein kann. Gerade kleine und mittlere Unternehmen mit geringerem Buchungsvolumen erledigen die Reiseorganisation oft in Eigenregie. Auch – oder gerade – in diesem Fall lautet die Grundregel „Wenn Buchungen über andere Buchungskanäle laufen, ist ein vorgegebener Prozess für den Buchungsweg und die konsequente Weiterleitung der Daten an eine zentrale Stelle essenziell, um die Lokalisierung aller Mitarbeiter und deren Unterstützung im Fall der Fälle zu sichern“, erklärt Zimmermann.

ERREICHBARKEIT IST EIN MUSS

Für den Reisenden ist eine andere Frage zentral: Wie bekommt er die nötige Unterstützung vor Ort und dies am besten rund um die Uhr? Hier bieten Travel-Risk-Anbieter, oft auch als Assistance-Dienstleister bezeichnet, ihre Services an. Unternehmen wie International SOS, A3M, ASI Europa und viele andere sind nicht nur allzeit über Hotlines erreichbar, sie verfügen auch über die nötigen Kontakte weltweit, um auf medizinische Notfälle zu reagieren und über rechtliche Unterstützung, um beispielsweise Evakuierungen und andere Notfallmaßnahmen zu koordinieren. Welcher der Anbieter der richtige ist und welche Elemente wirklich benötigt werden, muss das Unternehmen nach den eigenen Bedürfnissen entscheiden. Zimmermann rät, bei der Vertragsgestaltung genau hinzuschauen: „Sollen nur medizinische Notfälle abgedeckt werden? Ist die Rückholung auch im Krankheitsfall nötig oder bereits von der Auslandskrankenversicherung abgedeckt?“ Auch Prävention und Personenschutz und teils auch IT-Sicherheit fallen in den Aufgabenbereich dieser Anbieter, genauso wie Vorabinformationen zu eventuellen Krisenherden, sodass im Zweifelsfall die Reise rechtzeitig storniert werden kann oder gar nicht erst gebucht wird. Kleine Unternehmen scheuen aus Angst vor den Kosten vor der Zusammenarbeit oft zurück, allerdings gibt es durchaus auch Angebote für den Mittelstand; Nachfragen lohnt sich. Nicht vergessen sollte man das Einverständnis des Mitarbeiters zur Weitergabe der persönlichen Daten.

Alternativ erhalten Unternehmen Assistance-Services auch über Geschäftsreisebüros, die diverse Travel-Risk-Pakete aus den Elementen genannter Anbieter schnüren. Egal ob im direkten Kontakt oder via Geschäftsreisebüro, gibt es



Das können Reisende selbst tun

- Sich im Krisenfall beim heimatlichen Unternehmen melden und Bescheid geben, inwieweit sie betroffen sind. Da die Mobilfunknetze vor allem bei Naturkatastrophen schnell zusammenbrechen, sollte dies so schnell wie möglich geschehen.
- Eventuelle Umbuchungen vor Ort immer an das Heimat-Unternehmen melden.
- Notfallnummern wie die des Assistance-Dienstleisters, der lokalen Polizei, des Rettungsdienstes und der deutschen Botschaft schon vor der Reise im Telefon speichern.
- Bei Auslandsreisen auf der „Elefant“-Seite des Auswärtigen Amtes (<https://elefand.diplo.de/>) die Kontaktdaten hinterlassen.

dazu meist noch Vorabinformationen zu eventuellen Krisenherden, so dass im Zweifelsfall die Reise rechtzeitig storniert werden kann. Unternehmen, die sich bei der Gestaltung des Travel-Risk-Managements unsicher sind, finden bei Beratern wie Litehouse Consulting (www.lighthouseconsulting.net) Unterstützung.

EIN PLAN FÜR ALLE FÄLLE

„In jedem Fall brauchen Travel-Manager einen Notfallplan mit eindeutigen Zuständigkeiten. Entsprechendes erarbeiten wir im Rahmen von Workshops mit unseren Kunden“, erklärt Zimmermann: Welche Ausnahmesituationen sind im Unternehmen denkbar? Was genau muss im Krisenfall passieren? Und wann ist ein solcher gegeben? Wer wird benachrichtigt und wer kann im Zweifelsfall schnell Gelder freigeben, zum Beispiel, um einen Mitarbeiter auf den nächsten (teuren!) Flieger zu buchen? Falls keine Kooperation mit einem Assistance-Dienstleister existiert, brauchen Mitarbeiter auf Reisen zudem eine Telefonnummer, unter der rund um die Uhr und auch am Wochenende ein Ansprechpartner des Unternehmens erreichbar ist. Bei der Arbeit an einem solchen Notfallplan lohnt es sich übrigens auch, alle Prozesse festzuhalten und auf eventuelle Lücken zu überprüfen. „Wer kümmert sich eigentlich um die passenden Visa für die Reisenden?“ ist beispielsweise eine Frage, die oft zu wenig beachtet wird. Gerade kleine und mittlere Unternehmen haben in dieser Hinsicht oft noch Handlungsbedarf.

Françoise Hauser, Journalistin