

Zakelijke reiziger wenst snelheid, lage prijs en advies

Reis veelal geboekt door secretaresse

Een ruime meerheid van de zakelijke reizigers kiest bij een buitenlandse zakenreis voor snelheid en een lage prijs. Duurzaamheid speelt in de keuze voor het transportmiddel vrijwel geen rol. De afgelopen 5 jaar is de manier van boeken van de zakenreis veranderd. Het internet en het reisbureau worden vaker ingezet. Tijd- en kostenbesparing en de behoefte aan meer deskundig advies blijven doorslaggevend voor deze wijziging van het boekingsgedrag.

Secretarissen zijn in veel gevallen verantwoordelijk voor het boeken van de zakenreis. Dit blijkt uit onderzoek van ING Economisch Bureau en ATP Corporate Travel.

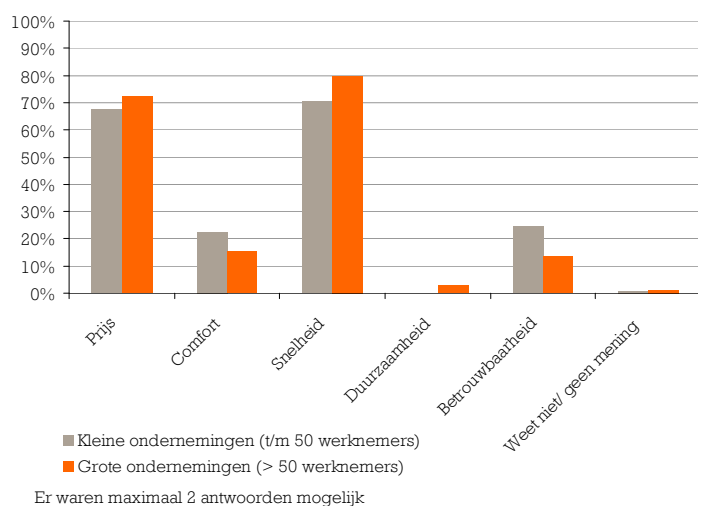
Reislustige ondernemers

Door grote en kleinere Nederlandse bedrijven worden veel buitenlandse reizen gemaakt. Ruim vier op de vijf geënquêteerden geeft aan dat er, binnen het bedrijf, jaarlijks meer dan tien buitenlandse reizen worden gemaakt. De helft van de ondernemingen maakt per jaar meer dan 50 reizen naar het buitenland. Bij de grotere ondernemingen (meer dan 50 werknemers) ligt dit aandeel zelfs hoger dan 70%. Dit reisgedrag gaat gepaard met flinke uitgaven. Zo besteedt, van alle organisaties die deelnamen aan het onderzoek, ruim 40% jaarlijks meer dan €50.000 aan buitenlandse zakenreizen. Bij kleinere bedrijven ligt dit aandeel op 20%.

Box 1 – Geënquêteerden onder de loep

Aan dit onderzoek namen 332 bedrijven deel. Waarbij de helft bestond uit kleine ondernemingen (50 of minder werknemers). Eén op de vijf respondenten is werkzaam in de industrie, 14% in de groothandel en circa 13% werkt in de zakelijke dienstverlening.

Figuur 1 - Overwegingen bij keuze voor transportmiddel van buitenlandse zakenreizen



Snelheid en prijs van belang, duurzaamheid ondergeschoven kindje

De zakelijke reiziger kiest voor een voordelig en snel transportmiddel (tijd is geld, ook op reis). Snelheid blijkt, voor zowel kleine als grote ondernemingen, de meest belangrijke overweging in de keuze voor het transportmiddel (zie figuur 1). In dit verband kan er - met name voor de kortere reizen - dus ook voor de trein worden gekozen. Doordat bij treinreizen de reiziger naar verschillende stadscentra wordt vervoerd - en taxiriten van en naar de luchthaven worden vermeden - kan er tijds winst worden geboekt. Dit geldt ook voor de tijd die verloren gaat met het inchecken op de luchthaven.

De geënquêteerden gaven aan dat de prijs ook een belangrijke factor is. Duurzaamheid speelt nagenoeg geen rol in de overweging. Dus hoewel de milieubelasting van een vlucht hoger is dan een treinreis, is dit voor de zakelijke reiziger geen reden het vliegtuig te mijden.¹

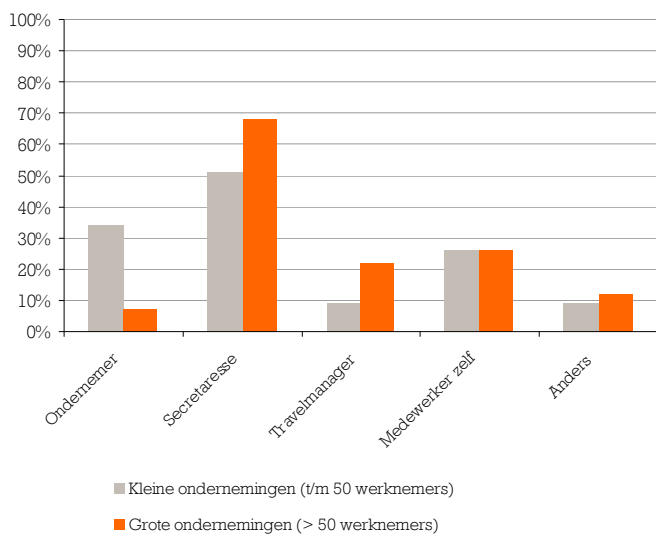
Luxereis keert niet snel terug

In vergelijking met 5 jaar geleden is, bij zowel grote als kleine bedrijven, de prijs zwaarder gaan wegen in de keuze voor het transportmiddel. Het belang van een lage prijs blijkt ook uit het reisgedrag van ondernemers en hun werknemers. Bedrijven stapten over van business naar economy class en het aantal sterren van de hotelkamer werd teruggebracht. Hoewel het aantal zakelijke reizen (na het crisisjaar 2009) is toegenomen, zal de luxe van de reis niet snel op het precrisis niveau komen.

Zakelijke relaties en bezoek congres/ beurs belangrijkste reismotief

Door zowel kleine als grotere bedrijven wordt als belangrijkste redenen voor het maken van een buitenlandse zakenreis 'het leggen en onderhouden van persoonlijk contact met buitenlandse zakenrelaties' (81%) en het 'bezoeken van een buitenlandse beurs of congres' (59%) genoemd. De zakenman of -vrouw reist bovendien veelal om te kunnen werken. Zoals voor het bijwonen van een vergadering in het buitenland of voor het binnenhalen van een contract.

Figuur 2 - Persoon die de reis boekt



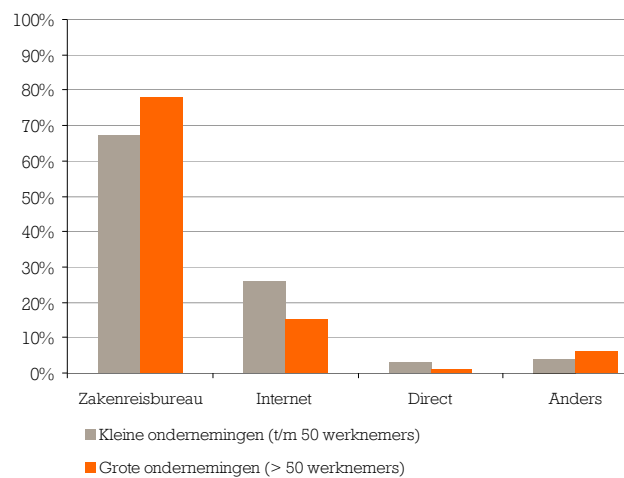
Er waren meerdere antwoorden mogelijk

Zie ook ING Economisch Bureau, Duurzaamheid rendeert (http://www.ing.nl/Images/Ing_sectorvisie_horeca_en_toerisme_13_januari_2010_tcm7-45440.pdf)

Reis veelal geboekt door secretaresse

Zakenreizen worden vaak geboekt door de secretaresses binnen een bedrijf (zie figuur: 2). Voor 70% van de grotere organisaties is dit het geval. Travelmanagers zijn bij circa 1 op de 5 grotere bedrijven verantwoordelijk voor het boeken van de reis. Bij kleinere bedrijven boekt de ondernemer vaker zelf de reis, waardoor het boekingsgedrag meer lijkt op dat van de consument.

Figuur 3 - De boekingswijze van de zakelijke reis



Vooral kleine ondernemer boekt via internet

Het overgrote deel van de bedrijven boekt de reis via het zakenreisbureau (zie figuur 3). Internet wordt door 19% van de ondernemers ingezet bij het boeken van een reis. Van de kleinere ondernemingen gebruikt ruim 25% internet terwijl dit aandeel onder grotere bedrijven aanzienlijk lager ligt. Doordat er door grotere ondernemingen over het algemeen meer wordt gereisd, is het gezien de potentiële tijdbesparing aantrekkelijker het boeken van de reis uit te besteden.

Ondernemer boekt in toenemende mate op internet

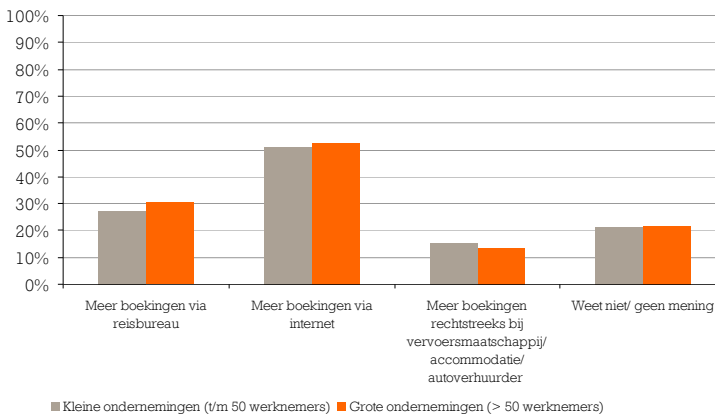
Veel bedrijven boeken ten opzichte van 5 jaar geleden meer reizen via internet. Ruim 30% van de bedrijven boekt meer via het reisbureau. Deze verschuivingen zijn onder kleine en grote bedrijven nagenoeg gelijk (zie: figuur 4).

Prijs en kosten maar ook advies van belang

De belangrijkste redenen om het boekingsgedrag te wijzigen zijn 'tijdbesparing' (41%), 'kostenbesparing' (37%) en het 'gemak waarmee prijzen te vergelijken zijn' (34%). Er liggen dus kansen voor zakelijk reisbureaus die inspelen op deze behoefte aan snelheid, een lage prijs en transparantie.

Voor zakelijke reisbureaus is het bovendien interessant dat één op de vijf bedrijven het boekingsgedrag heeft aangepast om meer deskundig advies te krijgen. De meerwaarde van reisbureaus is in vergelijking met andere kanalen, bij uitstek het verstrekken van goed advies op maat. Dit bleek ook uit eerder onderzoek van ING Economisch Bureau.² In interviews met zakelijke reizigers kwam naar voren dat deze adviesfunctie alleen vervuld kan worden wanneer de kennis die zakelijke reisbureaus hebben van de klant en het reisgedrag van de reiziger wordt vergroot. Bovendien zou sprake moeten zijn van een zekere onafhankelijkheid. Kan een zakelijk reisbureau niet onafhankelijk zijn van de andere partijen in de reisketen – bijvoorbeeld van een vliegtuigmaatschappij – dan zal het aanbieden van de beste reismogelijkheden bemoeilijkt (zo niet onmogelijk) worden.

Figuur 4 - Wijziging boekingsgedrag (t.o.v. 5 jaar geleden)



Er waren meerdere antwoorden mogelijk

² Zie: *Zakelijke reiziger vraagt om verandering aanbod* (http://www.ing.nl/Images/ING-Zakelijke-reiziger-vraagt-om-verandering-aanbod-mei-2011_tcm7-88215.pdf)

Meer weten?
Kijk op ING.nl/zakelijk
Of bel met

Sasja van As,
Sectormanager Leisure
06 30 28 41 63

Stef Bais,
Econoom
020 564 72 47

Wilt u nieuwe publicaties per e-mail ontvangen?
Ga naar ING.nl/economischepublicaties

Disclaimer

De informatie in dit rapport geeft de persoonlijke mening weer van de analist(en) en geen enkel deel van de beloning van de analist(en) was, is, of zal direct of indirect gerelateerd zijn aan het opnemen van specifieke aanbevelingen of meningen in dit rapport. De analisten die aan deze publicatie hebben bijgedragen voldoen allen aan de vereisten zoals gesteld door hun nationale toezichhouders aan de uitoefening van hun vak. Deze publicatie is opgesteld namens ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam en slechts bedoeld ter informatie van haar cliënten. ING Bank N.V. is onderdeel van ING Groep N.V. Deze publicatie is geen beleggingsaanbeveling noch een aanbieding of uitnodiging tot koop of verkoop van enig financieel instrument. ING Bank N.V. betreft haar informatie van betrouwbaar geachte bronnen en heeft alle mogelijk zorg betracht om er voor te zorgen dat ten tijde van de publicatie de informatie waarop zij haar visie in dit rapport heeft gebaseerd niet onjuist of misleidend is. ING Bank N.V. geeft geen garantie dat de door haar gebruikte informatie accuraat of compleet is. De informatie in dit rapport kan gewijzigd worden zonder enige vorm van aankondiging. ING Bank N.V. noch één of meer van haar directeuren of werknemers aanvaardt enige aansprakelijkheid voor enig direct of indirect verlies of schade voortkomend uit het gebruik van (de inhoud van) deze publicatie alsmede voor druk- en zetfouten in deze publicatie. Auteursrecht en rechten ter bescherming van gegevensbestanden zijn van toepassing op deze publicatie. Overneming van gegevens uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron wordt vermeld. In Nederland is ING Bank N.V. geregistreerd bij en staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten.