



# 10 Prognosen

## wie sich die Geschäftsreise verändern wird

Man könnte meinen, sie seien verboten. Weil fast alles gerade verboten ist, was mit Reisen zusammenhängt. Doch Geschäftsreisen sind vom Gesetzgeber nach wie vor erlaubt. Trotz Reisewarnung. Trotz Corona. Doch kaum einer begibt sich aktuell auf eine Geschäftsreise. Unternehmen wollen ihre Mitarbeiter schützen und daher am Ort behalten. Sobald die Kontaktsperre gelockert wird, werden Firmen ihre Mitarbeiter größtenteils schnell wieder entsenden. Davon sind wir überzeugt und haben zehn Prognosen aufgestellt, wie die Geschäftsreise unserer Meinung nach in naher Zukunft weitergehen wird.

### 1. Sehnsucht:

So gut Videokonferenzen funktionieren, sie ersetzen kein persönliches Treffen. Schon allein, weil man sich im Webmeeting nicht in die Augen sehen kann und Geschäfte besser persönlich abgeschlossen werden. Die Sehnsucht nach einer echten Begegnung von Mensch zu Mensch ist groß – privat wie beruflich. Daher werden Geschäftsreisen starten, sobald die Kontaktsperre in Deutschland und die Reisewarnung für Auslandsreisen gelockert werden. Virtuelle Meetings finden weiterhin statt, ergänzend zu Geschäftsreisen.

### 2. Das Wie und Wohin:

Die ersten wiederaufgenommenen Geschäftsreisen werden durch drei Attribute geprägt sein:

1. Sie werden so kurz wie möglich dauern.
2. Sie werden sich innerhalb Deutschlands oder Europas abspielen, das Interkont-Geschäft wird erst später zurückkehren.
3. Noch mehr als zuvor wird es womöglich darauf ankommen, dass eine Nonstop-Verbindung besteht.

### 3. Grünere Attitüde:

Die Finanzkrise Ende der Nullerjahre hat die Geschäftsreise verändert. Seitdem ist die Business Class auf Kurzstreckenflügen nun beinahe bedeutungslos. Jetzt in der Corona-Krise wird sich wieder die Art des Reisens ändern. Weniger in punkto Sitzkomfort, mehr in Richtung Nachhaltigkeit. Flugreisen werden zumindest innerdeutsch verstärkt abgelöst von der Bahn- oder Autofahrt, sofern Distanzen dies zulassen. In Summe wird es weniger Geschäftsreisen geben.

### 4. Persönlicher und digitaler:

Eine telefonisch gebuchte Geschäftsreise per App verändern? Zu einer online gebuchten Geschäftsreise

persönliche Betreuung erhalten? Per Chat das Geschäftsessen in Wien oder Singapur koordinieren? Touch & Tech nennen wir das, also die Verbindung von persönlichem Service (Touch) mit digitalen Kundenschnittstellen (Tech). Die Frage nach online oder offline stellt sich nicht mehr. Unsere 2.400 Travel Consultants leben dieses Omnichannel-Prinzip bereits jetzt schon und durch die steigende Bedeutung haben wir dank unserer Partnerschaft mit Voya die Lösung für das Marktbedürfnis.

### 5. Wichtiger als der Preis:

Die Reiseplanung ändert sich. Das schnell gebuchte Hotel über einen Online-Anbieter gepaart mit einer Flug- und Mietwagenbuchung über unterschiedliche Metasearcher – dieses zeitraubende Maverick Buying wird künftig seltener passieren. Schließlich kommt es jetzt auf andere Fragen als den Preis an. Gilt ein Hotel bei Hygienebestimmungen als sicher, wie steht es bei der Airline um Stornierungsbedingungen, muss ich nach einer Reise in welches Land auch immer in Quarantäne. Für unsere über 13.500 Firmenkunden wird diese Recherche zu umfangreich, undurchsichtig und kostspielig, sie brauchen Expertenwissen und rücken daher enger an ihr Corporate Büro heran.

### 6. Profis:

Die Corona-Krise hat die Schwachstellen des Maverick Buyings offengelegt. Besonders bei den Rückholaktionen: Welcher Mitarbeiter befindet sich wo? Wer organisiert die Rückreise? Wer betreut den Reisenden? Im Vorteil waren die Geschäftsreisenden, die das Business Travel Management in die Hände eines spezialisierten Reiseprofis gegeben hatten, der sich um alles gekümmert hat. Diese Dienstleistung zugunsten des Traveller Centricity wird zunehmend wertgeschätzt und gewinnt an Bedeutung.



# 10 Prognosen

## wie sich die Geschäftsreise verändern wird

### 7. Dauerhafter Risikofaktor:

Wie wertvoll ein durchdachtes Travel Risk Management sein kann, das hat sich Anfang März zu Beginn der Corona-Krise gezeigt. Glücklicherweise waren die Geschäftsreisenden, für die es einen Notfallplan, bestenfalls ein Ortungssystem und einen persönlichen Travel Consultant gab. Das Virus bleibt uns als dauerhafter Risikofaktor auch auf dienstlichen Reisen vorerst erhalten, dazu können sich Unannehmlichkeiten wie Streiks und politische Unruhen gesellen oder schlimmstenfalls Terroranschläge. Alle Faktoren, die Einfluss auf Reisen haben. Für uns steht daher fest, dass sich Unternehmen ihrer Fürsorgepflicht mehr und mehr bewusst werden. Sie werden daher verstärkt in den Bereich Travel Risk Management investieren.

### 8. Harte Zeit für Vielflieger:

Generell erwarten wir weniger Geschäftsreisen. Weniger Flugverbindungen und sich dynamisch verändernde Ein- und Ausreisebedingungen in den verschiedenen Ländern sind für uns die Hauptgründe dafür. Zudem: Was der Geschäftsreisende am Flug stets geschätzt hat, ist die Zeitersparnis. Nichts ging schneller. Jetzt drohen verlängerte Wartezeiten beim Check-In und an den Sicherheitskontrollen im Flughafen. Auch beim Boarding und De-Boarding erwarten wir eine Verlangsamung, wenn Flugpassagiere bald womöglich nur noch nach Sitzreihen und Sicherheitsabständen ein- und aussteigen dürfen. Zudem wird es im Gewimmel eines normal ausgelasteten Flughafens schwierig, die Abstandsregeln einzuhalten.

### 9. Change-Prozess:

Unternehmen machen in dieser Krisenzeit angesichts fehlender Umsätze, anderer Arbeitsabläufe und hohen Kostendrucks vor allem eins: alles auf den Prüfstand stellen. Zu diesem Change-Prozess gehört auch das Hinterfragen der Geschäftsreise. Dabei wird sich herausstellen, dass nicht jede Dienstreise für jeden Mitarbeiter hundertprozentig notwendig gewesen ist.

### 10. Höhere Preise:

Reisen werden teurer, das gilt für private genauso wie für Geschäftsreisen. Weniger Flugangebote bedeuten höhere Flugpreise. Auch Hotels werden ihre Preise anpassen müssen, um das in den vergangenen zwei Monaten ausgefallene Geschäft irgendwie kompensieren zu können. Unternehmen sollten daher die Höchstbeträge in ihrer Reiserichtlinie nach oben korrigieren.



### Sicher Reisen mit Ihrem Business Travel Partner: Lufthansa City Center

- 570 Standorte weltweit, davon 300 in Deutschland
- 5.400 Mitarbeiter weltweit, davon 2.400 in Deutschland
- Partner von Voya