

Travel Management Priorities for 2010

Decisive Opportunities for Success

Executive Summary

January 2010





Executive Summary

Die Reisebranche war im Jahr 2009 erheblichem Druck ausgesetzt und spiegelte damit die allgemeine Situation der Weltwirtschaft in diesem Zeitraum wider, der mit keinem anderen in der jüngsten Vergangenheit vergleichbar war. So sank der weltweite Flugverkehr 2009 gegenüber dem Vorjahreszeitraum – eines der wenigen Male, dass dies in den vergangenen drei Jahrzehnten geschehen ist (Rückgänge im Jahresvergleich gab es auch in den Jahren 1991 – hier gelten die Rezession und der erste Golfkrieg als Ursachen – sowie 2001 nach dem Terroranschlag vom 11. September). Die Abwärtsentwicklung des vergangenen Jahres setzte einem drei Jahrzehnte anhaltenden Trend ein Ende, währenddessen der Flugverkehr jährlich um durchschnittlich fünf Prozent zugenommen hatte.

Auch der durchschnittliche Ticketpreis sank im letzten Jahr, und die IATA (International Air Transport Association) sagte Verluste in Höhe von 11 Mrd. USD für die weltweite Flugbranche voraus. Um Kosten zu senken, reduzierten viele Fluglinien ihre Kapazitäten und/oder schafften durch Zusammenschlüsse, Übernahmen, Joint Ventures oder neue strategische Partnerschaften eine Neustrukturierung. Zunehmend verbreitete sich die Praxis, über Zusatzkosten für Nebenleistungen Erträge mit Leistungen zu generieren, die zuvor im Preis eingeschlossen waren. Außerdem bot die Einrichtung der Kategorie Premium Economy vor allem in Europa eine angemessene Kompromisslösung für Unternehmen, die von der Business- zur Economy-Klasse wechseln wollten.

Weniger Geschäftsreisende insgesamt bedeuteten auch einen erheblichen Rückgang der weltweiten Hotelauslastung sowie der durchschnittlichen Zimmerraten und damit auch des Ertrags pro verfügbarem Zimmer (RevPAR – revenue per available room). Weiterhin verzeichneten die Hotels eine Bewegung der Reisenden hin zu niedrigeren Kategorien und kürzeren Aufenthalten. In einer beispiellosen Reaktion auf die sich verändernde Marktsituation zugunsten von Einkäufern verhandelten zahlreiche Unternehmen ihre Jahresvereinbarungen mit Hotels im Laufe des Jahres nach.

Ein Lichtblick der Branche im Jahr 2009 waren Bahnreisen, da viele Geschäftsreisende für Flugstrecken bis zu drei Stunden Reisedauer Hochgeschwindigkeitszüge statt des Flugzeugs wählten. Durch Wechsel von der ersten zur zweiten Klasse konnten weitere Einsparungen erzielt werden.

Autovermieter sowie Anbieter von Limousinen- und Chauffeurservices litten 2009 unter sinkender Nachfrage. Außerdem waren die Flotten kleiner als üblich, was dazu führte, dass der Service weniger zuverlässig wurde und die Preise stiegen.

Als wäre die Wirtschaftskrise nicht schon genug gewesen, trug die ernst zu nehmende Bedrohung durch eine Grippe-Pandemie eine beunruhigende zusätzliche Komponente zur Rezession und zur Situation bei Geschäftsreisen bei. Alles in allem schätzen Branchenexperten, dass diese außergewöhnliche Aneinanderreihung von Ereignissen und Umständen eine stärkere Auswirkung auf die Reisebranche hatte als die Terroranschläge vom 11. September 2001 und die SARS-Pandemie 2002/2003.

Mit Beginn des neuen Jahres gibt es nun einige Gründe, mit Optimismus in die Zukunft zu blicken. Der Internationale Währungsfond (IWF) erwartet für 2010 einen Zuwachs des globalen Bruttoinlandprodukts um 3,1 Prozent. Dies sollte dazu beitragen, dass auch das Geschäftsreisenvolumen wieder zunimmt, vor allem in der zweiten Jahreshälfte (alle Bereiche der Reisebranche – Flüge, Hotels und Bahnreisen – haben in den letzten Monaten des vergangenen Jahres bereits begonnen, sich in unterschiedlichem Ausmaß zu erholen). Obwohl zu erwarten ist, dass die verhandelten Hotelraten 2010 sinken werden und es keine Forderungen nach dynamischer Preisgestaltung geben wird, könnten die durchschnittlichen Preise für Flugtickets, aufgrund der Konsolidierung der Branche und geschrumpften Kapazitäten, steigen. Es kann außerdem als gesichert gelten, dass die Zusatzkosten für Nebenleistungen keine vorübergehende Erscheinung sein werden. Nichtsdestotrotz werden die Fluglinien sich bemühen, das Reiseerlebnis für ihre Passagiere mit Angeboten wie mobilem Check-in, WLAN und Live-Satellitenübertragungen während des Fluges angenehmer zu gestalten.

Auch bei den anderen Verkehrsmitteln wird es eine Entwicklung geben. Die Deregulierung des internationalen Bahnreiseverkehrs in Europa sorgt ab dem 1. Januar 2010 für mehr Konkurrenz auf den europäischen Schienen. Weltweit investieren viele Länder in Hochgeschwindigkeitsstrecken, und auch das kommt Geschäftsreisenden zugute. Autovermietungen werden weiterhin die Kosten kontrollieren und die Preise erhöhen, und auch Ausfallgebühren bei Nichtabholen des Fahrzeuges werden sich immer stärker durchsetzen.

Ein intelligentes Travel Management bleibt auch 2010 ungemein wichtig. Einer Online-Umfrage zufolge, die CWT von September bis November vergangenen Jahres unter 169 Travel Managern durchführte, betrachtet mindestens die Hälfte der Befragten die Bereiche Hotelkostenoptimierung, Verbesserung der Einhaltung von Reiserichtlinien, Optimierung einfacher Buchungen und weitere Kostensenkungen bei Flügen und anderen Verkehrsmitteln als die vier wichtigsten Prioritäten im Jahr 2010. Dies deckt sich mit den Angaben für das Jahr 2009, was darauf schließen lässt, dass die Sparpotenziale weiter ausgeschöpft werden können.

Auch wenn jeder der folgenden Bereiche von weniger der Hälfte der befragten Travel Manager als hohe Priorität im Jahr 2010 genannt wurde, mindert dies nicht ihre Bedeutung. So erklärten 36 bzw. 34 Prozent der Befragten, dass die Entwicklung messbarer Leistungsindikatoren und die Optimierung von Reiserichtlinien hohe Priorität für sie habe. Das ist zwar ein Rückgang im Vergleich zum Vorjahreszeitraum, zeigt jedoch gleichzeitig, welche bedeutenden Fortschritte in diesen Bereichen 2009 erzielt wurden. Zu den übrigen, von 13 bis 37 Prozent der Befragten als wichtig bezeichneten Bereiche zählen: das Firmenreiseprogramm weiter optimieren, das Reiseerlebnis für die Reisenden verbessern, Meetings und Events lückenlos und professionell erfassen, die Sicherheit der Reisenden erhöhen und das Firmenreiseprogramm umweltfreundlicher gestalten. Im Vorjahr wurde die Wichtigkeit dieser Bereiche ähnlich bewertet.

Figure 1

Which of the following areas will become a higher priority in your 2010 travel program compared to 2009?

(Several responses possible)



Based on a CWT survey of 169 travel managers worldwide, September-November 2009

