

Bine ati venit in epoca
calatoriilor austere!

DESPRE CERCETARE

Calatorul auster: un raport al The Economist Intelligence Unit, sponsorizat de Amadeus;

354 de executivi din intreaga lume au fost intervievatii in lunile Noiembrie –Decembrie 2008 despre impactul declinului economic asupra bugetelor de travel din cadrul propriilor companii;

Profilul respondentilor:

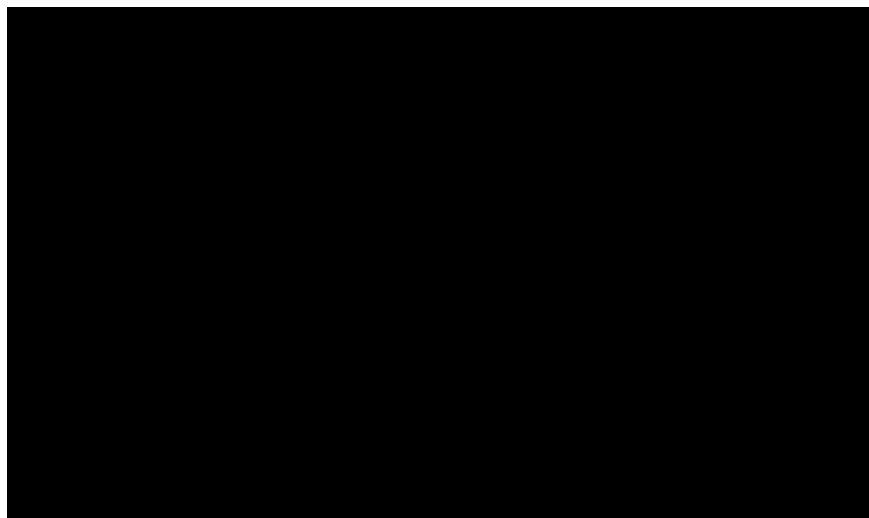
- toti cei intervievatii au calatorit cel putin o data intr-un trimestru;

37 % au calatorit mai mult de o data pe luna;

7 % calatoresc saptamanal;

44 % fac parte din board-ul companiilor pe care le reprezinta, restul reprezentand senior manageri sau manageri de la alte niveluri ierarhice.

DESPRE AMADEUS



“KEY FINDINGS”

Bugetele de travel sub presiune: jumatate din executivi (47 %) au afirmat ca vor reduce deplasarile in scop de afaceri pentru urmatoarele 12 luni datorita climatului economic nefavorabil;

Clasa Business = Economy, 5 stele = 3 stele: mai mult de un sfert dintre respondenti (28 %) au afirmat ca vor lua masuri de reducere a costurilor prin utilizarea unor categorii de confort inferioare atat pentru zboruri cat si pentru unitatile hoteliere;

Durata calatoriilor redusa: in ultimele 12 luni durata medie a sederii era de 1 noapte pentru aprox. 11 % dintre executivi. Pentru urmatoarele 12 luni se asteapta ca acest procent sa creasca la 16 %.

“KEY FINDINGS”

Mai putini bani pentru hoteluri scumpe: “strangerea curelei” se va rasfrange in mod direct in alegerea tipului de hotel la destinatie;

Hoteluri “incercate” si de incredere: o proportie insemnata dintre respondenti (61 %) a afirmat ca lanturile hoteliere care ofera un serviciu standardizat in toate destinatiile vor avea prioritate in anul ce va urma;

Focus pe lanturile hoteliere care fac lucrurile simple asa cum trebuie: o conexiune wireless sau posibilitatea efectuarii unei rezervari rapide sunt de preferat in locul unui spa sau al unui curs de golf;

Schimbarea perceptiei asupra serviciilor de calitate: cei mai importanti indicatori ai unui serviciu de calitate sunt procedurile eficiente de check-in / check-out, flexibilitatea in modificarea cererilor si rezolvarea rapida a problemelor in momentul sederii.

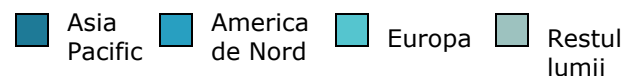
“KEY FINDINGS”

Oportunitati vor exista in special pentru hotelurile de tip “budget” intrucat sunt cel mai bine pozitionate in contextul declinului economic:

- 44 % dintre respondenti au afirmat ca sederea executivilor in hoteluri de tip “budget” reprezinta o miscare inteligenta in contextul conditiilor economice actuale;
- doar 29 % dintre executivi considera sederea in cele mai bune hoteluri ca fiind importanta pentru prestigiul companiei

Tarife mici, dar cu un nivel minim de servicii: mai mult de $\frac{3}{4}$ dintre respondenti au afirmat ca lipsa unei conexiuni la internet in camera i-ar determina sa renunte la un hotel de tip “budget”

Comparativ cu ultimele 12 luni, cum va influenta scaderea economiei mondiale frecventa calatoriilor in scop de afaceri din urmatorul an? Va creste sau va scade aceasta frecventa?



Nr. calatoriilor va creste semnificativ (cu peste 30%)



Nr. calatoriilor va suferi o usoara crestere (pana la 30%)



Nr. calatoriilor va fi aproximativ acelasi



Nr. calatoriilor va suferi o usoara scadere (pana la 30 % mai putin)



Nr. calatoriilor va scade semnificativ (cu peste 30 % mai putin)



Daca intentionati sa aplicati reduceri de costuri in bugetul de travel, ce masuri veti aplica?

Reducerea deplasarilor pentru meeting-uri interne

46

Introducerea unui proces de aprobare a deplasarilor din partea unui senior manager

37

Utilizarea clasei economice in detrimentul clasei business

36

Reducerea deplasarilor angajatilor cu pozitii junior

33

Cazari la hotelurile de 4 stele in detrimentul celor de 5 stele

28

Aprobarea calatoriilor doar pentru acele intalniri generatoare de noi business-uri

24

Interzicerea calatoriilor internationale

4

Compania mea nu va initia masuri de reducere a bugetului de travel

16

Cum estimati durata medie a unei calatorii de afaceri din ultimele 12 luni?

O zi

4

O noapte

11

Doua nopti

29

Pana intr-o saptamana

41

Pana la doua saptamani

11

Pana intr-o luna

2

Mai mult de o luna

1

Cum estimati durata medie a unei calatorii de afaceri pentru urmatoarele 12 luni?

O zi



O noapte



Doua nopti



Pana intr-o saptamana



Pana la doua saptamani



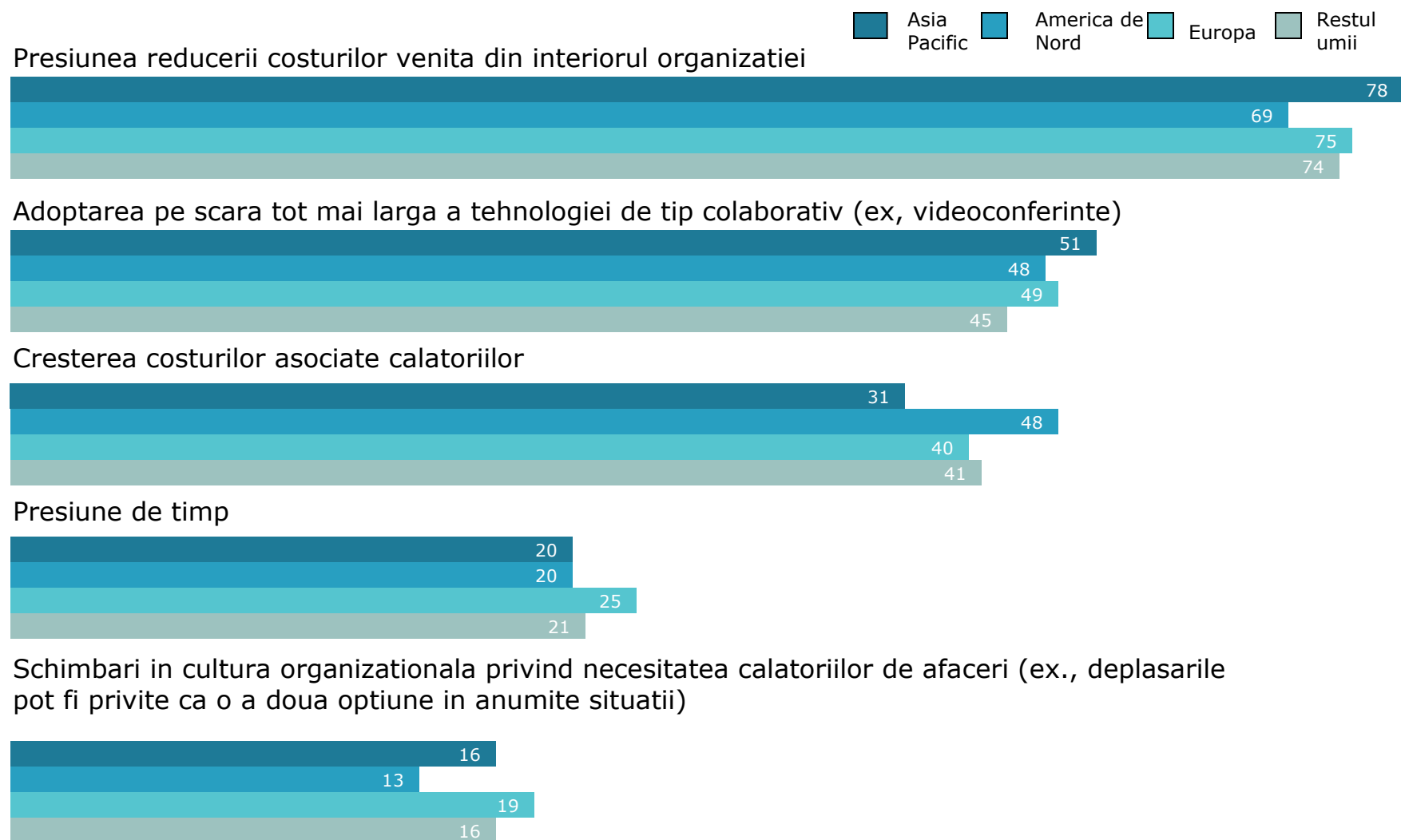
Pana intr-o luna



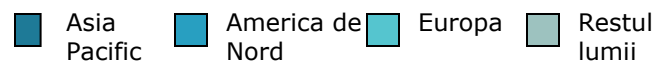
Mai mult de o luna



Care din factorii de mai jos ar putea influenta decizia companiei dvs. de a reduce costurile de travel in anul urmator?



Care din factorii de mai jos ar putea influenta decizia companiei dvs. de a reduce costurile de travel in anul urmator?



Politica de reducere a emisiilor de carbon



Sentimentul de insecuritate din destinatiile unde au loc calatoriile de afaceri (ex, instabilitate politica, crime, etc.)



Cresterea dificultatilor asociate calatoriilor cu avionul (ex, masuri de securitate tot mai ridicate, timpii de check-in mai mari)



Cresterea birocratiei asociata calatoriilor de afaceri (ex, obtinerea vizelor)



Care din indicatorii de mai jos il percepeti ca fiind cel mai bun in evaluarea unui serviciu hotelier?

■ Asia Pacific
 ■ America de Nord
 ■ Europa
 ■ Restul lumii

Flexibilitate in modificarea cerintelor initiale (ex, anularea sau modificarea datelor in ultimul moment)



Proceduri eficiente de check-in si check-out (ex, retinerea de catre hotel a detaliilor personale din cadrul calatoriilor anterioare, proceduri clare de facturare si plata)



Rezolvarea rapida a problemelor (ex, rezolvarea cerintelor de noi camere, cu vizibilitate diferita, etc.)



Recompensarea loialitatii fata de un anumit brand (ex, servicii preferentiale, discount-uri)



Tinerea in evidenta a preferintelor personale anterioare (ex, pozitionarea camerei, ziarele citite, felurile de mancare preferate, alte cerinte speciale)



Servicii Concierge (ex, recomandari pentru cele mai bune restaurante, locuri de vizitat, evenimente sportive si culturale)



Informarea permanenta despre alte servicii aplicabile preferintelor personale (ex, spa sau servicii de recreere)



Va rugam evaluati masura in care indicatorii de mai jos pot influenta in mod pozitiv decizia dvs. pentru alegerea unui anumit hotel in cadrul calatoriilor de afaceri din anul urmator.

■ 1 Absolut decisiv
 ■ 2 Intr-o oarecare masura decisiv
 ■ 3 Un beneficiu neesential
 ■ 4 Destul de neimportant
 ■ 5 Neimportant

Tarifele camerelor trebuie sa se situeze intr-un anumit interval de tarife



Un brand de incredere (ex, hotelul ofera un standard uniform al serviciilor in diferite locatii)



Hotelul ofera legaturi bune de transport (ex, conexiunile trenurilor, usor accesibil dinspre / catre aeroport)



Hotelul ofera o experienta culturala a tarii respective



Hotelul ofera diferite scheme de loialitate



Hotelul ofera o gama larga a serviciilor optionale (ex, spa, cursuri de golf)



Hotelul ofera facilitati bune de afaceri (ex, centre de afaceri dedicate, meeting rooms, facilitati de conferinte)



Hotelul ofera o conectivitate buna la internet (ex, broadband, acces WiFi)



Usurinta in crearea rezervarii (ex, un lant hotelier care reutilizeaza preferintele personale in cadrul rezervarii)



Hotelul ofera restaurante bune si facilitati de entertainment (ex, restaurante de clasa / fine)



Utilizarea unor tehnologii inovative (ex, check-in fara contact, sisteme de entertainment de ultima ora)



Va rugam specificati daca sunteti de acord sau nu cu urmatoarele afirmatii

■ Acord Total
 ■ Acord
 ■ Nici - nici
 ■ Dezacord
 ■ Dezacord Total

Este important pentru prestigiul companiei mele sa stau la cele mai bune hoteluri



Sederea la un hotel de tip "budget" indica o alegere buna a companiei in cadrul climatului economic actual



Lipsa facilitatilor de business de la hotelurile de tip budget inseamna ca reducerile de costuri (comparativ cu hotelurile de tip "high-end") sunt de fapt contra-productive



Localizarea mai buna a hotelului valoreaza mai mult decat confortul acestuia



Intalnirile de afaceri sunt localizate preponderent in centrele regionale



Compania mea va utiliza contextul economic actual pentru a obtine cea mai bune tarife de la hoteluri



Imi place sa includ un moment de recreere la sfarsitul calatoriei de afaceri



Imi place sa calatoresc cu familia in calatoriile de afaceri



Imi place sa calatoresc in scop de afaceri



Absenta oricarei facilitati de mai jos v-ar determina sa renuntati la alegerea unui hotel de tip "budget" in cadrul unei deplasari in scop de afaceri?

Conexiunea la Internet

76

O camera linistita

56

Legaturi bune de transport (ex, conexiunile trenurilor, usor accesibil dinspre / catre aeroport)

54

Localizarea centrala

52

Facilitati de afaceri (ex, centre de afaceri dedicate, meeting rooms, facilitati de conferinte)

24

Sisteme de entertainment (ex, TV satelit, video on demand)

16

Sala de Fitness

16

Restaurant

13

Care ar fi reactia dvs. in cazul in care va trebui sa calatoriti mai rar in scop de afaceri datorita unui climat economic nefavorabil?

As incerca un sentiment de frustrare deoarece nu voi mai putea intalni clienti sau prospecti importanti

17

As incerca un sentiment de dezamagire deoarece calatoriile de afaceri reprezinta un element important pentru pulsul afacerii precum si oportunitati de networking importante

53

As avea un sentiment de usurare deoarece voi putea finaliza mai usor operatiunile curente stand la birou

21

Ar fi cu siguranta o usurare deoarece privesc calatoriile de afaceri ca fiind inutile si obositoare in raport cu activitatea pe care o intreprind

4

Conservarea bugetului de travel

Atitudini sobre

Mai puțin, Mai ieftin, Mai scurt

Thx! 😊