

DRV Deutscher ReiseVerband e. V.  
DRV German Travel Association  
Schicklerstraße 5 – 7  
10179 Berlin  
Deutschland / Germany  
Telefon +49 30 28406-15  
Telefax +49 30 28406-32  
E-Mail [presse@drv.de](mailto:presse@drv.de)  
Internet [www.drv.de](http://www.drv.de)  
[www.facebook.com/DRVde](https://www.facebook.com/DRVde)

## Online-Buchungen: Umfassender Service zahlt sich aus

Kostentransparenz, Übersichtlichkeit und ein schneller CheckIn sind für Geschäftsreisende wichtig.



**CHEFSACHE**  
BUSINESS TRAVEL

**Berlin, 25. Oktober 2017 – Guter Service wird insbesondere von Geschäftsreisenden geschätzt – auch digital. Aber nicht alle Reiseportale liefern ihn gleichermaßen. Die überwiegende Mehrheit der Geschäftsreisenden (89 Prozent) gibt an, sich bei Online-Buchungen schon einmal geärgert zu haben. Dabei schneiden die Portale der Geschäftsreisebüros bei den wesentlichen Fragen wie zum Beispiel Vertrauen in die Datensicherheit (90%) deutlich besser ab als herkömmliche Plattformen (56%). Dies sind Ergebnisse der Studie „Chefsache Business Travel“ von Travel Management Companies im Deutschen ReiseVerband (DRV), die 2017 zum fünften Mal in Folge durchgeführt wurde.**

„Professionelle Geschäftsreisebüros und ihre Portale haben einen ganz anderen Fokus auf die Bedürfnisse ihrer Kunden als allgemeine Online-Reiseportale“, sagt Florian Storp, Regional Vice President/Managing Director Germany, Switzerland & Eastern Europe von American Express Global Business Travel und gleichzeitig Kampagnenpartner der DRV-Initiative Chefsache Business Travel. Dementsprechend ist auch der Service anders ausgerichtet: Reiseberater sind rund um die Uhr für Geschäftsreisende erreichbar, damit schnell und unkompliziert reagiert werden kann – zum Beispiel im Fall von Umbuchungen. Diese Form der

### Medienkontakt:

Dr. Ellen Madeker, Pressesprecherin,  
Telefon: (030) 2 84 06-15, E-Mail: [presse@drv.de](mailto:presse@drv.de)  
Für den Inhalt verantwortlich: Torsten Schäfer, Leiter Kommunikation

persönlichen Betreuung zahlt sich aus: 82 Prozent der Befragten sind hier mit ihrem Geschäftsreisebüro zufrieden.

### **Apps gestalten das Reisen komfortabler**

Komfort und Unabhängigkeit von Geschäftszeiten sind für Vielreisende (fünf und mehr Dienstreisen im Monat) überdurchschnittlich wichtig. Die Nutzung von mobilen Geräten und entsprechenden Apps macht für 43 Prozent von ihnen das Reisen komfortabler. Ebenso viele fühlen sich durch diese digitale Entwicklung unabhängiger von Geschäftszeiten, weil sie zum Beispiel auch nachts Umbuchungen vornehmen können. „Diesen Trend nutzen vor allem professionelle Geschäftsreisebüros“, sagt Florian Storp. „Rund-um-Service ist ein Wohlfühlfaktor für Geschäftsreisende, der sie entspannter von A nach B kommen lässt. Durch das sorgenfreie Reisen können sie sich besser auf das nächste Kundengespräch fokussieren oder Vertragsverhandlungen zu einem erfolgreichen Abschluss bringen.“

Für die Planung und Durchführung ihrer Reisen nutzen Geschäftsreisende oft Apps (40 Prozent). Im Schnitt sind knapp fünf unterschiedliche Apps auf den Handys installiert – zum Beispiel für die Navigation in fremden Städten (67 Prozent), Wetterprognosen (53 Prozent) oder zur Restaurant- und Hotelsuche (47 Prozent). Grundsätzlich haben vor allem Führungs- und Fachkräfte (67 Prozent), Frauen (64 Prozent) sowie Jüngere unter 40 Jahren (65 Prozent) Apps mit Bezug zu Geschäftsreisen auf ihrem Handy installiert.

### **Umfassender Service erfordert den Einsatz neuester Technologie**

„Der Einsatz von neuester Technologie ist die Grundlage für einen zufriedenstellenden Service“, sagt Florian Storp. „Investitionen in die Digitalisierung sind wichtig, um zukunftsfähig zu bleiben. Intelligente Technologien lernen zum Beispiel, welches Reiseverhalten der Kunde an den Tag legt. Wählt er im Flieger gerne einen Fensterplatz und wird in New York bevorzugt von einem Uber-Taxi abgeholt, werden diese Wünsche bei

#### **Medienkontakt:**

Dr. Ellen Madeker, Pressesprecherin,

Telefon: (030) 2 84 06-15, E-Mail: [presse@drv.de](mailto:presse@drv.de)

Für den Inhalt verantwortlich: Torsten Schäfer, Leiter Kommunikation

der nächsten Buchung automatisch berücksichtigt. Und mit genau solchen Services heben sich professionelle Geschäftsreisebüros und ihre Portale von allgemeinen Online-Buchungsportalen ab.“

### **Zur Studie „Chefsache Business Travel 2017“**

*Die Studie „Chefsache Business Travel 2017“ wurde im Auftrag des Deutschen ReiseVerbands (DRV) durchgeführt. 110 Geschäftsführer, die selbst regelmäßig auf Geschäftsreisen sind, sowie 110 geschäftsreisende Führungs- und Fachkräfte aus Unternehmen ab 250 Mitarbeitern wurden dafür zum Thema Geschäftsreisen befragt. Die Daten sind im Februar und März 2017 erhoben worden.*

### **Über die Kampagne „Chefsache Business Travel“**

*Auf Geschäftsreisen setzen Unternehmen ihre wichtigste Ressource ein: den hochqualifizierten Mitarbeiter. Mehr als 80 Prozent schicken ihre Mitarbeiter mit dem Ziel auf Reisen, Geschäftsabschlüsse unter Dach und Fach zu bringen oder zumindest vorzubereiten. Der effizienten Gestaltung von Geschäftsreisen im Unternehmen misst die Chefetage jedoch trotzdem oft keine strategische Bedeutung zu. Dabei wird diese Aufgabe immer komplexer. Nicht nur Kosten, sondern auch andere Kriterien wie zum Beispiel Nachhaltigkeit oder Sicherheit gilt es zu beachten.*

*Ziel der Initiative von Travel Management Companies im DRV ist es, Geschäftsreisen als strategisches Managementthema zu verankern und den Nutzen eines professionellen Geschäftsreisemanagements in Zusammenarbeit mit den Geschäftsreisebüros auf Entscheiderenebene besser bekannt zu machen.*

*Die Kampagne Chefsache Business Travel wird von den Travel Management Companies FIRST Business Travel, BCD Travel, Lufthansa City Center, American Express GBT, CWT, FCM Travel Solutions, DERPART Travel Service sowie der Fluggesellschaft Lufthansa getragen.*

*Weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter [www.chefsache-businesstravel.de](http://www.chefsache-businesstravel.de).*



### **Medienkontakt:**

Dr. Ellen Madeker, Pressesprecherin,

Telefon: (030) 2 84 06-15, E-Mail: [presse@drv.de](mailto:presse@drv.de)

Für den Inhalt verantwortlich: Torsten Schäfer, Leiter Kommunikation

**Medienkontakt:**

Dr. Ellen Madeker, Pressesprecherin,

Telefon: (030) 2 84 06-15, E-Mail: [presse@drv.de](mailto:presse@drv.de)

Für den Inhalt verantwortlich: Torsten Schäfer, Leiter Kommunikation