

CWT Business Travel Indicator

Auswertung nach Kontinenten

Am Montag, den 23.01.06 veröffentlichte Carlson Wagonlit Travel die Ergebnisse seiner globalen Geschäftsreise-Umfrage **CWT Business Travel Indicator**. Die Erhebung wurde in Auftrag gegeben, um die Einstellungen und Wahrnehmungen von Geschäftsreisenden und Travel Managern über die jetzige und künftige Situation der Geschäftsreisen abzubilden. 2.100 Geschäftsreisende und 650 Travel Manager in 12 Ländern wurden nach dem Zufallsprinzip befragt, sowohl CWT-Kunden als auch Nicht-Kunden. Näheres dazu finden Sie auch unter dem Link http://www.carlsonwagonlit.com/en/global/news_and_media/news_releases/2006/

Im Folgenden befindet sich eine Aufschlüsselung der weltweiten Ergebnisse nach Kontinenten. Die Gebiete sind wie folgt definiert: Asien-Pazifik (Australien, China, Indien, Japan), Europa (Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Spanien), Lateinamerika (Brasilien, das 50 Prozent des Geschäftsreise-Marktes ausmacht) und Nordamerika (USA, Kanada).

Ergebnisse für Europa – Geschäftsreisende sind viel unterwegs

Der Himmel über Europa wird 2006 weiterhin belebt sein. 49 Prozent der Travel Manager in Europa und 32 Prozent der Geschäftsreisenden gehen davon aus, dass es 2006 mehr Geschäftsreisen geben wird. Nur 15 Prozent der Geschäftsreisenden glauben, dass sie dieses Jahr weniger reisen werden.

Beeinträchtigungen und Störfaktoren

Pünktlichkeit beim Fliegen erhält wieder größere Bedeutung: 27 Prozent der europäischen Geschäftsreisenden sagen, dass verspätete Flüge ihre Reise oft beeinträchtigen. An zweiter Stelle der negativen Einflüsse stehen die Sicherheitskontrollen, wie 21 Prozent der europäischen Geschäftsreisenden angaben.

Was die europäischen Geschäftsreisen am meisten ärgert, sind Reisende, die ihr Gepäck nicht eingeecheckt haben, sagen 20 Prozent der Befragten. Mit 19 Prozent folgen die Passagiere, die während des Fluges stören. Weinende Kinder sowie laut telefonierende Passagiere stehen mit 14 Prozent an dritter Stelle. Außerdem sind die Europäer weltweit führend, was die Ablehnung von Mobiltelefonen an Bord angeht – 70 Prozent würden dies nicht zulassen.

Kennzahlen zur Online-Nutzung

Europa muss einiges aufholen, um die Online-Buchungstrends in anderen Gebieten der Welt zu erreichen. Europa hat mit 32 Prozent der Geschäftsreisenden den höchsten Anteil weltweit an Befragten, die nie online buchen. Der von den Geschäftsreisenden am häufigsten zitierte Grund hierfür ist mit 40 Prozent die Sekretärin bzw. Assistentin, die die meisten Reisen bucht. Weit abgeschlagen an zweiter Stelle steht die persönliche Betreuung durch einen Reiseberater mit 12 Prozent. Andererseits sagen fast ein Drittel der Europäer, dass sie zwischen 61 und 100 Prozent ihrer Reisen online buchen.

Der Fünfjahresplan

Obwohl die Europäer bei den Online-Buchungen ein Stückweit hinter den global Befragten stehen, erwarten 90 Prozent der Geschäftsreisenden und 87 Prozent der Travel Manager, dass in fünf Jahren nahezu alle Buchungen online getätigt werden. Auch schärfere

Sicherheitsvorkehrungen bei der Einreise wie Fingerabdrücke oder Iris-Scans sehen beide befragte Gruppen voraus.

Low Cost Carrier auf festem Boden

Eine signifikant hohe Mehrheit der Travel Manager weltweit (81 Prozent) sagen, dass sie selten oder nie Low Cost Carrier buchen. Andererseits gibt ein nicht unerheblicher Anteil (38 Prozent) der Geschäftsreisenden an, dass er sie für mehr als 20 Prozent der Flüge nutzt. Im Vergleich zu den anderen Kontinenten nutzen die Europäer sie am wenigsten – fast die Hälfte aller Befragten (47 Prozent) erklären, dass sie Low Cost Carrier nie nutzen.

Das Geschäft mit den Geschäftsreisen

Travel Manager in Europa erhalten ihre Bestätigung durch ähnliche Faktoren wie ihre weltweiten Kollegen. 57 Prozent sagen aus, dass Kosteneinsparung als höchste Anforderung des Topmanagement an sie gestellt wird. Das Aufzeigen von Einsparungen ist der Aspekt, der die Mehrheit der Travel Manager mit 35 Prozent am meisten befriedigt.

Die Welt ist klein

Europäische Travel Manager bilden keine Ausnahme, wenn es um die globale Konsolidierung der Reiseprogramme geht. Im Vergleich zu der Gesamtheit der global Befragten ist es sogar eine größere Anzahl (29 Prozent gegenüber 26 Prozent), die sagt, dass gerade eine umfassende globale Konsolidierung stattfindet.

Ergebnisse für den Raum Asien-Pazifik – Am Puls der Zeit

Die Ergebnisse aus dem asiatisch-pazifischen Raum, mit Indien als optimistischsten Vorreiter, zeigen einen generell positiven Ausblick für die Geschäftsreisen in dieser Region auf.

Was die Beeinträchtigungen der Reisenden in dieser Region angeht, so geben 28 Prozent an, dass sie häufig durch Sicherheitskontrollen negativ beeinflusst werden und 23 Prozent häufig durch Flugverspätungen.

In Australien, Indien und Japan empfinden 61 Prozent der Geschäftsreisenden die Flugverspätungen häufig oder gelegentlich als beeinträchtigend. Die Chinesen fühlen sich am meisten im Vergleich zu den anderen Reisenden aus dieser Region häufig bzw. gelegentlich durch Sicherheitskontrollen negativ beeinflusst.

Das Online-Buchen von Reisen

Im Raum Asien-Pazifik sind die Japaner diejenigen, die am meisten online buchen – 75 Prozent von ihnen buchen mehr als 40 Prozent ihrer Geschäftsreisen online. Eine Mehrheit der Australier (55 Prozent) bucht nach eigenen Aussagen ebenfalls online, während die Chinesen und Inder dies seltener tun (23 bzw. 17 Prozent).

Störfaktoren auf Reisen

Während der Reise fühlen sich asiatische Geschäftsreisende am meisten durch andere Passagiere gestört. Während sowohl Australier als auch Japaner sich am meisten über weinende Kinder ärgern, verabscheuen Chinesen Mitreisende, die ihr Gepäck nicht einchecken, und indische Passagiere fühlen sich durch benachbarte Passagiere belästigt.

Wie auch in anderen Ländern zögern die Australier, Chinesen und Japaner am meisten, in den Nahen Osten zu reisen. Indische Reisende fühlen sich am unbehaglichsten beim Gedanken, nach Afrika zu reisen. Reisende aus allen vier Ländern dieser Region gaben an, dass sie am wenigsten zögerlich seien, nach Europa zu reisen.

Ergebnisse für Lateinamerika – Auf dem Vormarsch

Geschäftsreisen nehmen zu

Die Befragten in Lateinamerika strahlen beim Blick in die Zukunft im Vergleich zu den anderen Kontinenten am meisten Zuversicht aus und sagen mit 49 Prozent der Reisenden und 66 Prozent der Travel Manager das größte Wachstum bei den Geschäftsreisen 2006 voraus.

Optimismus für den Online-Bereich

Blickt man 5 Jahre voraus, glauben 90 Prozent der Lateinamerikaner, dass es sehr oder ziemlich wahrscheinlich sein wird, dass alle Buchungen online getätigt werden, womit sie der globalen Gesamteinschätzung mit 89 Prozent entsprechen. Die Travel Manager in Lateinamerika gehen mit 90 Prozent der Befragten davon aus, dass es in fünf Jahren sehr oder ziemlich wahrscheinlich sein wird, dass nur noch online gebucht wird, im Vergleich zu 83 Prozent der Travel Manager auf globaler Ebene, die dies annehmen.

38 Prozent der lateinamerikanischen Geschäftsreisenden geben an, dass sie Buchungen zu 61-100 Prozent online vornehmen, wodurch sie sich gleichauf mit dem globalen Durchschnitt befinden; nur 15 Prozent sagen, dass sie nie online buchen, was der niedrigste Anteil weltweit ist. Nahezu ein Drittel (30 Prozent) derer, die nicht online buchen, führen an, dass sie die persönliche Betreuung durch einen Reiseagenten bevorzugen.

Low Cost Carrier als Senkrechtstarter

Lateinamerika ist das Gebiet, in dem Low Cost Carrier am meisten Zulauf haben mit 72 Prozent der Geschäftsreisenden und 56 Prozent der Travel Manager, die diese in mehr als 20 Prozent der Flüge nutzen bzw. buchen. 28 Prozent der Geschäftsreisenden und 20 Prozent der Travel Manager geben an, die Low Cost Carrier für 61 bis 100 Prozent ihrer Geschäftsreisen zu nutzen.

Neinsager

Wenn es auf die Beeinträchtigungen zu sprechen kommt, stellen die lateinamerikanischen Geschäftsreisenden Flugverspätungen und Kundenservice als negativste Ereignisse heraus – je 37 Prozent fühlen sich häufig davon betroffen. Weit oben rangieren auch die Sicherheitskontrollen mit 27 Prozent der Reisenden, die sich dadurch häufig beeinträchtigt fühlen.

Was die Reisenden am meisten ärgert, sind störende Passagiere (26 Prozent) und weinende Babys (17 Prozent). Lateinamerikaner stimmen mit dem Durchschnitt von 61 Prozent der global Befragten überein, wenn es um das Verbot von Mobiltelefonen an Bord geht.

Ergebnisse für Nordamerika – Stabile Situation

Die Geschäftsreise-Aktivitäten in Nordamerika waren im letzten Jahr stark und beständig, wenn man sich die Aufschlüsselung nach Ländern ansieht. Wie bei den anderen global befragten Teilnehmern sieht die Mehrheit der US-amerikanischen und kanadischen Geschäftsreisenden (76 Prozent) und Travel Manager (92 Prozent) ein wachsendes bzw. gleich bleibendes Niveau für die Geschäftsreisen für 2006 voraus. In der im letzten Jahr in Nordamerika durchgeführten Umfrage gingen 83 Prozent der Geschäftsreisenden von einem Wachstum oder stabilen Niveau für 2005 aus, womit die Ergebnisse dieses Jahres leicht darunter liegen. Die Erwartungen der Travel Manager blieben in etwa gleich.

Gleich bleibend zu der Befragung im letzten Jahr stehen die Sicherheitskontrollen als größte Beeinträchtigung für die Nordamerikaner an oberster Stelle. Kundenservice erhält in diesem

Jahr eine größere Bedeutung und verdrängt damit ein ausgewogenes Verhältnis von Beruf und Privatleben von Platz zwei. Die übrigen Aspekte bestätigen die vom letzten Jahr, dies sind: Flugverspätungen, Sicherheitsbedenken bzw. Einfluss terroristischer Bedrohungen, Reiserichtlinien der Unternehmen und Probleme der Fluggesellschaften (wurde im letzten Jahr nicht erhoben). Zusätzlich scheinen die Bedenken gegenüber Bedrohungen durch Terrorismus abgenommen zu haben – 41 Prozent geben an, davon nie beeinträchtigt zu werden im Vergleich zu 26 Prozent in 2005.

Bei den Aussichten für die Geschäftsreise-Aktivitäten in fünf Jahren sagen die Amerikaner – ebenso wie alle Befragten weltweit – voraus, dass nahezu alle Buchungen online getätigt werden (89 Prozent). Es schließen sich die vermehrte Nutzung von Videokonferenzen (87 Prozent), schärfere Sicherheitskontrollen bei der Einreise (84 Prozent) sowie die Annahme, dass weniger große Airlines und mehr Low Cost Carrier existieren werden (74 Prozent), an. Kleinere Crews (66 Prozent), weniger Unterschiede zwischen den Klassen der Fluggesellschaften (60 Prozent) und besseres Speisen- und Getränkeangebot (33 Prozent) folgen.

Als Hauptgründe, warum nordamerikanische Geschäftsreisende nicht online buchen, werden angegeben: persönliche Betreuung wird bevorzugt (17 Prozent), ein komplexer Reiseverlauf (16 Prozent), eine Sekretärin oder Assistentin bucht die meisten Reisen (15 Prozent) und Fragen, die nicht online beantwortet werden können (14 Prozent).

Was die Geschäftsreisenden in Nordamerika weiterhin am meisten stört, sind generell die Mitreisenden, egal ob alt oder jung: In der Umfrage von diesem Jahr wurde als größtes Ärgernis empfunden, dass Reisende ihr Gepäck weit vor ihrem Sitz verstauen, es folgten die Reisenden, die ihr Gepäck nicht einchecken, und weinende Babys an dritter Stelle. Diese Ergebnisse ähneln denen vom letzten Jahr – auch hier wurden Reisende, die ihr Gepäck nicht einchecken, und weinende Babys als störend empfunden, auf Platz 3 ballten sich Sicherheitskontrollen, Passagiere, die beim Lesen, Arbeiten und Schlafen stören und Reisende, die ihr Gepäck weit vor ihrem Sitz verstauen.