

# Carlson Wagonlit stima costi più snelli di un quinto grazie a cinque accorgimenti

## REGOLE PER RISPARMIARE AL VOLO

### Le operazioni da cui si ricavano i maggiori vantaggi

DI FEDERICO ANTELM

**C**osti più snelli di un quinto per i viaggi d'affari. A tanto ammonta il risparmio che Carlson Wagonlit Travel, leader mondiale tra le travel management company, prospetta per le aziende che necessitano di spostamenti aerei. Per ottenerlo, è sufficiente osservare cinque semplici accorgimenti. Vale a dire prenotazione anticipata dei viaggi aerei, utilizzo di tariffe aeree restrittive, ricorso ai fornitori preferenziali, comfort dei viaggiatori (classe di servizio del volo/categoria dell'hotel) e ricorso a canali di prenotazione preferenziali.

I risultati, un po' a sorpresa, hanno dimostrato che le regole relative ai fornitori preferenziali e al comfort dei viaggiatori non sono in realtà l'unica fonte significativa di risparmio. Dalla ricerca condotta emerge per esempio che il miglioramento della travel policy consente di smussare le spese fino all'8%, mentre l'adozione di best practice relative alla compliance permette di ottenere ulteriori risparmi a due cifre, anche fino al 12%. Nel dettaglio, in quali operazioni è possibile ottenere risparmi tangibili?

**1-Prenotazioni per tempo.** Il booking anticipato consente di accedere a tariffe sensibilmente più basse. Esiste un rapporto di inversa proporzionalità tra il prezzo d'emissione e il tempo che manca al giorno in cui il volo avviene. Così, il prezzo medio del biglietto si può ridurre fino al 50%, con differenze par-

ticolamente significative in classe economica e su tratte dove la concorrenza è elevata. Ciò nonostante, rileva Cwt, le aziende si limitano spesso a raccomandare, invece di imporre, la prenotazione anticipata nelle proprie travel policy, dimenticando di imporre una tempistica chiara e vincolante. Bastano 14 giorni d'anticipo per realizzare ingenti risparmi.

**2-Tariffe aeree col lucchetto.** Le tariffe restrittive, in genere, sono più economiche rispetto alle altre classi tariffarie, in particolare per i voli a corto raggio e in classe economica, dove il risparmio può superare anche il 60% rispetto alle tariffe flessibili negoziate. Pur tenendo conto delle penali in caso di modifica o cancellazione del biglietto, l'adozione di tariffe restrittive garantisce alle aziende risparmi consistenti. La ragione è che le aziende solitamente modificano o cancellano solo il 20-35% dei biglietti. È quindi possibile massimizzare questa opportunità di risparmio imponendo la scelta di tariffe restrittive anche quando il programma di viaggio può variare in corso d'opera. Una policy travel che, attualmente, solo il 4% delle società adotta.

**3-Fornitori preferenziali.** Le aziende risparmiano in media il 23% scegliendo vettori preferenziali e tra il 5 e il 14% pernottando presso strutture alberghiere convenzionate, in funzione della categoria dell'hotel. Una curiosità emersa dal lavoro di Cwt: adottare sempre l'utilizzo di vettori pre-

ferenziali è più efficace in termini di costi rispetto a una che richieda ai viaggiatori di prenotare la tariffa più bassa disponibile, indipendentemente dal vettore. Il motivo? Le aziende che privilegiano sempre e comunque le tariffe più basse hanno generalmente minori capacità di generare volumi tali da influire sulle negoziazioni con i vettori e pertanto non riescono a raggiungere le soglie richieste per ottenere sconti addizionali (basati sui volumi).

**4-Comfort dei viaggiatori.** In genere, le aziende impongono regole per la scelta della classe di servizio del volo o della categoria dell'hotel, determinando a monte una durata minima del volo (in media sei ore) per consentire il ricorso alla business class. Per quanto riguarda gli hotel preferenziali, la scelta della categoria è implicita. Siccome tuttavia la compliance relativa a quest'area è parecchio elevata, minimi miglioramenti possono avere un significativo impatto sui costi. E sull'umore dei dirigenti.

**5-Un telepass per prenotare.** Per via dei volumi che sono in grado di generare, effettuare le prenotazioni tramite una travel management company comporta benefici tangibili. Sulla base di un benchmark creato da Cwt, le tariffe alberghiere prenotate per i propri clienti risultano inferiori in media del 20% rispetto a quelle che si possono ottenere prenotando attraverso canali diversi (per esempio, contattando direttamente l'hotel o utilizzando un sito per le prenotazioni).

## Ma sulle prenotazioni soltanto il 6% gioca d'anticipo

Non sono solo rose e fiori i rapporti tra fornitori di servizi e imprese. E anche se non si presentano seri problemi, i classici margini di miglioramento non mancano. Rosemarie Caglia, direttore marketing e comunicazione di Carlson wagonlit travel Italia, sottolinea che la prenotazione anticipata è una grande opportunità per ulteriori risparmi, mentre ora rappresenta soltanto il 6% del totale prenotazioni. Per rendersi conto delle potenzialità dell'advanced booking, basti pensare all'evoluzione che si è verificata nell'ambito del turismo legato a vacanze e tempo libero: i tour operator, negli ultimi due anni, sono riusciti a ridurre drasticamente il ricorso alle politiche di last minute e offerte speciali e ad anticipare le prenotazioni fino ai tre mesi precedenti la partenza. Con un risparmio, ovviamente, per il viaggiatore. Questo, a maggior ragione, dovrebbe avvenire nel comparto business. La dimostrazione dell'importanza di pianificare meticolosamente i viaggi viene dal fatto che i volumi d'affari sono ancora in crescita, ma cala il costo medio della trasferta grazie all'ottimizzazione dei processi: nell'ultimo anno i maggiori clienti di Carlson wagonlit hanno ottenuto un risparmio medio del 7%. Dal canto suo, Carlson ripete alle aziende che, seguendo corrette politiche aziendali, si può arrivare a spendere il 20% in meno. Un altro aspetto è relativo alle medie imprese dove, secondo Mario Mazzei, responsabile marketing di Uvet American Express corporate travel, a farla da padrone è ancora il fai-da-te: «Spesso non si presta molta attenzione all'efficienza organizzativa. Si incarica della mobilità non il travel manager, ma una persona che non ha competenza. È un peccato, visto che quella dei viaggi è la terza voce del bilancio aziendale. È un fenomeno tipicamente italiano». In pratica, un conto è tagliare le spese in maniera artigianale e un altro è farlo seguendo precise metodologie, che consentono di aumentare il risparmio e di non disperdere energie in ambito aziendale.

Nell'ultimo anno e mezzo sono aumentate parecchio le pre-

notazioni sotto data. «Questo avviene perché in azienda c'è un processo di accelerazione dell'attività e diventa più difficile pianificare», afferma Mazzei. «Il problema non è organizzativo ma tariffario e riguarda la maggioranza delle imprese, escluse quelle grandi, che non hanno tariffe corporate per gli hotel. Per noi, invece, è normale fronteggiare il last minute, perché supportiamo i clienti sette giorni su sette».

La recente crisi economica ha comportato pagamenti ritardati da parte della clientela? «Se le aziende pagano con carta di credito, possono incrociare i dati per gestire meglio le spese. In questo modo, per noi, i soldi sono sicuri: in caso contrario, ci sarebbe il rischio di mancati pagamenti».

Se Cisalpina tours ha come punto di forza una migliore penetrazione del mercato delle pmi, che spesso non vengono raggiunte dai colossi del business travel, questo può anche costituire un limite. L'ad Fabrizio Chianello precisa che l'operatore piemontese sconta la presenza, in alcune situazioni, di barriere all'ingresso. «Non essendo un soggetto internazionale, ci troviamo a rapportarci con aziende multinazionali che preferiscono contratti worldwide. Invece siamo forti tra le grandi imprese di matrice italiana come Rai, Telecom ed Enel».

Per quanto riguarda invece la crisi economica, Chianello dice che, anche se il volume di vendite si contrae, ciò non incide sulla remunerazione di Cisalpina, che ha mantenuto invariate le proprie commissioni. Qualche problema, tuttavia, si presenta per i voli aerei, dove le aziende ricorrono sempre meno alle tariffe business o cosiddette nobili. Insomma, si viaggia sempre più in classe economica e questo alla fine può produrre una contrazione dei ricavi per i fornitori di servizi. Ma è altrettanto vero che non si smette di viaggiare per affari: le aziende devono mandare in trasferta i dipendenti per svariate ragioni e a questo si aggiungono le convention aziendali o gli appuntamenti per incentivare il personale interno o la forza vendita.

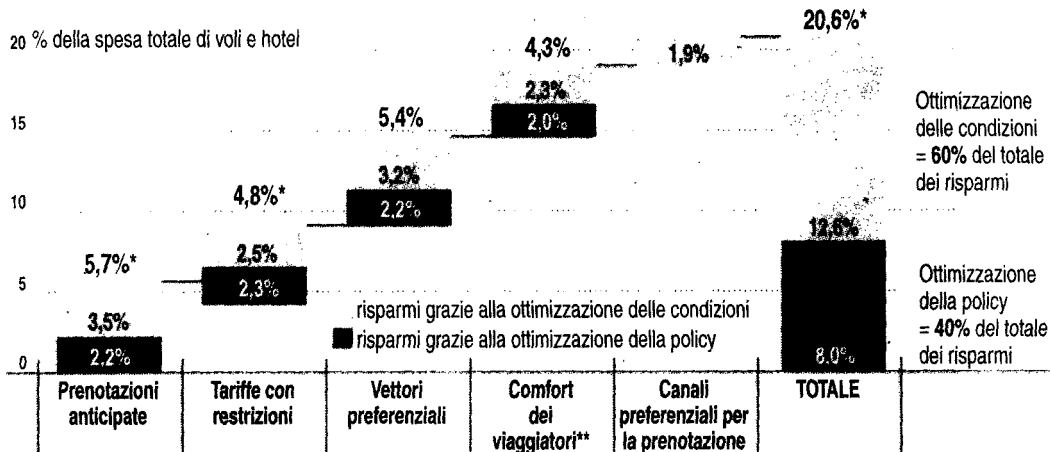
Massimo Galli

### DOVE SI PUÒ MIGLIORARE

<b>Prenotazione anticipata</b>	Permette di conseguire buoni risparmi, ma non è ancora decollata tra le aziende
<b>Piccole e medie imprese</b>	È molto diffuso il fai da te, anziché il ricorso a società specializzate in travel management o alla figura del travel manager
<b>Pianificazione accurata</b>	Consente di migliorare l'efficienza organizzativa, evitando il fenomeno del last minute, che oltretutto fa impennare la spesa per voli aerei e alberghi

### RISPARMI IN VIAGGIO IN CINQUE MOSSE

Le aziende possono ottenere risparmi medi di circa il 20% della spesa totale per i viaggi d'affari grazie all'ottimizzazione della travel policy e al miglioramento della compliance in cinque aree fondamentali



\* Dato che le tariffe restrittive sono solitamente disponibili in anticipo, CWT considera un 1,5% di sovrapposizione dei risparmi provenienti da queste due aree. Tale quota è stata detratta dal risparmio totale, che diventa il 20,6% invece che 22,1%

\*\* Classe di volo e categoria d'albergo

