

„Sehr viel Geduld, Zeit und viele Kohletabletten“

Jörg Martin von CTC Corporate Travel Consulting globalisiert das Travel Management der SMS Group.

12 fw 7 28.3.08

Herr Martin, macht ein globales Travel Management überhaupt Sinn?

Für Unternehmen, die global tätig sind, ist es sowohl nötig als auch sinnvoll. Zum einen schon deshalb, weil beispielsweise bestimmte innerrussische oder innerindische Flüge in Deutschland nicht buchbar sind. Ohne Reisebüro-Partner in Indien oder Russland geht es hier also gar nicht. Zum anderen kann es fürs Travel Management auch finanziell eine echte Erfolgsstory werden, wenn man weltweit die Marktchancen etwa beim Ticketkauf nutzt – vorausgesetzt, man betreibt die Globalisierung richtig.

Welche Fehler kann man bei der Globalisierung machen?

Sehr viele. Das beginnt schon im normalen Leben vor Ort. Auch wenn Flüge nach Russland, Indien oder China heute fast Alltag sind – die Welt dort ist völlig anders. So kann das nächste Krankenhaus stundenlang entfernt und zudem miserabel ausgerüstet sein. Krisenmanagement ist daher ganz wichtig. Zudem unterscheiden sich die Mentalitäten stark von unseren. Wird Ihnen in Indien etwa zugestimmt, heißt das noch lange nicht, dass auch so gehandelt wird. Zudem greift man empfindlich in bestehende Beziehungsgeflechte ein, die in diesen Ländern eine sehr große Rolle spielen.

Was lässt sich dagegen tun?

Wer vor Ort etwas ändern will, muss sehr häufig dort hinfliegen. Es kann lange dauern und zig Gespräche erfordern, um zu den Ansprechpartnern eine Beziehungsebene herzustellen. Doch ohne die geht es nicht.

Das könnten doch die Reisebüros vor Ort übernehmen?

Von wegen. Auch Reisebüros, die sich global nennen, denken oft lokal. Statt zum Beispiel Filialen in anderen Staaten nach existierenden, günstigeren Firmenraten zu fragen, werden Tickets zu den eigenen und möglicherweise sehr viel höheren Preisen gebucht. Hinzu kommt, dass die GDS in den meisten asiatischen Staaten nicht mit den westlichen Systemen kompatibel sind. Reportings werden auf unterschiedlichster Basis erstellt, Backoffices funktionieren anders. Auch hier gilt: immer wieder ins Land reisen und mit den Ansprechpartnern reden.

Geduld ist das A und O?

Richtig. Geduld, Zeit und – bei Indien – Kohletabletten. Und Angst vor mitunter recht abenteuerlichen Airlines sollte man auch nicht haben.

OG