

TEKST Manuschka Hundepool

CORTAS vaart nieuwe koers

— Travel management

De Corporate Travel Association (CORTAS), de belangenvereniging van 'big travel spenders' in Nederland, gaat de dialoog aan met de industrie om gezamenlijk te werken aan oplossingen en innovaties voor zowel travel managers als leveranciers.

“De missie van onze vereniging is een vertrouwde omgeving creëren waarin de leden vrij en open met elkaar in gesprek kunnen gaan,” zegt Marga Plukker, voorzitter van CORTAS en travel manager bij TomTom. “Ofwel: *What happens in CORTAS, stays in CORTAS.*” “Die vertrouwde omgeving waar gelijkgestemden ervaringen en kennis delen, blijft,” voegt managing director Stephanie Smook daaraan toe. “Maar daarnaast willen we meer interactie met de branche. We zijn lang een ‘kennisclub onder de radar’ geweest, daar willen we verandering in brengen. We willen met leveranciers rond de tafel zitten om de belangen van CORTAS-leden voor het voetlicht te brengen, niet tegenover ze. Daarom nodigen we op iedere bijeenkomst een supplier uit om de dialoog met ons aan te gaan.” Marga Plukker: “We zijn op zoek naar een constructieve interactie met de verschillende spelers in de zakenreisbranche.”

Ontwikkelingen in de branche, zoals veranderingen in het distributiemodel, worden door CORTAS op de voet gevolgd. “Op zich vinden wij NDC, waarmee luchtvaartmaatschappijen hun product kunnen differentiëren, een goede zaak,” zegt Smook. “Maar als een product dat verre van af is voortijdig in de markt wordt gezet, is dat vragen om problemen.”

Transparantie en outsourcen

Transparantie is ook een heet hangijzer bij CORTAS-leden. Plukker: “Leveranciers moeten een eerlijke vergoeding krijgen voor hun product of dienstverlening. Met andere woorden: als bedrijf wil je wél weten of die boterham een of twee keer wordt belegd.” Stephanie Smook: “In de relatie met reisagenten zien wij een verschuiving van transactie fee naar management of consultancy fee. Wij denken dat dit een goede zaak is. Dan is er een veel duidelijker verband tussen inspanningen en verdiensten.” Dat de branche in beweging is, merkt CORTAS ook. “Bij sommige bedrijven rijst de vraag of ze travel management in huis moeten houden, of gedeeltelijk of volledig kunnen outsourcen,” zegt Plukker. “Sommige bedrijven die alles hebben uitbesteed, zijn daar van teruggekomen. Het operationele en tactische deel van travel management

kun je prima overlaten aan een specialist, de zakenreisagent. Het strategische travel management – het vertalen van de bedrijfs-cultuur in een travel managementprogramma en de regie voeren over leverancierscontracten – is een ander verhaal. Niet in de laatste plaats om de kennis in huis te houden om leveranciers aan te sturen. Als travel manager moet je tot op directieniveau kunnen onderbouwen waarom het belangrijk is

“Het operationele en tactische deel van travel management kun je prima overlaten aan een specialist, de zakenreisagent. Het strategische deel is een ander verhaal.”

om managed travel in huis te houden. Ook de communicatie met de reiziger wordt steeds belangrijker; om ze te betrekken bij het reisprogramma en ze te informeren over eventuele calamiteiten. Gelukkig maken de nieuwe technologieën dat makkelijker. Als je wilt dat reizigers informatie tot zich nemen, moet je ervoor zorgen dat het op hun mobieltje terechtkomt. Ook deze zaken bespreken wij binnen CORTAS.” ■



CORPORATE TRAVEL ASSOCIATION

Bedrijven en organisaties die lid willen worden van CORTAS moeten zijn gevestigd in Nederland, internationaal opereren en minimaal 3 miljoen euro per jaar uitgeven aan zakelijk reizen. Van de CORTAS-leden wordt verwacht dat zij op strategisch niveau bezig zijn met travel management, eigenaar van de data zijn en beslissingsbevoegdheid hebben binnen hun vakgebied. Om het intieme karakter te waarborgen, is het maximum aantal leden gesteld op 25 bedrijven.

Sinds juni 2017 zijn Marga Plukker (links) en Stephanie Smook (rechts) respectievelijk voorzitter en managing director van CORTAS. In lijn met de nieuwe koers die zij hebben uitgezet, is ook de uitstraling van CORTAS professioneler gemaakt. Dat betekent een nieuwe huisstijl, een nieuw logo, een nieuwe website en nieuwe tools voor de onderlinge communicatie (zie www.cortas.nl).

