

# 'WE WILLEN IN 2022 WEER

Met de lancering van een nieuwe boekingstool onder de naam Uniglobe Booking Intelligence (UBI) maakt zakenreisorganisatie Uniglobe zich op voor de toekomst, zegt Cees Klinkenberg, directeur van Uniglobe Travel Holland. 'Onze ambitie is om in 2022 weer op ons oude niveau te zitten. We zijn hiervoor goed gepositioneerd.'

Net als veel andere reisbedrijven noteerde ook Uniglobe begin dit jaar een mooie omzet. 'Januari en februari waren topmaanden. In april hadden we ineens weken van min 98 procent. Iedereen leek verlamd. Ik weet nog dat ik medio maart op CNN de aankondiging van president Trump hoorde, dat Amerika zijn grenzen dichtgooide. Toen dacht ik: zodra landen op slot gaan, is het foute boel.'

Klinkenberg verwacht eind 2020 een derde van de normale jaaromzet te hebben. 'Lastig blijft dat we binnen Europa wederom aanlopen tegen grote verschillen in reisrestricties, die bovendien per dag veranderen. Kijk maar naar de recente toename van het aantal besmettingen in Noord- en Zuid Holland en de reactie hierop van andere landen. Een gezamenlijke EU-agenda op dit vlak zou zeer welkom zijn en iedereen meer duidelijkheid geven.'

## IN 2022 WEER OP HET OUDE NIVEAU. IS DAT NIET EEN BEETJE AMBITIEUS?

'Ja, dat is het zeker, dat betekent niet alleen nieuwe klanten toevoegen maar ook groeiën door middel van overnames. Het mooie van onze organisatie is dat het een gezonde club is van reisondernemers. Die zijn vastbesloten om sterker uit de strijd te komen.'

De recente lancering van Uniglobe Booking Intelligence (UBI), het online boekingsplatform voor het MKB voor Travel Managers

en zakelijke reizigers, zal volgens Klinkenberg zeker bijdragen aan het herstel.

'Afgelopen maanden hebben we de crisis gebruikt om ons online boekingsplatform in te richten. We hebben deze tool vorige maand gelanceerd. MKB-klienten en onze reisexperts maken gebruik van hetzelfde one-stop-shop platform, dat 24/7 toegang geeft tot Amadeus-content, maar ook dat van lowcost carriers én NDC-airlines. Daarnaast zijn er directe koppelingen met onder andere Expedia en Booking.com. Verder bieden we internationale treinen aan van- en naar Nederland en kan je wereldwijd vooraf een taxi boeken. Ook alle bekende autoverhuurders, inclusief Sunny Cars, kunnen nu in één moeite geboekt worden. Binnenkort lanceren we in UBI een nieuwe Duty of Care tool, waarmee we onze klienten nog meer inzicht geven waar hun reizigers zich straks bevinden.'

'In UBI kan je ook je reisbeleid inregelen en geven we een out-of-policy melding als hiervan wordt afgeweken. Dit biedt Travel Managers maximale sturing. Met de unieke Joy Factor kan de klant zijn persoonlijke reisvoorkeur en prioriteiten instellen, zoals voor non-stop vliegen, prijs of airline. Met de komst van UBI zetten we een belangrijke strategische stap als reisretailer, waarbij we zelf de controle hebben over welke reiscontent we aanbieden. Dit biedt ook interessante tactische kansen voor onze partners.'

## DUS UNIGLOBE IS ER KLAAR VOOR ALS DE ZAKENREIZIGER STRAKS WEER OP REIS GAAT?

'Als straks landen hun grenzen weer openen en we op reis kunnen gaan voor zaken, zetten wij nu alvast een belangrijke stap in innovatie. UBI biedt een gebruiksvriendelijke one-stop-shopervaring en sluit naadloos aan op wat onze klienten nodig hebben. Enerzijds vereenvoudigt UBI het zoek- en boekproces, doordat alle wereldwijde reiscontent op één platform te vinden is. Dit bespaart niet alleen tijd maar ook tot wel 20 procent op de reis- en verblijfskosten. Anderzijds bieden onze Uniglobe Travel experts hun persoonlijke ondersteuning, waarmee we ons al bijna 40 jaar onderscheiden. Deze meerwaarde is samengevat in ons nieuwe credo: Travel Well.'

Uniglobe Travel heeft volgens Klinkenberg geen probleem met de continuïteit. 'We gaan deze crisis overleven. We hebben afgelopen maanden gebruikt om ons voor te bereiden op de periode na corona en om ons goed te positioneren bij bestaande en nieuwe klienten. We zijn er klaar voor als alles weer op gang komt. We herstellen momenteel tientallen procenten, maar ja, we komen wel terug van een flinke achterstand. Al met al zijn de onderliggende economische waarden nog goed. Dus als er een snelle testmethode beschikbaar komt, gevolgd door een medicijn of vaccin, dan zullen zakelijke reizen weer snel terug op niveau zijn. Dit is ook wat

# OP OUDE NIVEAU ZITTEN'

## UNIGLOBE TRAVEL HOLLAND LANCEERT NIEUWE BOEKINGSTOOL

onze klanten ons vertellen. Met deze ambitie willen we in 2022 weer op het omzetniveau van 2019 zitten.'

Ook de ondernemers van Uniglobe maken plannen om af te schalen, zegt Klinkenberg. 'Gelukkig loopt de NOW-regeling door tot volgend jaar zomer. Mede daardoor hoeven we gelukkig niet zo ingrijpend af te slanken. Bovendien is ons business model gebaseerd op persoonlijke service. Onze reisexperts zijn ons kapitaal. Als de business straks weer op gang komt, hebben we mensen met kennis van zaken nodig.'

Die persoonlijke aanpak geldt volgens Klinkenberg ook voor UBI. 'Via deze tool kunnen klanten zelf eenvoudig alles online regelen voor hun zakenreis. Dat biedt gemak en bespaart veel tijd, want je hoeft als klant niet te zoeken, vergelijken en boeken op verschillende websites. Bovendien kan je met UBI flinke besparingen op de zakelijke reiskosten realiseren.'

### WAAR KOMT HET PERSOONLIJKE OM DE HOEK KIJKEN?

'Onze reisexperts geven persoonlijke ondersteuning als de klant dat wenst. UBI biedt deze geholpen selfservice. De combinatie van online en offline is de kracht van Uniglobe. Techniek kun je kopen, maar wij kijken vooral naar de menselijke maat. Er zijn veel online aanbieders die het technisch goed voor elkaar hebben, maar als je een mens wilt spreken dan verdwaal je hopeloos in voice response menu's, als je al een telefoonnummer kunt vinden. Mailen met een no-reply

afzender schiet ook niet op. Hetzelfde geldt voor een empathisch gesprek met een robot. Het onderscheid bij ons is de combinatie van de modernste techniek én de persoonlijke aanpak. Als de klant het wenst, dan kijken onze reisexperts met hem/haar mee.'

Volgens Klinkenberg blijft het van belang om de toegevoegde waarde van de Uniglobe Travel dienstverlening te benadrukken. 'We doen veel werk achter de schermen waar geen beloning tegenover staat. We beschikken immers over veel actuele reiskennis. Zo boekt een klant bijvoorbeeld direct via internet een voordelig ticket bij een buitenlandse maatschappij, waarvan wij weten dat deze net surseance van betaling heeft aangevraagd. De rol van de reisagent wordt nog eens extra onderstreept als het misgaat. In dit soort crisissituaties zijn we soms meer hulpverlener dan reisagent. Je kunt zelfs spreken van een persoonlijke reis-assistent.'

### HOE LEG JE DAT UIT AAN EEN KLANT DIE ALLEREERST NAAR DE SERVICE FEES KIJKT?

'Juist in tijden waarin alles goedkoper moet, wordt een zakenreis vaak als een kostenpost gezien. Dan gaat al snel de aandacht uit naar onze service fee. De hoogte hiervan wordt bepaald door de servicebehoefte van de klant, immers het verzorgen van zakenreizen is maatwerk. We praten met bedrijven eerst over onze dienstverlening, de waarde die we kunnen toevoegen en de besparingen op het reisbudget. Uiteindelijk rolt er



FOTO: Cees Klinkenberg

altijd een faire beloning uit voor onze werkzaamheden.'

### HEB JE OOIET OVER EEN ANDER BUSINESSMODEL NAGEDACHT?

'Ja, maar we gaan gewoon door met waar we goed in zijn; klanten ontzorgen met gebruiksvriendelijke online tools én persoonlijke service. Tijdens een crisis moet je je business model niet zomaar omgooien. Het beste is om focus te houden op je kernactiviteit en je niet laten leiden door de waan van de dag.'

### HEBBEN WE TE MAKEN MET EEN TIJDELIJK ABNORMAAL OF EEN NIEUW NORMAAL?

'Welk normaal er ook ontstaat, één ding is zeker, we blijven een handelsnatie. We zullen blijven reizen om zaken te doen in het buitenland. En als de economie groeit neemt het aantal vliegbewegingen weer toe. Wel wordt het vliegen in de toekomst, zuiniger, stiller en ook schoner. Met UBI ondersteunt Uniglobe Travel bedrijven ook bij hun duurzaamheidsagenda. Ook dit is onderdeel van Travel Well.'