



# The sharing economy:

Does it have a place in your  
managed travel program?  
Executive Summary

## Sharing Economy

### Executive Summary

#### Jetzt heißt es handeln

Für Travel Manager ist es Zeit, sich mit den Vorteilen der Sharing Economy und ihren Anbietern (Airbnb und Uber) vertraut zu machen:

- Geschäftsreisende möchten diese Anbieter nutzen. In vielen Fällen tun sie das bereits.
- Einige Sharing Economy-Anbieter versuchen, in der Geschäftsreisebranche Fuß zu fassen.

Travel Manager sollten sich mit den Vorteilen von Sharing Economy vertraut machen, bevor sie ihren Nutzen komplett von der Hand weisen. Entwickeln Sie ein Konzept für den Umgang mit Sharing Economy und sammeln Sie Erfahrungen und Daten von Reisenden, die diese Dienste in Anspruch nehmen dürfen.

Checkliste für die Beurteilung von Lieferanten der Sharing Economy

#### **Kosten:**

**Vorteil:** Preise können unter denen traditioneller Anbieter liegen.

**Nachteil:** Aufgrund fehlender Preisregulierung gibt es in Zeiten großer Nachfrage keine Preisobergrenze.  
Unterkünfte der Sharing Economy bieten in der Regel weniger Service und Zusatzleistungen als Hotels. Außerdem sind die angebotenen Leistungen nicht einheitlich definiert.

Achten Sie auf versteckte Kosten, z. B. auf den Zeitaufwand für Recherche und Buchung, Reinigungsgebühren oder negative Auswirkungen auf Verträge mit Partnern.

#### **Zufriedenheit des Reisenden:**

**Vorteil:** Durchgehend gute Beurteilungen von Kunden  
Anbieter von Unterkünften bieten eine größere Vielfalt an Standorten und Ausstattungsoptionen sowie häufig einen persönlicheren Service.  
Anbieter im Bereich Mobilität sind schneller, bieten ausgezeichnete Apps und einfache Zahlungsoptionen.

**Nachteil:** Stornierungsregelungen können sehr rigoros sein. Reisende wissen nie genau, wie die Unterkunft, die sie erhalten, tatsächlich aussieht, da keine Standards existieren.  
Es gibt keine standardmäßigen Check-in-/Check-out-Zeiten und die Schlüsselabgabe kann ein Problem sein.  
Bei einigen Anbietern im Bereich Mobilität müssen Fahrer keine Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung und keinen Personenbeförderungsschein vorlegen.

Wenn Anbieter eine eigene Ausbildung, Lizenzierung und einen Versicherungsschutz anbieten, werden möglicherweise die lokal üblichen Standards nicht eingehalten.

#### **Sicherheit:**

- Vorteil:** Es wurde bisher sehr selten von schlechten Erfahrungen berichtet. Beurteilungssysteme machen Anbieter wachsam. Mobilitätsanbieter überprüfen den Hintergrund von Fahrern und stellen Haftpflichtversicherungsschutz bereit. Zahlungen können sicher mit einer registrierten Kreditkarte vorgenommen werden. Bargeld oder das Vorzeigen einer Karte sind nicht erforderlich.
- Nachteil:** Im Gegensatz zu Hotels mit strengen Brandschutz- und Sicherheitsvorschriften, werden Unterkünfte nicht überprüft. Es gibt keine Garantie, dass Fahrer professionell ausgebildet oder lizenziert sind. In einigen Berichten wurden Zweifel an der Fahrerauswahl angemeldet.

#### **Vorschriften:**

- Vorteil:** Es handelt sich hier um ein neues Geschäftsmodell, das nicht den für herkömmliche Anbieter geltenden Vorschriften unterliegt.
- Nachteil:** Es gibt weltweit immer mehr gerichtliche Klagen und behördliche Ermittlungen im Hinblick auf Lizenzierung und Besteuerung. Geschäftskunden könnten eventuell Leistungen in Anspruch nehmen, deren Legalität fraglich ist.

#### **Integration in Ihr Geschäftsreiseprogramm:**

- Vorteil:** Einige Reisedienstleister, z. B. Reisekostenabrechnungs-Tools, haben bereits begonnen, Sharing Economy-Anbieter einzubinden.
- Nachteil:** Bisher integrieren nur wenige Travel Management Unternehmen die Angebote der Sharing Economy. Damit verbunden ist die erschwerte Kontrolle von Anbietern sowie das Fehlen wichtiger Daten. Unterkünfte sind nicht mit Stammdaten von Hotels verknüpft, d. h. sie können nicht in das Reporting aufgenommen, nach Marktsegment eingeordnet oder systematisiert werden.

### **Die nächsten Schritte**

- Schritt 1 – Machen Sie sich besser mit Ihrem bestehenden Reiseprogramm vertraut.
- Schritt 2 – Machen Sie sich ein Bild von der Nachfrage.
- Schritt 3 – Kommen Sie mit Lieferanten der Sharing Economy ins Gespräch.
- Schritt 4 – Arbeiten Sie eng mit den wichtigsten Abteilungen Ihres Unternehmens zusammen.
- Schritt 5 – Schauen Sie sich noch einmal die traditionellen Anbieter an.
- Schritt 6 – Ist es Zeit für eine Kurskorrektur?
- Schritt 7 – Nehmen Sie Sharing Economy-Anbieter in Ihr Geschäftsreiseprogramm auf.
- Schritt 8 – Überprüfen Sie kontinuierlich den Fortschritt.

### Prüfen

#### Nicht ignorieren

Die Sharing Economy verändert das Reisemanagement ... *ob Sie es wollen oder nicht.*



#### Fragen

Einige Ihrer Reisenden möchten diese Anbieter nutzen - und tun es in vielen Fällen schon.

#### Recherchieren

Einige Sharing Economy-Anbieter versuchen bereits, mit der Geschäftsreisebranche zusammenzuarbeiten.

#### Managen

Entwickeln Sie ein Schulungskonzept und beobachten Sie Reisende, die diese Dienste in Anspruch nehmen dürfen.

### Beurteilen

#### Bilden Sie sich ein fundiertes Urteil

Überlegen Sie, wie Sharing Economy-Dienstleistungen in diesen fünf Kategorien in Ihr Geschäftsreiseprogramm passen:



Kosten



Zufriedenheit des Reisenden



Sicherheit



Vorschriften



Integration in Ihr Geschäftsreiseprogramm

### Umsetzen

#### Die nächsten Schritte



## Über BCD Travel

BCD Travel hilft Unternehmen, das Potenzial der Reisekosten voll auszuschöpfen: Wir sorgen dafür, dass Reisende sicher und produktiv unterwegs sind und auch während der Reise umsichtige Entscheidungen treffen. Travel Manager und Einkäufer unterstützen wir dabei, den Erfolg ihres Geschäftsreisekonzepts zu steigern. Und Führungskräfte können sich mit uns darauf verlassen, dass ihre Geschäftsreisestrategie die Firmenziele widerspiegelt. Kurz gesagt: Wir helfen unseren Kunden, clever zu reisen und mehr zu erreichen – in über 100 Ländern und dank über 11.000 kreativer, engagierter und erfahrener Mitarbeiter. Unsere Kundenbindungsrate von über 97 % macht uns zum Branchenführer in Sachen Kundenzufriedenheit – mit 22,4 Milliarden US-Dollar Umsatz 2013. Mehr über uns erfahren Sie unter [www.bcdtravel.de](http://www.bcdtravel.de)

## Über BCD Group

BCD Group ist marktführend im Reisesektor. Das Unternehmen in Privatbesitz, das 1975 von John Fentener van Vlissingen gegründet wurde, besteht aus BCD Travel (globales Geschäftsreisemanagement), Travix (Online-Reisen: CheapTickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Flugladen und Vayama), Park 'N Fly (Parken am Flughafen) und den Joint Ventures Parkmobile International (elektronische und digitale Parkplatzlösungen) und AERTrade International (Consolidator und Fulfillment). BCD Group beschäftigt mehr als 12.000 Mitarbeiter und ist in über 100 Ländern tätig. Der Gesamtumsatz, einschließlich Franchising in Höhe von 9,2 Milliarden USD, beläuft sich auf 24 Milliarden USD. Weitere Informationen unter [www.bcdgroup.com](http://www.bcdgroup.com)