

Schiphol Travel International: Online boeken is duurder!

Terwijl de huidige trend in de zakenreisbranche schaalvergroting, call centres en online boeken dicteert, gaat het beleid van Schiphol Travel International daar dwars tegen in. De onafhankelijke zakenreisorganisatie bedient geen enkele klant online, maar behoort met een jaarlijkse groei van boven de 40% tot de snelst groeiende zakenreisorganisaties in Nederland.

Persoonlijk contact

"Hoogwaardige en persoonlijke dienstverlening is ons motto," zegt Daan Lenderink, Directeur-eigenaar van Schiphol Travel. "Bij ons geen call centre, waarbij de zakenreiziger is gereduceerd tot een profiel dat je kunt oproepen op je computerscherm. Wij kennen onze klanten en onze klanten kennen ons. Voor iedere corporate account werken exclusief één of meerdere accountmanagers van Schiphol Travel. Zij verrichten alle werkzaamheden voor deze relatie; van het boeken van de zakenreis tot en met de facturatie en de managementrapportage achteraf. Dit unieke concept heeft aan de basis gestaan van onze snelle groei."

Exclusieve dienstverlening

Bij Schiphol Travel werken uitsluitend accountmanagers, die elk beschikken over grondige luchtvaartkennis en daarnaast minimaal vijf jaar ervaring hebben opgedaan bij een groot zakenreisbureau. "Als je kwaliteit wilt leveren, moet je ook kwaliteit inzetten," zegt Lenderink. "Wij hebben bewust gekozen voor een platte organisatiestructuur met medewerkers die het volledige bedrijfsproces doorlopen. Onze accountmanagers hebben een volledig mandaat. Zij begeleiden de klant vanaf het moment dat deze hun directe nummer belt en blijven gedurende het hele traject zijn of haar aanspreekpunt."

Kennis fee

Bij de bepaling van de ticketprijs speelt het kennis en ervaringsniveau van de medewerker die de reservering maakt een cruciale rol. Het is als prijsbepalende factor belangrijker dan bijvoorbeeld volume, inkoopkracht of boekingsmedium, legt Lenderink uit. "Het combineren en professioneel toepassen van verschillende IATA prijsstellingen is vakwerk dat veel ervaring en opleiding vereist. De prijsverschillen tussen berekeningstechnieken voor eenzelfde route kunnen soms oplopen tot vele duizenden euro's per ticket. Op het totale reisbudget kan het om tientallen procenten gaan. Binnen aanbestedings-trajecten wordt vaak te eenzijdig naar de fee van de agent gekeken. Deze wordt te veel gezien als een service fee, een vergoeding voor de diensten die de agent levert. Het ticket wordt beschouwd als een abstract product met een abstracte prijsstelling. Vergelijkingen worden dan gedaan op basis van de verschillen in service fees. Middels laaggeschoold personeel of internet kan de fee dan flink omlaag. Het lijkt dan heel goedkoop, maar schijn bedriegt. Immers, er wordt niet direct bemerkt dat er ook een voordeliger prijsalternatief bestaat voor dezelfde vluchten. Schiphol Travel stelt dat boeken via één van haar ervaren accountmanagers te allen tijde voordeliger is dan via een zogenaamde online tool, zelfs bij zogenaamd A-B-A vervoer! Wij gaan deze uitdaging graag met iedere corporate klant aan."

Maatwerk voor Numico

Monique Beerends, Travelmanager Koninklijke Numico:



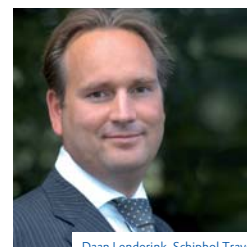
Monique Beerends, Travelmanager Numico

"Voor Numico is de kwaliteit van de dienstverlening van groot belang. Wij verwachten van onze zakenreisagent dat zij snel en proactief inspeelt op de specifieke wensen van ons bedrijf. Daarbij is het opleidingsniveau van de medewerkers cruciaal. Zij werken immers met ons geld en dat zien wij het liefst zo scherp mogelijk besteed. De persoonlijke en professionele dienstverlening van Schiphol Travel is een verademing voor ons bedrijf."

Facts & Figures

Schiphol Travel is opgericht in 2000 en beschikt inmiddels over zeven kantoren in Nederland en het Verenigd Koninkrijk, waarvan de belangrijkste op de luchthavens van Amsterdam Airport Schiphol en Londen Heathrow. Schiphol Travel behoort tot de snelst groeiende zakenreisorganisaties in Nederland. In 2007 wordt een omzet van ongeveer 50 miljoen euro verwacht. Tot de klanten van Schiphol Travel behoren beursgenoteerde multinationals zoals Reckitt Benckiser, Numico en Heinz. In 2006 ontving Schiphol Travel de Gazelle Award van het Financieel Dagblad en in 2007 behoort Daan Lenderink tot de finalisten van de prestigieuze ondernemersprijs 'Entrepreneur of the Year 2007' van Ernst & Young en Fortis.

Zie ook www.schipholtravel.com



Daan Lenderink, Schiphol Travel

Voor meer informatie: 020 - 4055275
of ga naar www.Schipholtravel.com

Schiphol Travel International
World Trade Center Schiphol Airport
Schiphol Boulevard 235
1118 BH Schiphol Centrum
Telefoon 020 - 4055275
www.Schipholtravel.com
Info@Schipholtravel.com



Member of the Schiphol Travel Group