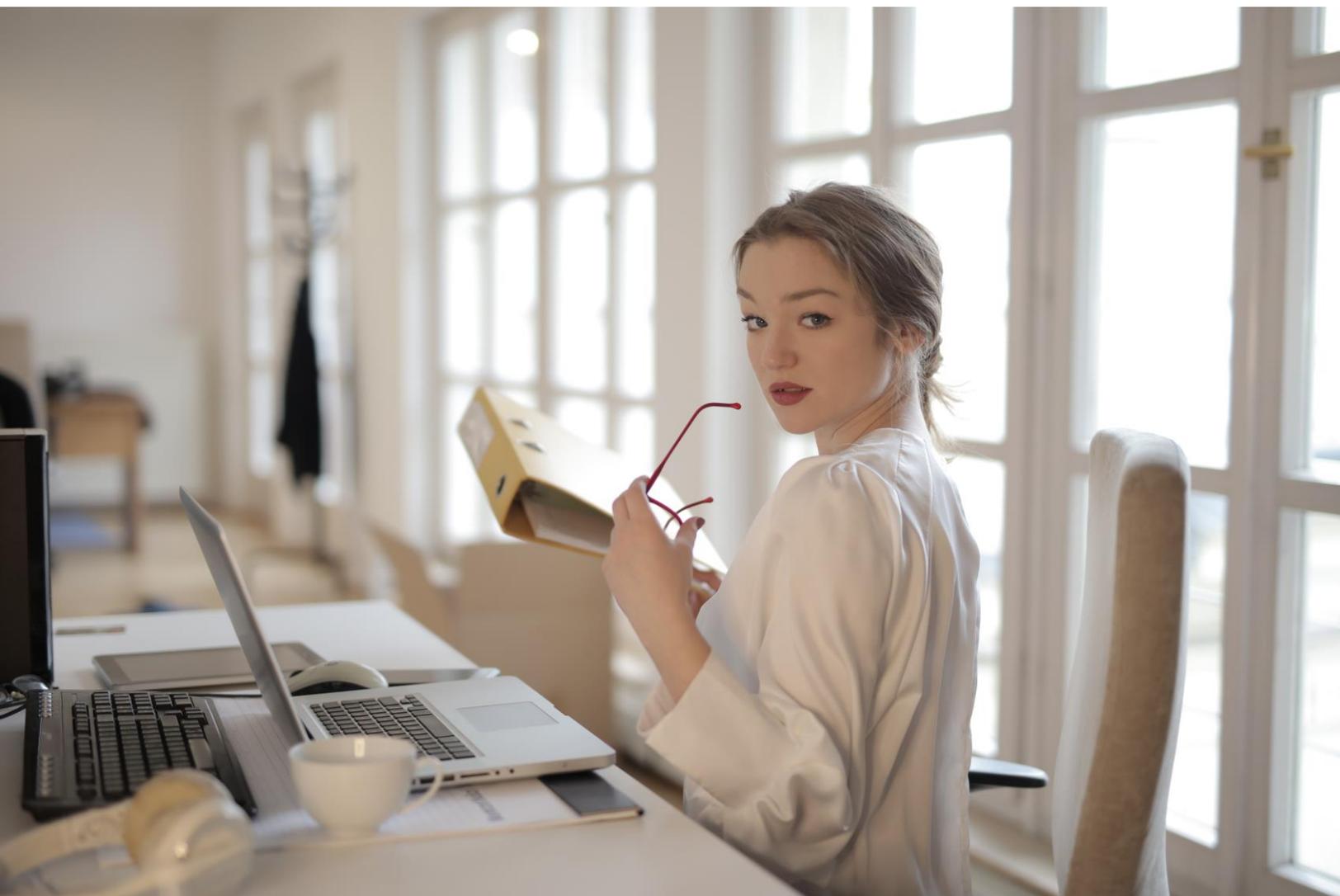


WAKEFIELD



Patrocinado pela SAP

SAP Concur 

GERENTES DE VIAGENS CORPORATIVAS

ADENDO AO RELATÓRIO

JULHO DE 2020

Um novo normal

O trabalho dos gerentes de viagens foi radicalmente afetado com a chegada da COVID-19: **96% dizem que a empresa não estava totalmente preparada, sendo o volume de reservas canceladas (44%) e o volume de reembolsos, recibos e passagens não utilizadas (43%) os maiores obstáculos.**

Mais importante ainda, o dever de diligência era difícil de executar: **40% dizem que não estavam totalmente preparados para determinar se era seguro retomar a viagem e 38% não estavam totalmente preparados para levar os viajantes para casa em segurança ao seguir as regras de quarentena.** Nas três regiões do mundo pesquisadas, os gerentes das Américas (45%) são mais propensos a dizer que não estavam totalmente preparados para levar os viajantes para casa com segurança seguindo as regras de quarentena do que os da região da Ásia-Pacífico (APAC) (36%) ou Europa (34%).

As regras também atrapalharam os gerentes de viagens: 37% não estavam prontos para fornecer diretrizes de segurança aos viajantes e 36% não estavam prontos para trabalhar com equipes internas sobre novas diretrizes e necessidades de viagens.

Enquanto isso, as consequências da COVID-19 continuam a abalar o setor em torno dos gerentes de viagens: **85% dizem que certos provedores de serviços correm o risco de fechar as portas nos próximos 12-18 meses, especialmente seus fornecedores de hotéis preferenciais (40%) e até sua empresa de gestão de viagens (37%).** Os gerentes de viagens da APAC (47%) têm mais probabilidade de dizer que os fornecedores de hotéis preferenciais correm o risco de fechar as portas do que os das Américas (38%) ou da Europa (37%).

Cerca de **96%** das empresas de gerentes de viagens corporativas **não estavam totalmente preparadas** para gerenciar viagens durante a COVID-19



Cerca de **43%** não estavam preparados para processar o volume de reembolsos, recibos e passagens não utilizadas



Cerca de **40%** não previram a determinação da política de segurança sem diretrizes governamentais



Cerca de **38%** foram pegos de surpresa ao precisar levar os viajantes para casa com segurança de acordo com as regras de quarentena



Cerca de **33%** não estavam prontos para ajudar a rastrear a localização dos viajantes

Alteração da política

Felizmente, os gerentes de viagens desejam executar muito do que seus viajantes também desejam ver. As principais mudanças que eles esperam fazer na política de viagens da empresa combinam perfeitamente com o que os viajantes a negócios desejam: implementar: exames pessoais de saúde obrigatórios para viajantes (44%) e ministrar treinamentos obrigatórios de segurança para viagens (43%). **No entanto, não muito atrás, em terceiro lugar na lista dos gerentes de viagens, estava exigir aprovação pré-viagem (40%), sinalizando o desejo dos gerentes de viagens de visibilidade adicional sobre as viagens dos funcionários antes que elas ocorram.** Quase todos (98%) esperam mudanças de curto prazo.

Exames pessoais de saúde obrigatórios e treinamentos de segurança são ainda mais importantes nas Américas: 50% e 51%, respectivamente. A Europa e a APAC têm menos probabilidade de ver essas mudanças imediatamente: 41% para a Europa e 39% para a APAC para exames de saúde e 37% para a Europa e 40% para a APAC para treinamentos de segurança.

Quase todos (98%) também esperam mudanças de longo prazo, como uma maior capacidade de reagendar ou alterar rapidamente os planos de viagem (38%) e limitar viagens corporativas somente às mais essenciais (37%).

Os gerentes também devem estar cientes de como seus colaboradores esperam que as viagens mudem: 29% dos viajantes a negócios esperam priorizar a viagens de distâncias mais curtas, colocando ênfase nos voos diretos e potencialmente afetando os orçamentos de viagens, e pressionando os gerentes a repensar o conceito de tarifas lógicas mais baixas. Mais de 1 em cada 5 (21%) espera evitar aeroportos nas grandes cidades, e ainda mais (26%) esperam quarentena forçada na chegada. **No entanto, quase 2 em cada 3 viajantes a negócios (65%) não esperam limitar rotineiramente a participação em conferências ou eventos quando as viagens corporativas forem retomadas, o que significa que os empregadores precisarão considerar essas novas preferências de viagem para preencher essa divisão com segurança.**

Near-Term Changes That Business Travel Managers Expect from Their Companies



Algumas alterações refletem grandes mudanças na maneira como as empresas gerenciam suas viagens, com o dever de diligência em primeiro lugar: **se os viajantes começarem a reservar diretamente com os fornecedores, a condição mais importante para os gerentes de viagens seria fornecer o dever de diligência se seus viajantes precisarem de assistência (38%)**, além de garantir que os viajantes obtenham tarifas negociadas (38%) e facilitar a reserva direta com fornecedores preferenciais (37%). Outras prioridades para os gestores cujas reservas de viagens diretamente com os fornecedores incluem: fácil integração (34%), ampliação das políticas e regras da empresa (33%) e captura de reservas diretas (30%).

E o dever de diligência é algo que os gerentes de viagens estão prestando muita atenção para o pós-COVID: 36% dos gerentes de viagens esperam que soluções ou serviços aprimorados do dever de diligência sejam implementados em curto prazo e 35% esperam políticas do dever de diligência novas ou revisadas a longo prazo. Isso é sentido igualmente em todas as regiões do mundo.

Conclusão

Para os gerentes de viagens, os desafios da COVID-19 representam uma grande mudança em como eles abordam seu trabalho, mas nada abalará seu compromisso em fornecer o dever de diligência adequado aos viajantes necessitados.

A Pesquisa de Viagens Corporativas de 2020 mostra que a viagem pode ser bem-sucedida ao capitalizar os principais resultados:

- Os gerentes de viagens esperam mudanças de curto e longo prazo em como gerenciam viagens, tanto diariamente quanto em tempos de crise.
- Os gerentes de viagens e os viajantes a negócios concordam que existem medidas e soluções tecnológicas disponíveis para suas empresas que podem tornar o retorno às viagens seguro e sustentável.
- Mudanças na política devem refletir um novo compromisso com o dever de diligência, que implicará a revisão das políticas, incluindo maior interesse na aprovação antes da viagem, bem como repensar em como garantir a visibilidade da viagem do colaborador, independentemente de onde for reservada.



SOBRE A WAKEFIELD RESEARCH

A Wakefield Research é um importante fornecedor independente de informações e pesquisas de mercado quantitativas, qualitativas e híbridas. A Wakefield Research oferece suporte às mais relevantes marcas e agências, inclusive 50 das empresas da Fortune 100, em 90 países. O nosso trabalho é apresentado na mídia regularmente.

Para saber mais, acesse: www.wakefieldresearch.com



OBSERVAÇÕES METODOLÓGICAS

A pesquisa SAP Concur com gerentes de viagens foi conduzida pela Wakefield Research (www.wakefieldresearch.com) entre 20 de maio e 9 de junho de 2020. A pesquisa foi realizada com 800 gerentes de viagens em 8 mercados: EUA, Brasil, México, Reino Unido, França, Alemanha, região SEA (Singapura e Malásia) e Hong Kong.

Os resultados de qualquer amostra estão sujeitos à variação. A margem geral de erro para esta pesquisa de 800 entrevistados é de +/- 3,5 com confiança de 95%. Ou seja, as chances são de 95 em 100 de que o resultado de uma pesquisa não varie, para mais ou para menos, em mais de 3,5 pontos percentuais do resultado que seria obtido se as entrevistas tivessem sido realizadas com todas as pessoas no universo representado pela amostra. As margens são ligeiramente maiores para os subgrupos.

WAKEFIELDRESEARCH.COM

