



CORINNA DÖPKENS

Travel Management

**Die Geschäftsreise in Pandemiezeiten -
ein wichtiges Thema für Fach- und Führungskräfte**

Digitale Führungskräfte-Woche des DFK



Agenda

- Über mich
- Wie verändert Corona die Welt der Geschäftsreise?
- Maßnahmen der Anbieter
- Travel Risk Management ist eine Führungsaufgabe
- Wie nimmt Ihr Unternehmen seine Fürsorgepflicht wahr?
- Praxis-Know-How für Fach- und Führungskräfte
- Fragerunde



Über mich

Über mich

Als studierte Diplom-Kauffrau im Fachbereich Tourismuswirtschaft arbeite ich seit über 15 Jahren in der Reiseindustrie und habe meinen Weg in diese spannende und vielfältige Branche nie bereut.

Während des Studiums habe ich als Flugbegleiterin bei der Lufthansa viele Länder bereist.

Über berufliche Stationen bei TUI sowie führenden Unternehmen im Business Travel habe ich mir ein breites Netzwerk aufgebaut und gebe diese Kontakte gerne an meine Kunden weiter.

Neben meiner Beratertätigkeit habe ich Lehraufträge an verschiedenen Hochschulen im Studiengang Tourismusmanagement.



Über mich

Meeting in New York, Tagung in München, Workshop in Paris!
Geschäftsreisen und Meetings gehören zum Business.

Ein modernes und optimal auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnittenes Travel Management ist dabei wichtig, um Aufwand, Zeit und Reisekosten zu reduzieren.

Ich unterstütze Sie beim strategischen Auf- und Ausbau Ihrer Geschäftstourismus-Prozesse und identifiziere Einsparpotenziale durch eine nachhaltige Optimierung Ihres Reiseetats.

Gemeinsam mit meinen Kunden entwickle ich maßgeschneiderte Lösungen und begleite Sie mit einem Netzwerk an Spezialisten im Hintergrund über den gesamten Prozess - von der Buchung bis zur Kostenabrechnung und -kontrolle.



Wie verändert Corona die Welt der Geschäftsreise?

Wie verändert Corona die Welt der Geschäftsreise?

Die Pandemie wird die Welt der Geschäftsreise nachhaltig verändern! Bisherige Konzepte funktionieren nicht mehr und neue Prozesse müssen erarbeitet werden.

- Insolvenzen von Dienstleistern oder auch nur schlechte Erreichbarkeit von Dienstleistern wie Geschäftsreisebüros, Hotels oder Airlines.
- Wege haben sich verändert, da z.B. nicht mehr alle Flugstrecken in der bisherigen Frequenz existieren. Die Airline-Flotten sind drastisch reduziert und „Minimalflugpläne“ werden uns die nächsten Monate begleiten.
- Kurze Umsteigezeiten werden durch erhöhte Reinigungsmaßnahmen, strengere Gesundheitskontrollen von Passagieren und Massnahmen wie etwa versetztes Boarding nicht mehr möglich sein.

Wie verändert Corona die Welt der Geschäftsreise?

Die Pandemie wird die Welt der Geschäftsreise nachhaltig verändern! Bisherige Konzepte funktionieren nicht mehr und neue Prozesse müssen erarbeitet werden.

- Ständige Änderungen und lokale Vorgaben und Beschränkungen, auch innerhalb Deutschlands, sind kaum mehr zu begreifen und nachzuvollziehen.
- Größerer bürokratischer Aufwand bei Einreisedokumenten (z.B. negativer PCR-Test).
- Steigendes Sicherheitsbedürfnis seitens der Reisenden bis hin zu Bedenken zur Wiederaufnahme der Geschäftsreisen.



Maßnahmen der Anbieter

Maßnahmen der Anbieter

Die Anbieter haben die Prozesse konsequent an die Situation angepasst



Maßnahmen der Anbieter

Die Anbieter haben die Prozesse konsequent an die Situation angepasst

- Flexible Umbuchungsmöglichkeiten bei allen Anbietern
- Kontaktloser Check-in
- Erhöhte Hygiene- und Sicherheits-Maßnahmen bei allen Anbietern entlang des Geschäftsreise-Prozesses

Maßnahmen der Anbieter

Aktuelle Maßnahmen der Anbieter Fluggesellschaften und Flughäfen

- Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung an Bord und in den Flughafengebäuden
- Kompletter Luftaustausch in der Flugzeugkabine innerhalb weniger Minuten
- Boarding und De-Boarding nach speziellen Regeln
- Je nach Buchungslage kann der Nachbarsitz gebucht werden
- Corona-Testcenter an Flughäfen
- Self-Medical-Check
- Wellness-Konzepte, z.B. bei Etihad
- Negativer COVID-19-PCR-Test vor Abflug
- Angepasster Bordservice
- Spezieller Versicherungsschutz



Maßnahmen der Anbieter

Aktuelle Maßnahmen der Anbieter

Deutsche Bahn

- Die Deutsche Bahn will auch während des erneut beschlossenen Lockdowns ab Montag den Fahrbetrieb nahezu ohne Einschränkungen aufrechterhalten.
- In allen Zügen des Regional- und Fernverkehrs sowie an den meisten Bahnhöfen besteht die Pflicht zum Tragen einer Mund-Nase-Bedeckung.
- Eine Auslastungsanzeige auf bahn.de und in der DB Navigator-App zeigt Züge mit mehr als 50 Prozent Auslastung an.
- Regelmäßige Reinigung und Desinfektion der Kontaktflächen in den Zügen.
- Kontaktlose Ticketkontrolle und abgepackte Speisen und Getränke in der Bordgastronomie.



Maßnahmen der Anbieter

Aktuelle Maßnahmen der Anbieter

Mietwagen

- Sicherheits- und Hygienemaßnahmen in den Filialen, wie z. B. Einbau von Plexiglasscheiben und Zutrittsbeschränkungen.
- Reinigungs- und Desinfektionsverfahren für die Fahrzeuge.
- Kontaktlose Fahrzeugübergabe.



Maßnahmen der Anbieter

Aktuelle Maßnahmen der Anbieter

Hotels

- Aufrüsten der digitalen Systeme wie kontaktloser Check-in/Check-out, digitale Speisekarten etc.
- Enger getaktete Reinigungszyklen und entsprechendes Reporting.
- Hinweise auf Hygiene, Maskenpflicht und Abstände an der Rezeption, im Aufzug und anderen Hotelbereichen.
- Besondere Konzepte für die Restaurant- und Veranstaltungsbereiche.
- Serviced Apartments: zusätzlich sind Selbstversorgung sowie Quarantäneaufenthalte möglich.



Maßnahmen der Anbieter



Menü



Wir tun alles, damit Sie sicher reisen können. Wir lernen jeden Tag dazu, um noch besser zu werden. Und Sie tun das Wichtigste: Sie achten auf sich und auf andere. Zum Beispiel durch regelmäßiges Händewaschen, Tragen einer Mund-Nase-Bedeckung, Abstand beim Ein- und Ausstieg halten oder durch Beachtung der Hygieneregeln.

Maßnahmen der Anbieter



Lufthansa

Login



Menü

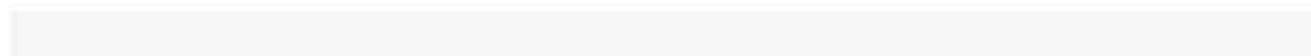
Home > Reisen und Corona > #WeCare

#WeCare – damit Sie unbesorgt fliegen

Auch in diesen besonderen Zeiten legen wir Wert darauf, dass Sie sich bei Ihrem Flug wohl fühlen. Wir haben in den vergangenen Wochen bereits eine Reihe von Maßnahmen getroffen, um unsere Gäste und Mitarbeiter in der aktuellen Situation zu schützen.

Ihre Meinung

↓ Vor der Reise ↓ Am Flughafen ↓ Boarding und an Bord ↓ Am Zielflughafen



Maßnahmen der Anbieter

ETIHAD

Buchen Sie | Fliegen mit Etihad | Verwalten | Flugziele | Hilfe | Etihad Guest

Reise-Updates

Unser Streckennetz

Von unserem Zuhause Abu Dhabi aus fliegen wir Sie in über 100 Städte an. Besuchen Sie mit unseren neuesten Netzwerken und Flugplänen auf dem Laufen.

Sehen Sie sich unser Netzwerk an

Reiserichtlinien und Bestimmungen

Bleiben Sie mit den neuesten Reisevorschriften und Bestimmungen auf dem Laufenden, die garantieren, dass Sie sicher und gesund ankommen.

Lesen Sie



Ändern oder verwalten Sie Ihren Flug

Erfahren Sie, wie Sie Ihren Flug ändern können und welche Optionen verfügbar sind, wenn Ihre Reise von unseren Holzwerkstücken betroffen ist.

So ändern Sie Ihren Flug

Ihr Wohlbefinden hat für uns Priorität

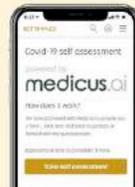
Wohlfühlen COVID-19 Versicherungsschutz für alle Tickets. Etihad Wellness



COVID-19-Selbstbeurteilung

Ermitteln Sie, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass Sie COVID-19 haben, und entscheiden Sie, ob Sie sicher abfliegen können.

Beurteilung durchführen



Flexibles Reisen für die Zukunft

Buchen Sie vor dem 31. Dezember und ändern Sie Ihre Reservierung bei Bedarf.

Jetzt anfordern



Maßnahmen der Anbieter

STARTSEITE NEWS FLOTTE RATGEBER INNOVATION ANGEBOTE REISE SIXT SHARE SIXT RIDE SIXT.DE

GESUND BLEIBEN UND FLEXIBEL REISEN MIT SIXT



AKTUELLE INFORMATIONEN ZUM CORONAVIRUS (COVID-19)

Wir bei SIXT möchten, dass Sie weiterhin flexibel reisen und den Premium-Service genießen können, den Sie verdienen. Tagtäglich setzen wir uns für die Einhaltung der höchsten Sicherheits- und Hygienestandards ein. Deshalb möchten wir, dass Sie das jetzt mehr denn je wissen:

DAS WOHLBEFINDEN VON IHNEN UND UNSEREN MITARBEITERN IST UNSERE OBERSTE PRIORITÄT!



UNSER SIXT NETZWERK
BLEIBT IN BETRIEB



UNSERE DERZEITIGEN
HYGIENEMASSNAHMEN



SIXT PREMIUM
REINIGUNGSVERFAHREN



ZUVERLÄSSIGE UND
FLEXIBLE BUCHUNGEN



SIXT FASTLANE – SCHNELL
& KONTAKTLOS

Feedback

Maßnahmen der Anbieter

1 BEREITEN SIE IHRE REISE VOR



- Buchen und verwalten Sie Ihre Reservierung online.
- App-Nutzer können Ihren Führerschein scannen und vorab ein Selfie machen.
- Nutzen Sie unseren Online-Check-In.

2

SICHERHEIT IN UNSEREN STATIONEN



- Masken und Handschuhe für unser Personal.
- Bodenmarkierungen soweit möglich, um soziale Abstandsregeln einzuhalten* Plexiglasscheiben sind in den Stationen aufgestellt.
- Handdesinfektionsmittel für Kunden und Mitarbeiter.

3

ABHOLUNG DES FAHRZEUGS



- Alle Fahrzeuge werden intensiv unter dem Einsatz von Desinfektionsmittel gereinigt, wobei dem Fahrer- und den Mitfahrerbereichen besondere Aufmerksamkeit gewidmet wird.
- Das Fahrzeug wird daraufhin verschlossen und vor der Anmietung nicht wieder geöffnet.
- Zusatzbehör wie Kindersitze und Navigationssysteme werden desinfiziert und sicher aufbewahrt.

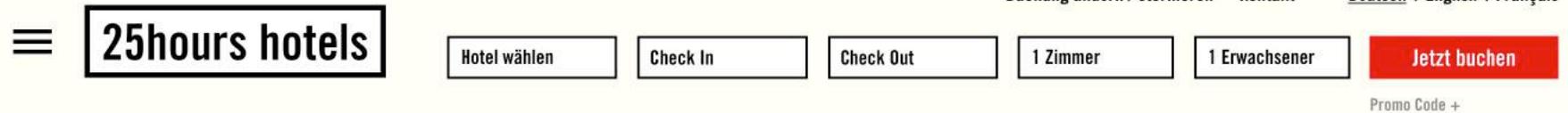
4

RÜCKGABE DES FAHRZEUGS



- Bei der Fahrzeugrückgabe gelten die gleichen Sicherheits- und Reinigungsvorkehrungen.
- Um den Kontakt zu minimieren, müssen unsere Kunden nur dann Rückgabe- und Abholungsprotokolle unterschreiben, wenn sie dies wünschen oder wenn sich der Fahrzeugzustand während der Miete ändert.
- Im besonderen Fall der Zustellung oder Abholung des Fahrzeugs trägt unser Personal notwendige Schutzausrüstung.

Maßnahmen der Anbieter



25hours Hotel Webseite

KEEP HEALTHY AND STAY SAFE.

Um den Aufenthalt bei uns so angenehm und sicher wie möglich zu gestalten, haben wir unser Produkt und einige unserer Prozesse angesichts der besonderen Umstände angepasst. Einen Teil der Maßnahmen haben wir hier in Kürze zusammengefasst.

Reiseinformationen

Das Robert Koch Institut bietet auf seiner Webseite eine Übersicht der aktuellen internationalen Risikogebiete sowie besonders betroffene Gebiete in Deutschland. Diese Informationen werden fortlaufend aktualisiert.

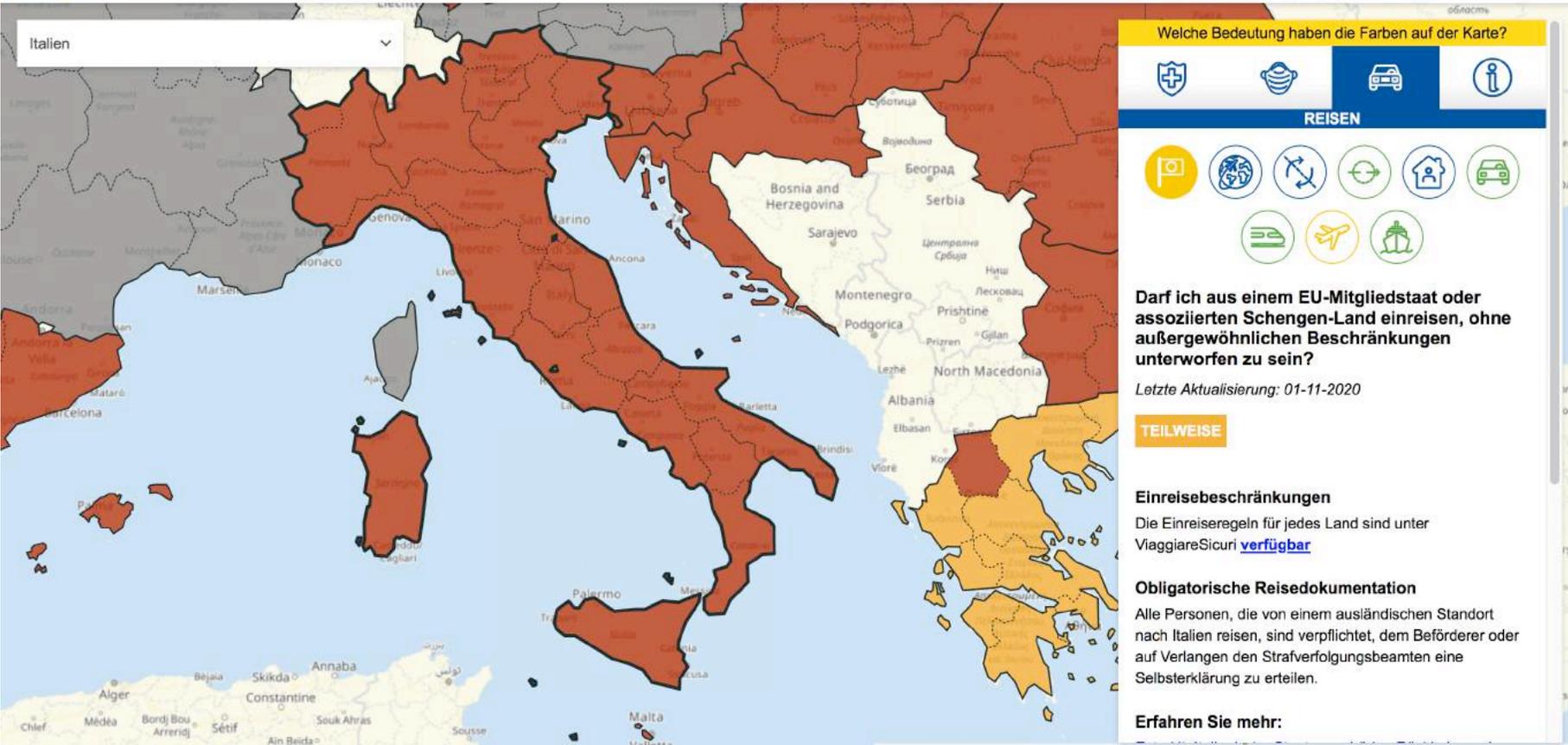
Maßnahmen der Anbieter

<https://reopen.europa.eu/de/>

Eine offizielle Website der Europäischen Union [Woran ist das zu erkennen?](#)

Europäische Union Deutsch DE

Italien



Welche Bedeutung haben die Farben auf der Karte?

REISEN

Darf ich aus einem EU-Mitgliedstaat oder assoziierten Schengen-Land einreisen, ohne außergewöhnlichen Beschränkungen unterworfen zu sein?

Letzte Aktualisierung: 01-11-2020

TEILWEISE

Einreisebeschränkungen
Die Einreiseregeln für jedes Land sind unter [ViaggiareSicuri verfügbar](#)

Obligatorische Reisedokumentation
Alle Personen, die von einem ausländischen Standort nach Italien reisen, sind verpflichtet, dem Beförderer oder auf Verlangen den Strafverfolgungsbeamten eine Selbsterklärung zu erteilen.

Erfahren Sie mehr:

OpenLayers | OpenStreetMap contributors, Credit: EC-GISCO © EuroGeographics for the administrative boundaries | Disclaimer



Travel Risk Management ist eine Führungsaufgabe

Travel Risk Management ist eine Führungsaufgabe

In der momentanen Situation ist das Thema Sicherheit und Gesundheit auf Reisen wichtiger denn je.

- Haftungsrisiko: Arbeitgeber haben eine Fürsorgepflicht gegenüber ihren Mitarbeitern - auch bei Geschäftsreisen.
- Paragraph 618 BGB: Unternehmen haben danach dafür zu sorgen, dass ihre Mitarbeiter soweit wie möglich „gegen Gefahr für Leben und Gesundheit geschützt“ sind - auch auf Dienstreise.
- Die meisten Dienstreiseversicherungen reichen zur Erfüllung der Fürsorgepflicht nicht aus.
- Es drohen neben zivilrechtlichen Forderungen und einem Reputationsschaden hohe Schadensersatzzahlungen.

Travel Risk Management ist eine Führungsaufgabe

Folgendes sollte das Reise-Risikomanagement beinhalten:

- Identifizierung von globalen Risiken (Sicherheits- und Fürsorge-Check, Risiko- und Gefährdungsanalyse).
- Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Krisensituationen (Krisenplan, Ermittlung medizinischer Infrastruktur, sicherheitsrelevante Beratung bzw. Training, Reiseauskünfte und Sicherheitsinformationen).
- Aktives Krisenmanagement bzw. Notfall-Assistenz (Lokalisierung und Information über betroffene Mitarbeiter, Notfallhilfe für Verletzte bzw. Erkrankte).
- Absicherung des Kostenrisikos (Schadensregulierung, Geschäftsreiseversicherung).



Wie nimmt Ihr Unternehmen seine Fürsorgepflicht wahr?

Wie nimmt Ihr Unternehmen seine Fürsorgepflicht wahr?

DFK Umfrage!!!

Wie nimmt Ihr Unternehmen seine Fürsorgepflicht wahr und fühlen Sie und Ihre Mitarbeiter sich für das Reisen in Zeiten von Corona gut vorbereitet?

- Haben Sie Bedenken auf Geschäftsreise zu gehen?
- Wird die Notwendigkeit einer Reise in Zeiten von Corona und mögliche Alternativen durch Ihren Arbeitgeber geprüft?
- Gibt es aufgrund der aktuellen Situation einen aktiven Genehmigungsprozess für Dienstreisen?
- Gibt es eine Checkliste, die aufzeigt, was vor sowie während und nach der Reise zu beachten ist und wichtige Informationen zu Hygiene- und Reisebestimmungen etc. zur Verfügung stellt?
- Stellt Ihr Unternehmen wichtige Notfall-Kontakte (24/7 Hotline) z.B. in Form eines Notfall-Kärtchens zur Verfügung?



Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Setzen Sie sich jetzt mit der neuen Situation und den veränderten Rahmenbedingungen auseinander!

- Corona wird uns noch über einen längeren Zeitraum begleiten - wir müssen lernen, mit dem Virus zu leben.
- Business Trips leisten einen wichtigen Beitrag zu einer positiven konjunkturellen Entwicklung und sind unabdingbar für ein Hochfahren der Wirtschaft.
- Digitale Kommunikation kann vieles ersetzen - aber eben nicht alles.
- Innovation und Kundenbeziehungen bleiben auf der Strecke, wenn man Business Trips immer weiter verschiebt.

Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Setzen Sie sich jetzt mit der neuen Situation und den veränderten Rahmenbedingungen auseinander!

- Doch die Welt des Reisens hat sich verändert und die Geschäftsreisenden begegnen diesem Thema mit gemischten Gefühlen.
 - Wie hoch ist das Infektionsrisiko unterwegs?
 - Kann ich bedenkenlos in ein Flugzeug, die Bahn oder einen Mietwagen steigen?
 - Welche Vorgaben sind zu beachten und welche Hygienemaßnahmen treffen die Anbieter aus der Geschäftsreisebranche?
- Arbeitgeber haben Angst, dass auf Reisen „etwas passiert“.

Nutzen Sie die Zeit!

Was können Sie jetzt leisten, um Prozesse unter veränderten Rahmenbedingungen zu optimieren und auch in Pandemiezeiten Geschäftsreisen zu ermöglichen?

Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Zusammenarbeit mit Anbietern

- Überprüfung von bestehenden Verträgen mit Airlines, Hotels, Mietwagenanbietern, Event-Dienstleistern:
 - Müssen Konditionen neu verhandelt werden? Mindestvolumen, Flexibilität etc.
 - Muss ggf. komplett auf einen alternativen Anbieter gewechselt werden?
 - Nutzung von Firmenprogrammen (z.B. Bahn Business)
- Definition von Vorgaben für eine Zusammenarbeit mit Dienstleistern
- => konkrete Fragen und Kriterien, z.B. Hygiene-Siegel, Safety-Zertifizierungen.



Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Sicherheit und Gesundheit

- Welche Versicherungen sind vorhanden?
- Gibt es einen Krisenplan für den Notfall? Gibt es ein Krisenteam für den Notfall?
- Werden alle Reisen über einen Kanal gebucht, damit das Unternehmen weiß, wer sich wo aufhält und im Notfall reagieren kann?
- Welche Möglichkeiten der Kommunikation haben die Mitarbeiter während der Reise, sollte es zu einem Zwischenfall kommen? => Gibt es eine Hotline, die der Reisende rund um die Uhr erreichen kann?

Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Sicherheit und Gesundheit

Nehmen Sie Ihren Mitarbeitern die Bedenken zur Wiederaufnahme der Geschäftsreisen und geben Sie Ihnen ein Gefühl der Sicherheit!!!

- Leitfaden/Checkliste für Reisende mit verlässlichen Informationen.
 - Genaue Informationen und Tipps, wie man sich auf Reisen schützen kann
 - Care Paket für Mitarbeiter
 - Maßnahmen der Anbieter in einer kurzen Übersicht zusammenstellen
 - Auf Auswahl der Anbieter unter Hygiene- und Sicherheitsaspekten hinweisen
- Austausch untereinander - Teilen von Erfahrungen über Intranet o.ä.

Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Organisation

- Festlegung von Zuständigkeiten und Prozessen im Unternehmen:
 - Wer kümmert sich um umfangreiche Einreisedokumente und sensible Gesundheitsdaten?
 - Wie werden offene Buchungen und Gutscheine verwaltet?
- Wie können die veränderten Prozesse und Bedingungen in der Reiserichtlinie aufgenommen werden?
- Findet sich das Thema Sicherheit und Gesundheit generell in der Reiserichtlinie wieder?

Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Digitalisierung der Reiseprozesse

- Nutzung von Tools mit Corona-Informationen zu bestehenden Einreisebeschränkungen sowie Einschränkungen des öffentlichen Lebens.



Praxis-Know-How für Fach-und Führungskräfte

Digitalisierung der Reiseprozesse

- „Touchless Travel“
- Digitale Reisebuchungen
- Digitale Reisekostenabrechnung
- Digitale Zahlungsprozesse und mobiles Bezahlen



Vielen Dank!





CORINNA DÖPKENS

Travel Management

Corinna Döpkins Travel Management

Phone: +49 151 53 175 323

doepkens@cd-travelmanagement.com

www.cd-travelmanagement.com