

'Geen enkele reis is hetzelfde'

Het organiseren van internationale reizen is veel méér dan het boeken van een e-ticket via internet. Dat zal iedere secretaresse die veel met het buitenland te maken heeft kunnen beamen. We spraken drie secretaresses over het belang van professionele ondersteuning door een goed reisbureau, in dit geval Globe Business Travel, een van de belangrijkste spelers op de markt van zakenreizen. Globe Business Travel heeft acht regionale vestigingen en maakt deel uit van de Globe Reisburogroep. De kernwoorden waar Globe Business Travel voor staat: betrokkenheid, professionaliteit, zekerheid en gemak.

Simone de Groot (44) boekt al reizen vanaf de eerste dag dat ze bij haar huidige werkgever Dunlop Conveyor Belting Europe binnenstapte, nu 6,5 jaar geleden. 'Ik ben office manager, maar ook management assistant voor de algemeen directeur, Edwin Have.' Dunlop maakt in Drachten transportbanden, voornamelijk voor de industrie. Simone: 'We hebben verkoopkantoren in heel Europa: in Spanje, Frankrijk, Duitsland, Italië, Polen en Rusland. Ons bedrijf bestaat in totaal uit zo'n 350 medewerkers. Daarnaast hebben we klanten op de meest uiteenlopende plekken van de wereld, vooral in Rusland, Zuid-Amerika, Afrika en het Midden Oosten. Er wordt bij ons dus heel veel gereisd. Vooral het organiseren van de verre reizen is vaak een heel gedoe. Onze verkopers zijn vaak een of twee weken weg en proberen in die periode zoveel mogelijk afspraken te combineren. Dan zijn er veel binnenlandse vluchten nodig, en dat maakt het soms wel ingewikkeld. Wij boeken al onze reizen bij Globe Business Travel in Delfzijl. Hoewel ik zelf de coördinatie doe, nemen ze me echt een heleboel werk uit handen. Dat vind ik heel belangrijk.'

Oplissing

'Een sterk punt van Globe is dat ze altijd wel met een oplossing komen, ook al is een reis nog zo ingewikkeld,' vindt Simone. 'Een paar jaar geleden hadden we een paar mensen in Siberië zitten, die hun vlucht niet konden halen omdat ze waren ingesneeuwd. Dat was vlak voor de kerst. Samen met het reisbureau is het toch gelukt hen op tijd terug te laten reizen. Precies op kerstavond waren ze weer thuis. Belangrijk is ook dat Globe Business Travel dag en nacht bereikbaar is. Ze hebben een noodnummer, zodat onze reizigers altijd kunnen bellen, ook al is er een tijdsverschil.' Simone noemt de samenwerking met de medewerkers van Globe dan ook uitstekend. 'We kennen elkaar zo goed dat ik hen zelfs min of meer als collega's ben gaan beschouwen. Ze weten precies wat we willen en hebben een profiel in de computer staan van al onze medewerkers. We hebben een Engelse collega die iedere week overkomt naar Nederland. Zij weten precies welke vlucht hij wil hebben en wat zijn wensen zijn. En als ik eens een keer niet op tijd bel, hangen ze zelf al aan de telefoon om te vragen of ze voor hem geen vlucht hoeven te boeken.'

Bereikbaarheid

Mieke te Dorsthorst (50), personal assistant van de directeur betaald voetbal bij de KNVB in Zeist, boekt bij Globe Business Travel Holten en ook haar ervaringen zijn positief. Mieke is secretaresse van de directeur betaald voetbal, Henk Kesler. In zijn functie reist hij met grote regelmaat. De KNVB, en dus ook de directeur betaald voetbal, heeft veel contacten met en bij UEFA, de Europese voetbalbond, maar ook met FIFA, de internationale voetbalbond die wereldwijd werkt. Beide organisaties zijn in Zwitserland gevestigd, dus vluchten op Geneve worden frequent aangevraagd. Mieke: 'Voor mij is het vooral van belang dat ik ons reisbureau altijd goed en snel kan bereiken. Het regelen van reizen is slechts één van de taken en ik kan mij niet veroorloven tijd verloren te laten gaan. Ik wil aan de telefoon dus niet lang wachten voor ik iemand te spreken krijg en dus over de benodigde informatie kan beschikken. Ik heb gemerkt dat de groep van medewerkers van Globe Business Travel heel goed wordt gecoacht en prima weet in te spelen op de wensen van de klant. Alle medewerkers van GBT zijn altijd overal van op de hoogte. Daardoor beschik ik direct over een goede input, zoals een compleet overzicht van hotels en vluchtmogelijkheden die goed

aansluiten bij aanvang van zijn vergaderingen, en eventueel benodigde visa. Ze werken snel en zijn professioneel, net zoals wij bij de KNVB.'

Wereldkampioenschappen

De directeur betaald voetbal is onder meer verantwoordelijk voor het Nederlands elftal. In het kader van de voorbereidingen op de wereldkampioenschappen 2010 in Zuid-Afrika worden inmiddels alweer de eerste kwalificatiewedstrijden gespeeld. Mieke: 'Het is niet ongebruikelijk dat door de agenda van Henk Kesler van het reguliere vluchtprogramma moet worden afgeweken, of dat ter plekke aanpassingen noodzakelijk zijn. Met een dergelijke volle agenda als die van de directeur betaald voetbal kun je alleen langdurig samenwerken met een betrouwbaar reisbureau, dat in staat is adequaat en snel te handelen. Globe Business Travel is zo'n reisbureau.'

Overal ter wereld

Monique Oosterveer (58), directiesecretaresse bij Tennant, is maar liefst zestig procent van haar tijd bezig met het organiseren van zakenreizen. Ze doet dit werk al sinds ze 29 jaar geleden in dienst kwam bij Tennant in Uden en weet hoe belangrijk het is een betrouwbaar reisbureau achter je te hebben staan. Monique doet zaken met het filiaal van Globe Business Travel in het Noord-Brabantse Zeeland.' Ze legt uit waarom er zoveel gereisd wordt. 'Tennant zit in vrijwel alle landen van de wereld met verkoop- en servicepunten en heeft productiefaciliteiten in de USA, China en Nederland. Wij bouwen vloeronderhoudsmachines, variërend van stofzuigers tot straatveegmachines. Je komt onze producten overal tegen, op luchthavens, in ziekenhuizen, supermarktketens en bedrijven. Er wordt gereisd naar onze eigen vestigingen, klanten en toeleveranciers.'

Flexibel

Monique's werkplek is in Uden, maar haar directe baas, de vice-president international, zit op het hoofdkantoor in Antwerpen. 'Ik regel reizen voor hem, de overige directieleden en de collega's in Nederland en België. Maar daarnaast boek ik ook reizen voor de medewerkers van een aantal van onze Europese vestigingen, bijvoorbeeld die in Duitsland en Engeland. Dat maakt het regelen van reizen behoorlijk complex. Geen enkele reis is hetzelfde, maar dat houdt het juist zo leuk,' vertelt Monique. 'En ik heb een ontzettend goed team achter me staan bij Globe. Ik boek zo'n 750 reizen per jaar, dus dan moet je wel goed samen kunnen werken. En wat bij ons extra telt is dat ze flexibel moeten zijn. Héél vaak moeten geboekte reizen hier weer veranderd worden. Dat kan zijn omdat een klant op het laatste moment afbelt, of omdat een leverancier van onderdelen zijn product toch nog niet klaar heeft om getest te worden. Ik denk dat maar zo'n 15 procent van de reizen blijft zoals oorspronkelijk was gepland. Het komt wel eens voor dat ik op de ene telefoonlijn met iemand van Globe een reis aan het regelen ben en dat op de andere lijn alweer een wijziging op diezelfde reis wordt doorgegeven. De medewerkers van Globe zullen daar nooit moeilijk over doen. Ze komen altijd met verschillende mogelijkheden en houden rekening met ons beleid dat we zo voordelig mogelijk willen reizen. Ze zijn een dedicated team en denken ongelooflijk goed mee.'

Marian Vullers

Quotes:

Simone: 'Ze hebben een profiel in de computer staan van al onze medewerkers.'

Mieke: 'Voor mij is het van belang dat ik een reisbureau altijd goed en snel kan bereiken.'

Monique: 'Ze zijn een dedicated team en denken ongelooflijk goed mee.'