



# Geschäftsreisen als Employee Experience

## Die Ansprüche von Geschäftsreisenden haben sich stark verändert. Unser Überblick zeigt, wo die Prioritäten im Mobility Management jetzt liegen sollten und wie Dienstreisen zur Bindung und Mitarbeitermotivation genutzt werden können.

Von Corinna Döpkins

● Neue Sichtweisen und Erwartungshaltungen an die Arbeitswelt der Zukunft betreffen auch das Mobilitätsmanagement. Gerade mit der jüngeren Generation treten Menschen mit neuen Werten in die Wirtschaft ein. Veränderte Prioritäten haben zu einer Neubewertung der Arbeit geführt, einschließlich der Frage, wie viel und wie gereist werden muss. Der Wunsch nach mehr Sinnhaftigkeit und weniger Stress im Business Travel hat zugenommen. Neben den weiterhin bestehenden positiven Auswirkungen wie direktem Kontakt und Beziehungspflege mit Kunden, Partnern oder Kollegen, der Erweiterung des Netzwerks, Anerkennung und Chance zur Weiterentwicklung im Unternehmen, werden vermehrt auch negative Faktoren wahrgenommen.

### Geschäftsreisen als Störfaktor

Die neue Arbeitskultur mit virtuellen Meetings zeigen, dass einige Reisen überflüssig und ineffizient sind: die Bereitschaft der Mitarbeitenden, unterwegs zu sein, ist dadurch gesunken. Und es geht sogar noch einen Schritt weiter: Geschäftsreisen werden als Störfaktor der Work-Life-Balance gesehen, die (teilweise lange) Abwesenheit von zu Hause, gerade für Mitarbeitende mit Familie, stellt eine Belastung dar. Und teilweise auch ein Risiko: die multiplen Krisen in der Welt haben das Bewusstsein für Sicherheit und Gesundheit verstärkt. Ebenso für Umweltthemen – Business Travel steht oftmals im Widerspruch zu Nachhaltigkeitszielen und der Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks.

Die langfristige Wirkung auf die Identifikation und Motivation der Mitarbeitenden sowie generell das Standing von Geschäftsreisen hängen stark davon ab, wie die Unternehmen sich nun in diesem Bereich aufstellen. Eine Transformation ist wichtig und nicht mehr aufzuhalten: Themen wie Nachhaltigkeit und Digitalisierung, aber auch die Personalisierung der Geschäftsreise sowie die Kombination von Arbeiten & Reisen müssen im Fokus stehen. Statt Kostenkontrolle sollte die „Employee Experience“ eine immer wichtigere Rolle spielen.

Geschäftsreisen müssen als Investition gesehen werden und bieten die Chance, über Benefits die entsprechende Wertschätzung für die Mitarbeiter zu zeigen. Auch die Zuständigkeiten müssen gegebenenfalls neu verteilt werden: Travel ist vermehrt ein HR-Thema und sollte nicht mehr ausschließlich im Einkauf oder Finance angesiedelt sein. Für die Unternehmen in Deutschland ist es ratsam, dass man diese neuen Aspekte des Travel Managements mit auf die Agenda nimmt.

### Mobilitystrategien mit Nachhaltigkeit im Fokus

Nachhaltigkeit hat gerade oberste Priorität in der Gesellschaft und damit wächst der Druck auf die Unternehmen, Bestrebungen in diese Richtung auch im Bereich der Geschäftsreisepolitik voranzutreiben.

Dabei ist eine nachhaltige Mitarbeitenden-Mobilität schon lange kein „nice to have mehr“. Neue EU-Richtlinien wie die CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) führen zu einem echten Nachhaltigkeitsdruck in den Firmen und fordern eine korrekte Erfassung der Werte.

Aber auch das Image und die Mitarbeiterbindung sind ein wichtiges Argument: Unternehmen, die sich für nachhaltige Mobilitätslösungen engagieren, werden häufig als verantwortungsbewusst, resilient und zukunftsorientiert wahrgenommen.

Doch wie sieht eine gelungene Nachhaltigkeits-Strategie im Bereich Mobility aus? Dafür gibt es kein Schema F. Jedes Unternehmen muss für sich die relevanten Kriterien und den Prozess für Nachhaltigkeit im Business Travel definieren. Firmen, die bei null starten, benötigen allerdings einen Wegweiser, um sich dem komplexen Thema zu nähern, ohne den roten Faden zu verlieren. Wichtig ist, dass alle Schritte bei einem solchen Wegweiser oder Leitfaden mit den Beschäftigten gemeinsam, zum Beispiel im Rahmen eines Workshops erarbeitet werden. Nachhaltigkeit ist eine Teamaufgabe und sollte nicht von oben vorgegeben werden. Für die Umsetzung ist eine lückenlose Kommunikation und der ständige Austausch untereinander das A und O.

### Digitalisierung für die „always on“ Generation

Um mit Technologie im Business Travel zu punkten, reicht es nicht mehr aus, mobile Buchungs- und Spesenmanagement-Software zu bieten. Heute geht es darum, nahtlose Nutzererfahrungen mit einer hohen Bedürfnisorientierung und hohem Komfort zu gewährleisten. Unternehmen müssen im Bereich Business

#### Praxistipps

Einen Leitfaden für nachhaltige Geschäftsreisen finden Sie auf der Website des Geschäftsreiseverbands VDR.  
<https://www.vdr-service.de/nachhaltigkeit/wegweiser-nachhaltigkeit/einfuehrung>

Einen Einblick in die neuen Formen ortsflexibler Arbeitsmodelle gibt die Autorin bei ihrem Vortrag „Anywhere Office: Arbeitsmodelle in Zeiten von Future Work – eine ganzheitliche Betrachtung“ beim Wherever Whenever Festival am 23.10., 10 Uhr auf der Orgatec in Köln  
<https://iba.online/festival/>

## Tipps für zukunftsorientierte Geschäftsreisen

Es liegt an den Unternehmen, ins Handeln zu kommen – die Integration der neuen Anforderungen von Geschäftsreisenden in die Reiserichtlinien und -prozesse erfordert sorgfältige Planung, Anpassung und Kommunikation. Hier sind einige Tipps, um diesen Wandel erfolgreich zu vollziehen:

### 1. Analyse und Verständnis der Bedürfnisse

**Feedback:** Führen Sie regelmäßige Umfragen unter den Geschäftsreisenden durch, um ihre Bedürfnisse und Präferenzen zu verstehen.

**Datenanalyse:** Nutzen Sie Reisedaten und -berichte, um Trends und häufige Anforderungen zu identifizieren.

### 2. Anpassung der Reiserichtlinien

**Flexibilität einbauen:** Erlauben Sie flexible Buchungsoptionen, um Änderungen und Stornierungen zu erleichtern.

**Nachhaltigkeitsrichtlinien:** Implementieren Sie Richtlinien zur Förderung nachhaltiger Reiseoptionen, beispielsweise zur Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln oder umweltzertifizierten Hotels.

**Technologieintegration:** Fördern Sie den Einsatz von digitalen Tools und Apps für Buchungen, Reiseplanung und Spesenabrechnung. Nutzen Sie virtuelle Assistenten und Chatbots für sofortige Unterstützung und Reiseinformationen.

### 3. Schulungen und Aufklärung

**Mitarbeiterschulungen:** Bieten Sie Schulungen zu den neuen Reiserichtlinien an.

**Informationskampagnen:** Führen Sie Informationskampagnen durch, um das Bewusstsein für flexible und nachhaltige Reiseoptionen zu schärfen.

### 4. Zusammenarbeit mit Anbietern

**Partnerschaften:** Arbeiten Sie mit Reiseanbietern zusammen, die flexible Buchungsbedingungen und nachhaltige Optionen anbieten.

**Verhandlung von Verträgen:** Verhandeln Sie Verträge, die umweltfreundliche Praktiken und technologisch unterstützte Dienstleistungen fördern.

### 5. Förderung der Work-Life-Balance

**Freizeitoptionen:** Integrieren Sie Empfehlungen für Freizeitaktivitäten und Wellness-Angebote.

**Gesundheitsprogramme:** Unterstützen Sie Programme, die auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Reisenden abzielen, beispielsweise indem Sie möglichst einfachen Zugang auf Dienstreisen zu Fitnesscentern und gesunden Ernährungsmöglichkeiten schaffen.

Trips nicht nur bestehende Entwicklungen aufholen, sondern fortlaufend auf dem neuesten Stand der Technik bleiben. Nur so können sie zur Zufriedenheit ihrer digital-affinen Mitarbeitenden beitragen. Wichtig für die „User-Experience“ sind Faktoren wie:

#### Virtuelle Assistenten und Chatbots:

- Virtuelle Assistenten bieten 24/7 Hilfe bei Fragen und Problemen.
- Chatbots können häufig gestellte Fragen sofort beantworten und einfache Aufgaben erledigen.

#### Digitale Zahlungsmethoden:

- Kontaktloses Bezahlen: Mobile Zahlungslösungen wie Apple Pay und Google Wallet erleichtern das Bezahlen unterwegs.

#### Personalisierung durch Datenanalyse:

- Algorithmen bieten basierend auf früheren Reisen und Vorlieben maßgeschneiderte Empfehlungen für Hotels, Restaurants und Aktivitäten. Automatisierte Planung basierend auf den individuellen Präferenzen und Zeitplänen.

#### Integration von IoT (Internet of Things):

- Smart Hotels: Zimmer, die über Smartphones gesteuert werden können (Beleuchtung, Temperatur, Unterhaltung).
- Reisegepäck: Smarte Koffer mit eingebauten Trackern zur Verfolgung des Gepäcks.

## Wellbeing, Personalisierung und Sicherheit

Der Business Traveller ist heutzutage aus seinem privaten Lebensbereich gewohnt, dass Angebote genau auf ihn zugeschnitten sind und erwartet das Gleiche an seinem Arbeitsplatz und auch auf Reisen. Individuelle Wünsche und Werte müssen berücksichtigt werden, wenn möglich automatisiert wie oben beschrieben.

Komfort und „Wellbeing“ des Reisenden spielen vermehrt eine Rolle. Ein Beispiel dafür ist die Buchung der Business Class (auf Langstrecke). Die Arbeitgeber erkennen immer mehr die Vorteile durch solche Benefits: Erreicht der Geschäftsreisende sein Ziel möglichst entspannt und stressfrei, ist er deutlich produktiver und motivierter. Und konnte gegebenenfalls auf der Reise arbeiten, da der nötige Platz und die passende Infrastruktur geboten ist.

Doch stressfreies Reisen hilft Beschäftigten nicht nur, das eigentliche Ziel der Geschäftsreise besser umsetzen zu können, es wird auch die Bereitschaft für die nächste Dienstreise fördern. Ein weiterer Hebel, der sich auf die Identifikation und Mitarbeitermotivation auswirkt, ist das Thema Reisesicherheit. Ein lückenloses Travel Risk Management und eine umfassende Versicherung lohnen sich in jedem Fall und geben dem Mitarbeiter ein positives Gefühl mit auf den Weg, gerade wenn der Schutz auch auf privaten Reisen genutzt werden kann. Der Arbeitgeber als „Kümmerer“ hat sich mittlerweile zu einem der Erfolgskriterien für Geschäftsreisen entwickelt. Und tatsächlich setzen sich immer mehr Unternehmen mit



CORINNA DÖPKENS ist Business Travel & Mobility Expertin und forscht im Rahmen ihrer Promotion an der Heisenberg-Professur für Arbeits- und Organisationssoziologie, TU Dortmund, zum Thema „New Work und Reisen“.

# Der Arbeitgeber als „Kümmerer“ ist ein Erfolgskriterium für Dienstreisen: Wer sein Ziel entspannt und stressfrei erreicht, ist dort deutlich produktiver.

VIP-Lounges am Flughafen auseinander – für ein möglichst angenehmes Reiseerlebnis und maximalen Komfort. Hier gibt es mittlerweile Möglichkeiten der Nutzung, auch ohne einen entsprechenden Status bei der jeweiligen Airline.

Zum Abschluss noch einige konkrete Möglichkeiten, um die Employee Experience bei Geschäftsreisen zu unterstützen:

- Bevorzugte Fluggesellschaften, Sitzplatzwünsche
- Lieblingshotels oder -hotelketten, bevorzugte Zimmerkategorien (ruhige Lage, Etage, Bettentyp)
- Präferenzen bezüglich Transportmittel vor Ort, sofern es die Nachhaltigkeits-Richtlinien zulassen (Mietwagen, Chauffeurdienst, öffentliche Verkehrsmittel)
- Berücksichtigung von speziellen Ernährungsweisen (vegetarisch, vegan, glutenfrei, halal, kosher) und entsprechende Buchung im Hotel, Flieger & Co.
- Ausstattung von Arbeitsbereichen im Hotel (Schreibtisch, ergonomischer Stuhl, Drucker, Scanner)
- Möglichkeit der Nutzung eines Coworking-Space in den Business Metropolen
- Zugang zu Fitnesscentern, Spas oder Schwimmbädern im Rahmen von Bleisure-Trips
- Informationen und Buchungsmöglichkeiten für Freizeitaktivitäten wie Stadtführungen, Kulturveranstaltungen oder Sportevents
- Berücksichtigung von An- und Abreisezeiten, die den persönlichen Zeitplänen und dem Rhythmus entsprechen (zum Beispiel späte Check-outs, frühe Check-ins)
- Anpassung des Reiseplans an individuelle Bedürfnisse, wie etwa genügend Zeit für Erholung nach langen Flügen
- Integration und Nutzung von Vielfliegerprogrammen, Hotel-Treueprogrammen oder Mietwagen-Rabatten
- Angebot spezieller Vergünstigungen und Upgrades basierend auf Loyalitätspunkten ■■■

## Ihr Dienstleister für Gehalts- und Lohnmanagement

### STEUERRAT DEUSCHLE GMBH

Als kompetente Steuerkanzlei stehen wir für hochqualifizierte Dienstleistungen im Bereich Lohn- und Personalmanagement.

Profitieren Sie von unseren Leistungspaketen und Kooperationen.

Gewinnen Sie Zeit für Ihr Kerngeschäft.



Wir bieten Ihnen bestmögliche Lösungen für Ihr Gehalts- und Lohnmanagement:

- ✓ Lohn- und Gehaltsabrechnungen
- ✓ Lohn- und Gehaltsoptimierung
- ✓ Personalmanagement
- ✓ Steuerberatung
- ✓ Rechtsberatung / Arbeitsrecht
- ✓ Statusfeststellungsverfahren
- ✓ Erstellen von Anstellungsverträgen



**GEHALTVOLL**

Jetzt unverbindlich Angebot einholen:  
[www.gehaltvoll.de](http://www.gehaltvoll.de)

Telefon: 0 64 61-95 22-0

E-Mail: [anfrage.gehaltvoll@steuerrat-stb.de](mailto:anfrage.gehaltvoll@steuerrat-stb.de)