

Siete pasos para un retorno de los viajes exitoso

Los viajes de negocios se reanudarán. Según una nueva encuesta de Wakefield Research de **4.850** viajeros de negocios en todo el mundo, un **46 %** pronostica una disminución de nuevos negocios si no pueden viajar.¹ Pero a medida que su empresa reanude los viajes, habrá que abordar algunas incógnitas. Obtener visibilidad sobre los gastos de viajes siempre será una prioridad, y ahora más que nunca. Hacer que sus empleados vuelvan a viajar requerirá desarrollar su confianza en los nuevos protocolos de salud y seguridad, así como ayudarles a seguir nuevos pasos para que se mantengan más conectados antes y después del viaje.

Estos son los siete pasos a seguir para contar con un programa de viajes exitoso en la “nueva normalidad”.

✓ Paso 1: Planificar con anticipación los continuos cambios

Debido a las actuales condiciones económicas y perturbaciones, se necesitará tiempo para volver a los viajes de negocios tal y como los conocíamos. Como resultado, su estrategia de regreso a los viajes tiene que ser ágil y adaptable.



Trabaje internamente (con seguridad, RR. HH., finanzas y legal) y externamente (con su proveedor de servicios de deber de protección y empresas de gestión de viajes [TMC]) para determinar qué se necesita antes de reiniciar los viajes, y qué eventos necesitarían un cierre.



Publique frecuentemente las políticas y directrices de viajes y gastos para reflejar los matices cambiantes en el actual panorama de viajes en evolución.



Estudie la posibilidad de un retorno gradual para viajar a medida que estados, países y fronteras vuelvan a abrir y se consideren seguros para viajar.



Conceda tiempo a los viajeros para que se adapten a las nuevas dinámicas y políticas de viajes.



Esté disponible para abordar las preocupaciones de los viajeros y publique con quién contactar con preguntas específicas.



El **96 %** de los travel managers afirman que sus empresas no estaban completamente preparadas para gestionar los viajes durante la COVID-19.²

✓ Paso 2: Adaptarse rápidamente manteniéndose informado

Nunca antes los viajes se habían visto afectados por un cambio constante, desde nuevas restricciones y requisitos de viaje hasta nuevas reglas de las aerolíneas, los proveedores de transporte terrestre y los hoteles. Para que resulte sencillo mantener informados a los viajeros:



Establezca un **centro de recursos de viajes de negocios** en donde los viajeros puedan encontrar fácilmente información de viaje relevante y actualizada (por ejemplo, en relación con la seguridad y los requisitos de viaje más recientes).



Recuerde a los empleados que mantengan actualizados sus perfiles de viaje, incluidos los contactos de emergencia.



Considere la posibilidad de implementar una aplicación de viaje que integre mensajes y alertas de proveedores para que no haya retrasos en el acceso de los empleados a las últimas noticias importantes sobre viajes.

✓ Paso 3: Aprovechar el poder de la previsión con aprobaciones previas al viaje

Obtenga más transparencia sobre los gastos de viajes y el riesgo mediante la implementación de un proceso de solicitud y aprobación previa al viaje. Obtendrá visibilidad sobre el propósito de los viajes, podrá evaluar la importancia y el coste, y facultar a los managers para que puedan gestionar de forma proactiva los presupuestos y compilen los gastos antes de aprobar los viajes de los empleados. Para empezar:



Trabaje con la dirección para definir “viajes esenciales” y comunicárselo a los empleados.



Autorice a los managers, cuando proceda, para que pospongan, cancelen o recomienden el uso de tecnología.



Defina una ruta de aprobación clara que se sincronice con sus partners de apoyo de viajes como las TMCs y los proveedores de servicios de deber de protección.



El **40 %** de los travel managers esperan añadir a corto plazo aprobaciones previas al viaje.³

✓ Paso 4: Guiar a los viajeros aprobados para que tomen decisiones acertadas

Una vez aprobado el viaje, ayude a sus empleados en las prácticas de seguridad y reserva:



Aconsejando a los viajeros que comprueben con sus agencias de viajes (TMCs) si disponen de billetes o créditos no utilizados



Alentando a los viajeros para que reserven solo vuelos flexibles y tarifas de hotel reembolsables



Recomendando a los viajeros que solo utilicen proveedores preferidos de vuelos, alojamiento, alquiler de automóviles y otros servicios con protocolos de limpieza establecidos y fiables.



Asesorando a los viajeros internacionales (o quienes se vayan a embarcar en viajes complicados) para que reserven a través de sus agencias asociadas que puedan proporcionar asistencia

✓ Paso 5: Incorporar seguridad en la planificación previa al viaje

Es probable que los viajeros de negocios nunca hayan estado más preocupados por la seguridad. Ayude a aliviar sus preocupaciones:



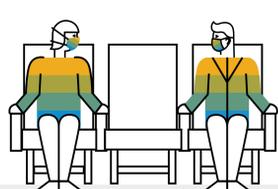
Definiendo una postura clara de la empresa sobre cuándo se deben utilizar elementos del equipo de protección personal (EPP) como mascarillas, guantes e desinfectante de manos, y si se pueden pasar por gastos de empresa



Aconsejando a los viajeros que estén preparados para cumplir con las normas de los proveedores para llevar mascarillas y revisar las directrices de seguridad del aeropuerto para evitar retrasos innecesarios



Trabajando con sus TMCs asociadas para establecer informes previos al viaje en todos los viajes futuros



38 % de los viajeros de negocios clasificaron la salud y la seguridad como lo más importante cuando se viajaba por negocios (frente a un 31 % del año pasado).⁴

✓ Paso 6: Ayudar a los empleados para que se mantengan seguros mientras viajan

Los empleados pueden adaptarse más rápida y fácilmente al cambio cuando están preparados. Puede ayudar:



Asesorando a los viajeros sobre qué hacer si se sienten mal o enferman en algún momento durante un viaje



Educando a los viajeros sobre nuevas prácticas estándar como, por ejemplo, hacer el check-in online, obtener la tarjeta de embarque electrónica y utilizar las entregas de equipaje sin contacto



Alineándose, si es posible, con el departamento de operaciones de la empresa para garantizar las emergencias de los viajeros



Fomentando la utilización de pagos e implementando un sistema de automatización de los gastos para capturar recibos digitales sobre la marcha



Asesorando a los viajeros para que reserven tiempo extra para el check-in y los controles de salud del aeropuerto y para practicar siempre el distanciamiento social, en especial en el transporte público



Ofreciendo herramientas móviles que les proporcionen las últimas noticias sobre los cambios en los vuelos y las puntuaciones de salud y seguridad



33 % de los travel managers no estaban preparados para ayudar a realizar un seguimiento de los viajeros durante la COVID-19.⁵

✓ Paso 7: Gestionar de forma proactiva la experiencia posterior al viaje

Una vez que los viajeros vuelvan a casa, el deber de protección continuo y la gestión de los gastos debe ser lo más importante para usted, y para ellos. Estudie la posibilidad de:



Recomendar, cuando sea posible, que los viajeros trabajen desde casa durante 14 días naturales una vez que regresen de un viaje y que eviten visitar oficinas de clientes



Definir informes estándar para después del viaje para la alta dirección



Comunicar un límite reembolsable máximo por viaje para compras de REPP



Encuestar a los viajeros para comprender la experiencia real del viajero y utilizar los conocimientos para adaptar y mejorar continuamente los viajes para los empleados



Automatizar los informes de gastos para que los empleados ya no tengan que recoger y conservar los recibos



36 % de los travel managers esperan añadir mejores servicios y soluciones de servicio para el deber de protección.⁶

Más información

¿Desea obtener más información? Visítenos [online](#) para obtener asesoramiento y soluciones de expertos para agilizar y respaldar el regreso de su organización a los viajes.

1., 4. “Global Traveler Report,” Wakefield Research, julio de 2020.

2., 3., 5., 6. “Global Travel Manager Report”, Wakefield Research, julio de 2020.