

Kurzfassung

# Studie

# Chefsache Business Travel 2012

## Kurzfassung

**Hinweis:**

Das im Februar 2013 erhobene Update dieser Studie ist in dieser Präsentation noch nicht enthalten.  
Bitte beachten Sie dazu die Informationen auf der Internet-Seite [www.chefsache-businessstravel.de](http://www.chefsache-businessstravel.de).

# Business Travel 2012

Kurzfassung

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des DRV Deutscher ReiseVerband e.V.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form.

Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Datum: 02. April 2012

DRV Deutscher ReiseVerband e.V.  
Schicklerstraße 5-7  
D-10179 Berlin  
Telefon +49 30 28406-0  
Fax +49 30 28406-30

Realisierung: Faktenkontor GmbH  
Ludwig-Erhard-Straße 37  
D-20459 Hamburg  
Tel.: +49 40 253185-124  
Fax: +49 40 253185-311

# Inhalt

Kurzfassung

**Untersuchungsansatz** **S. 3**

## **Ergebnisse der Untersuchung**

**Management Summary** **S. 5**

**Relevanz von Geschäftsreisen** **S. 9**

**Zeitmanagement** **S. 12**

**Risikomanagement** **S. 29**

**Arbeit und Freizeit** **S. 44**

**Statistik** **S. 57**

# Untersuchungsansatz

Kurzfassung

## Thema der Studie

- Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer telefonischen Befragung zum Thema „Geschäftsreisen“ dar, die im Auftrag vom DRV Deutscher ReiseVerband durchgeführt wurde.

## Zielgruppe

- 222 Geschäftsführer, Vorstandsmitglieder oder Mitglieder der Geschäftsleitung aus Unternehmen ab 300 Mitarbeitern nahmen an der Umfrage teil. Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

## Befragungszeitraum

- Die Daten sind vom 20. Februar bis zum 19. März 2012 erhoben worden.

## Hinweis

- Das im Februar 2013 erhobene Update zu dieser Studie ist in dieser Präsentation nicht enthalten. Bitte beachten Sie dazu die aktuellen Informationen auf der Internet-Seite [www.chefsache-businessstravel.de](http://www.chefsache-businessstravel.de).

# Management Summary

## Relevanz von Geschäftsreisen

Geschäftsreisen sind für Unternehmensleiter an erster Stelle für das Fördern von Geschäftsabschlüssen, das persönliche Zusammentreffen mit den Geschäftspartnern und das bessere Kennenlernen relevant (Seite 8).

## Zusammenarbeit mit Geschäftsreisebüros

Insgesamt arbeiten 35 Prozent der Unternehmen mit einem Geschäftsreisebüro zusammen (Seite 9). Je größer die Unternehmen und je mehr Reisen im Monat durchgeführt werden, desto eher werden die Reisen über ein Geschäftsreisebüro gebucht.

## Zeitfresser: 48 Minuten verlorene Zeit je Geschäftsreise

Zeitfresser auf Geschäftsreisen sind hauptsächlich Staus und verspätete Züge, gefolgt von langen Wartezeiten bei Anschlussverbindungen von Zügen und verspäteten Flügen (Seite 10). Im Durchschnitt verlieren die Geschäftsreisenden je Reise etwa 48 Minuten durch solche und weitere Zeitfresser (Seite 11). Für knapp die Hälfte der Geschäftsleiter ist die Arbeitszeit wertvoller als die Kosten einer Reise: Sie achten bei ihren Geschäftsreisen eher auf einen Zeitgewinn als auf anfallende Kosten. Aber auch wenn ihnen die Zeit wertvoller ist: 46 Prozent von ihnen verlieren mehr als eine halbe Stunde Zeit je Reise (Seite 12).

## Im Fokus der Buchung

Unternehmen legen bei den Geschäftsreisen ihrer Mitarbeiter besonderen Wert auf die schnellste Verbindung (85%) und auf eine hohe Produktivität während der Reise (75%, Seite 13).

# Management Summary

## Informationen und Betreuung während der Reise

Rund die Hälfte der Unternehmen unterstützt seine geschäftsreisenden Mitarbeiter durch Empfehlungen und Informationen sowie durch eine Betreuung bei Problemen während der Reise (Seite 14). Unternehmen, die bei einem Geschäftsreisebüro buchen, unterstützen ihre Mitarbeiter eher als solche, die nicht mit einem professionellen Partner zusammenarbeiten. Bei den großen Unternehmen vertrauen 45 Prozent auf die Kompetenz ihres Geschäftsreisebüros, wenn es um die Bereitstellung von Informationen über das Zielland geht. Mehr als die Hälfte der Unternehmen bietet ihren Mitarbeitern Unterstützung auch über die gesetzliche Fürsorgepflicht hinaus an, z. B. bei einem gestohlenen Pass oder beim Eintritt einer Naturkatastrophe.

## Professionelles Risikomanagement für Geschäftsreisen weniger im Fokus

Nur in rund einem Viertel der Unternehmen gibt es ein professionelles Risikomanagement für Geschäftsreisen (Seite 15), wobei es in großen Unternehmen vergleichsweise häufig eingesetzt wird (41%). Im Rahmen des Risikomanagements priorisieren die Unternehmen drei Aspekte: Sie stellen nahezu alle einen Ansprechpartner zur Verfügung, an den sich die Mitarbeiter im Ernstfall wenden können (98%), an zweiter Stelle kümmern sie sich um den Ersatz von Papieren (86%) und 82 Prozent haben Rückholpläne im Falle einer Erkrankung der Mitarbeiter. Am wenigsten treffen Unternehmen im Rahmen des Risikomanagements Vorkehrungen gegen Wirtschaftsspionage (50%). In 46 Prozent der Unternehmen, in denen es ein professionelles Risikomanagement gibt, kümmert sich die Abteilung, die die Buchungen abwickelt um die Durchführung. Rund 30 Prozent der Unternehmen vergibt das Risikomanagement an ein Geschäftsreisebüro (Seite 16).

# Management Summary

## **Verschmelzung von Arbeit und Freizeit: Technische Ausstattung**

Arbeit und Freizeit verschmelzen immer mehr. Nach getaner Arbeit auf einer Geschäftsreise oder zwischen zwei Terminen, bleibt manchmal Zeit, diese entlang persönlicher Ansprüche zu nutzen, z. B. für den Besuch einer Ausstellung oder eines Restaurants. Mitarbeiter erwarten deswegen heute verstärkt Flexibilität in punkto technischer Ausstattung, die dabei helfen, diese Zeit effektiv zu nutzen. So statten 85 Prozent der Unternehmen ihre geschäftsreisenden Mitarbeiter mit Laptops bzw. Netbooks aus. Mobilfunkgeräte stellen drei Viertel der Unternehmen zur Verfügung, Smartphones werden von 72 Prozent der Unternehmen vergeben.

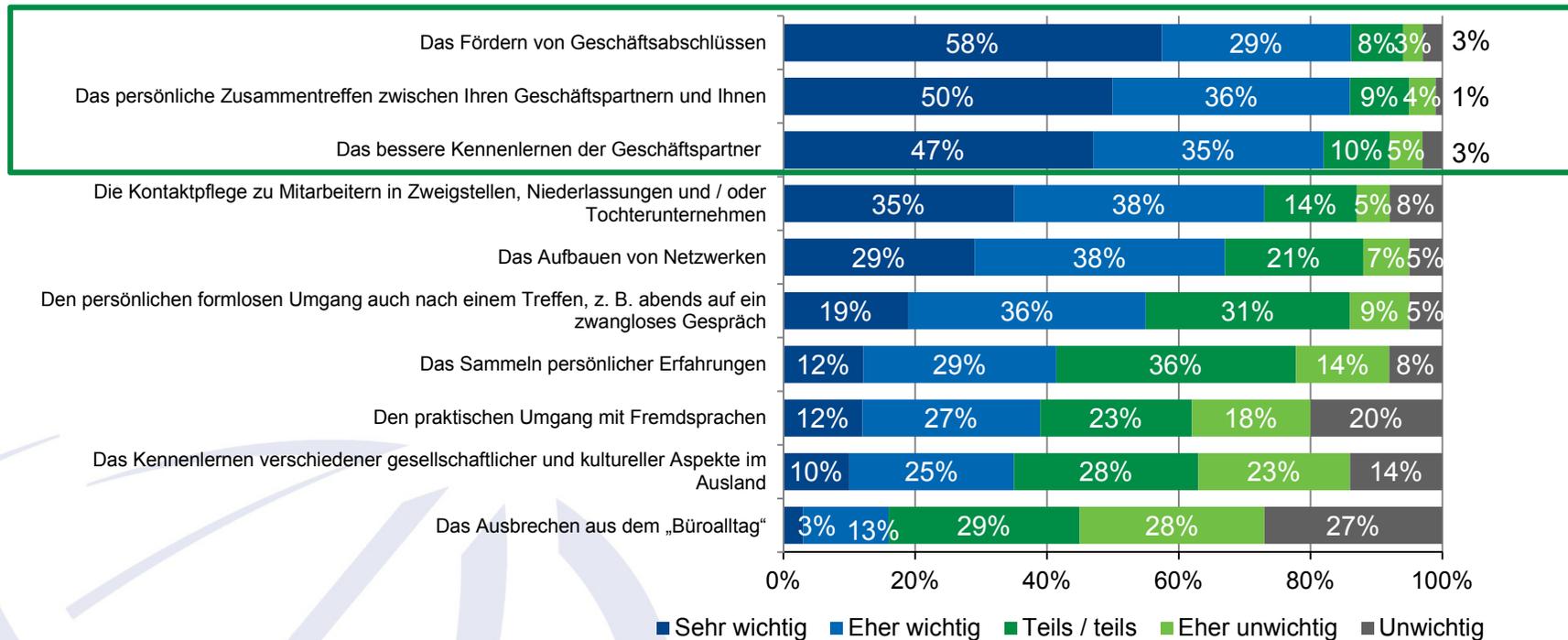
## **Zwischen den Terminen**

Nahezu alle geschäftsreisenden Mitarbeiter können selbstbestimmt entscheiden, wie sie die Zeit zwischen den Terminen auf einer Geschäftsreise nutzen (93%). 8 von 10 Unternehmen erlauben ihren Mitarbeitern den privaten Gebrauch von mobilen Endgeräten, die das Unternehmen zur Verfügung stellt, um z. B. die Familie zu kontaktieren. Dies regelt in 67 Prozent der Unternehmen eine festgelegte Richtlinie, die sich mit dem Thema technische Anbindung von Geschäftsreisenden sowie der geschäftlichen und privaten Nutzung der mobilen Endgeräte befasst. Eine technische Ausstattung, die den Mitarbeitern bei der Gestaltung ihrer Arbeits- und Freizeit während der Geschäftsreise hilft, bieten weniger als drei Viertel der Unternehmen an. Nur 15 Prozent der Unternehmen machen ihren Mitarbeitern Zusatzangebote für die Gestaltung ihrer Arbeits- und Freizeit auf Geschäftsreisen und motivieren damit ihre geschäftsreisenden Mitarbeiter eher weniger (Seite 17). In knapp einem Fünftel der Unternehmen ist eine Verknüpfung von Arbeit und Freizeit überhaupt nicht gewünscht. Allerdings: Je größer das Unternehmen, desto häufiger ist eine Verschmelzung generell (21%) oder zumindest in Einzelfällen (64%) zugelassen. Zusätzliche Kosten dürfen dafür in 8 von 10 Unternehmen aber nicht entstehen (Seite 19).

# Relevanz von Geschäftsreisen

Kurzfassung

Top-Gründe für Geschäftsreisen: Fördern von Geschäftsabschlüssen, persönliches Zusammentreffen und besseres Kennenlernen der Geschäftspartner

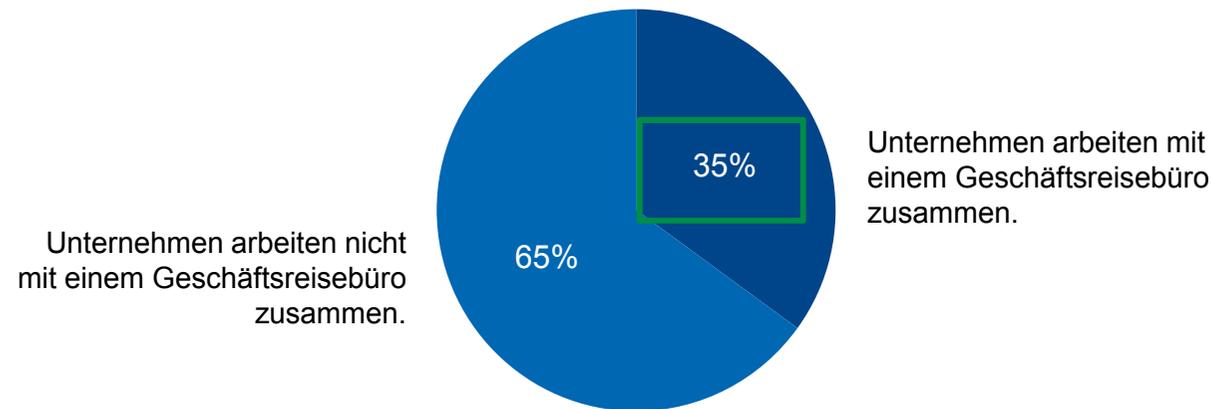


F2. Kommen wir nun zu Ihren Geschäftsreisen und deren Bedeutung für Sie. Ich lese Ihnen nachfolgend einige Aspekte vor. Bitte antworten Sie dabei auf einer Skala von 1 (Sehr wichtig), 2 (Eher wichtig), 3 (Teils / teils), 4 (Eher unwichtig) oder 5 (Unwichtig). Basis: Alle Befragten, N = 222. Sortiert nach „Sehr wichtig“ und „Eher wichtig“

# Zeitmanagement

Kurzfassung

Etwa ein Drittel der Unternehmen arbeitet mit einem Geschäftsreisebüro zusammen

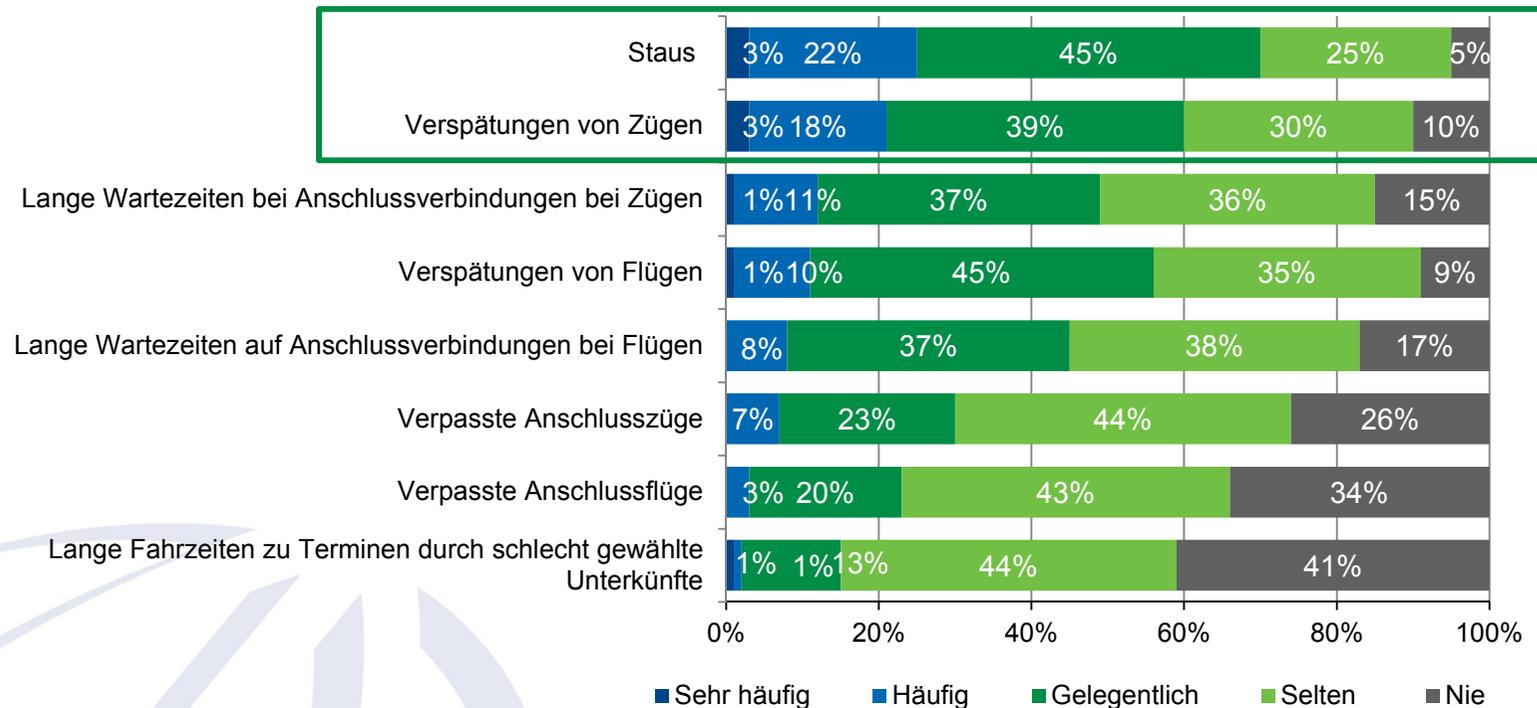


Eigene Berechnung aus den Frage 3 und 4: F3. Kommen wir nun zum Thema Zeitmanagement. Wer führt in Ihrem bzw. für Ihr Unternehmen Buchungen von Geschäftsreisen, also die Auswahl und Buchung von Flug- und Zugverbindungen sowie von Hotels für Übernachtungen, durch? Basis: Alle Befragten, N = 222, Mehrfachnennungen möglich. F4. Sie haben angegeben, dass die Reisebuchungen über eine eigene Abteilung durchgeführt werden. Arbeitet die Abteilung mit einem professionellen Geschäftsreisebüro zusammen, also einem Reisedienstleister, der sich auf Geschäftsreisen spezialisiert hat? An Filter, sofern die Reisebuchung über eine eigene Abteilung durchgeführt wird. N = 51  
Basis der Berechnung: Alle Befragten, N = 222

# Zeitmanagement

Kurzfassung

Zeitfresser auf Geschäftsreisen sind hauptsächlich Staus und Verspätungen von Zügen



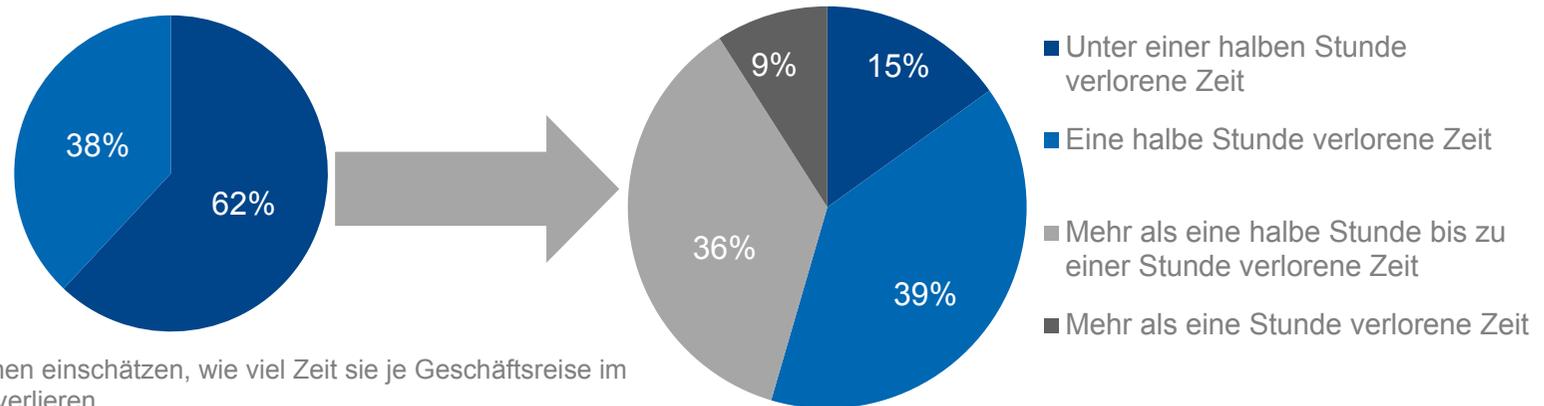
F5. Was schätzen Sie, wie häufig haben Sie auf Geschäftsreisen Probleme mit den folgenden Ereignissen, die ich Ihnen anschließend vorlese. Bitte antworten Sie dabei auf einer Skala von 1 (Sehr häufig), 2 (Häufig), 3 (Gelegentlich), 4 (Selten) oder 5 (Nie).

Basis: Alle Befragten, N = 222. Sortiert nach „Sehr häufig“ und „Häufig“

# Zeitmanagement

Kurzfassung

Zeitfresser Geschäftsreisen: 48 Minuten verlieren die Geschäftsreisenden durchschnittlich je Reise durch Probleme wie Staus, Zugverspätungen, verpasste Anschlüsse etc.



■ Befragte können einschätzen, wie viel Zeit sie je Geschäftsreise im Durchschnitt verlieren.

■ Befragten können nicht einschätzen, wie viel Zeit sie je Geschäftsreise verlieren.

Im Durchschnitt verlieren die befragten Geschäftsführer, Vorstandsmitglieder oder Mitglieder der Geschäftsleitung 48 Minuten je Geschäftsreise

F6. Und wie ist Ihre Einschätzung darüber, wie viel Zeit Sie im Durchschnitt deswegen je Reise verlieren? Bitte machen Sie doch eine Schätzung in Minuten. Basis: Alle Befragten, N = 222, N = 137 gaben eine Einschätzung ab

# Zeitmanagement

Kurzfassung

Auch wenn Zeit für sie wertvoller ist als Kosten: 46 Prozent der Unternehmensleiter verlieren im Durchschnitt je Geschäftsreise mehr als eine halbe Stunde

Basis (Fallzahl)	Aussage*		
	Gesamt	Meine Arbeitszeit ist wertvoll. Deswegen nehme ich eher höhere Kosten bei einer Geschäftsreise in Kauf, sofern ich Zeit sparen kann.	Ich achte eher auf die Kosten. Deswegen nehme ich eher auch mal eine längere Anreise in Kauf oder eine schlechtere Zug- oder Flugverbindung.
	137	70	63
Unter einer halben Stunde verlorene Zeit	15%	20%	10%
Eine halbe Stunde verlorene Zeit	39%	34%	44%
Mehr als eine halbe Stunde bis zu einer Stunde verlorene Zeit	36%	36%	37%
Mehr als eine Stunde verlorene Zeit	9%	10%	10%

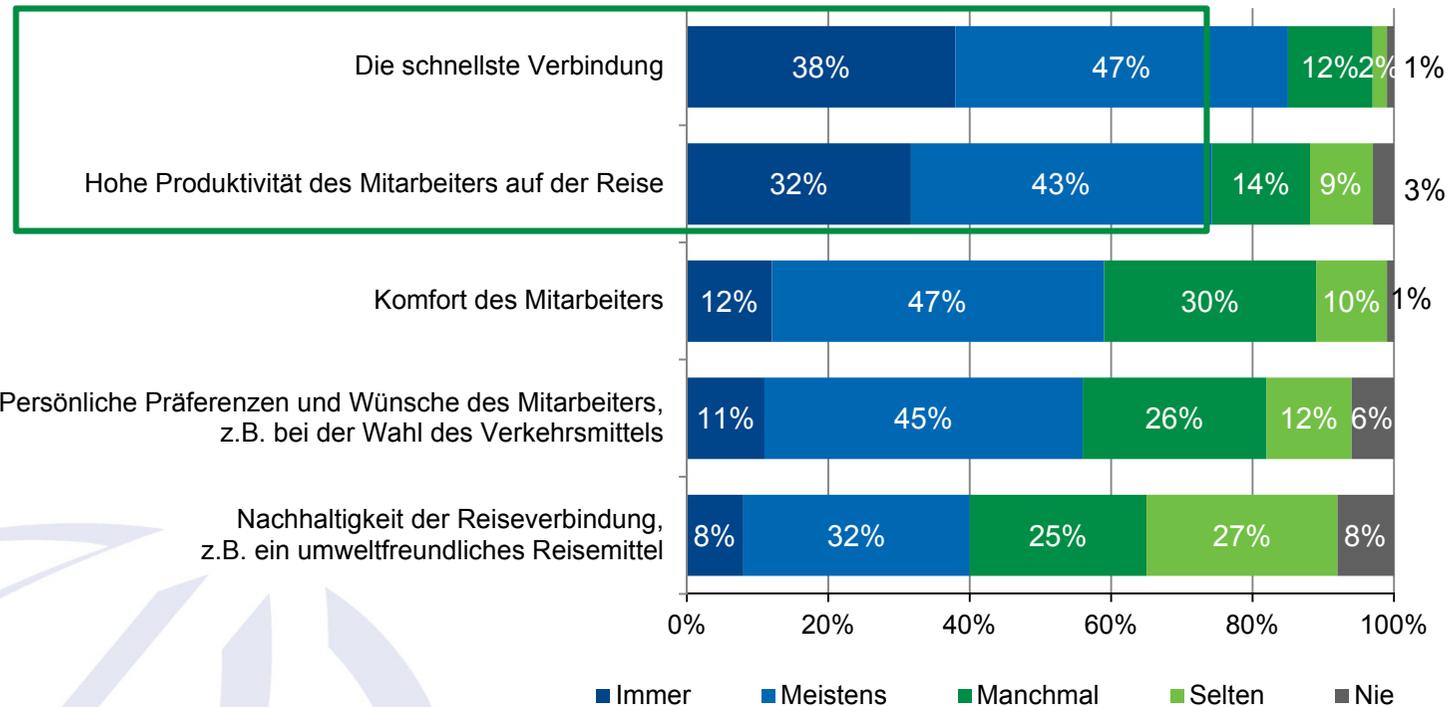
\* Ohne „Weiß nicht / keine Angabe. Gründe für Zeitverluste, siehe Frage 5.

F17. Ich lese Ihnen nachfolgend zwei Aussagen zum Thema Geschäftsreisen vor. Bitte geben Sie an, welche der Aussagen eher auf Sie zutrifft. Ich lese Ihnen nun die Aussagen vor. / F6. Und wie ist Ihre Einschätzung darüber, wie viel Zeit Sie im Durchschnitt deswegen je Reise verlieren? Bitte machen Sie doch eine Schätzung in Minuten. Basis: Alle Befragten, N = 222, N = 137 gaben eine Einschätzung ab

# Zeitmanagement

Kurzfassung

Im Fokus der Buchung: Die schnellste Verbindung und eine hohe Produktivität des Mitarbeiters



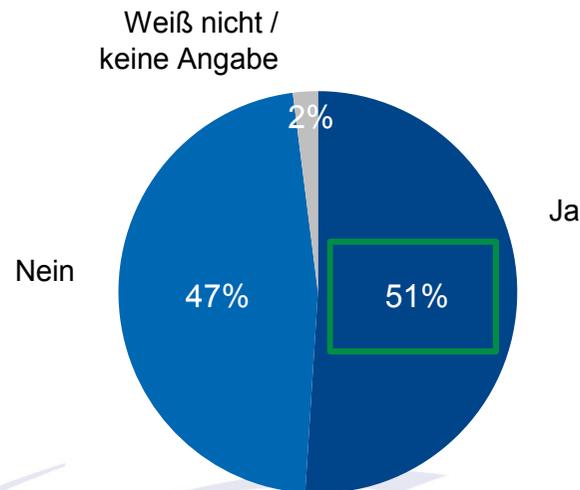
F6a. Worauf achtet Ihr Unternehmen bei der Buchung von Geschäftsreisen? Bitte antworten Sie dabei auf einer Skala von 1 (Immer), 2 (Meistens), 3 (Manchmal), 4 (Selten) oder 5 (Nie).

Basis: Alle Befragten, N = 222. Sortiert nach „Immer“ und „Meistens“

# Risikomanagement

Kurzfassung

Nur rund die Hälfte der Unternehmen unterstützt seine geschäftsreisenden Mitarbeiter durch Empfehlungen, Informationen und Betreuung



Basis (Fallzahl)	Gesamt	Einstellung zu Geschäftsreisen*	
		Meine Arbeitszeit ist wertvoll. Deswegen nehme ich eher höhere Kosten bei einer Geschäftsreise in Kauf, sofern ich Zeit sparen kann.	Ich achte eher auf die Kosten. Deswegen nehme ich eher auch mal eine längere Anreise in Kauf oder eine schlechtere Zug- oder Flugverbindung.
Gesamt	222	108	101
Ja	51%	49%	52%
Nein	47%	50%	46%
Weiß nicht / keine Angabe	2%	1%	2%

\* Ohne „Weiß nicht / keine Angabe“

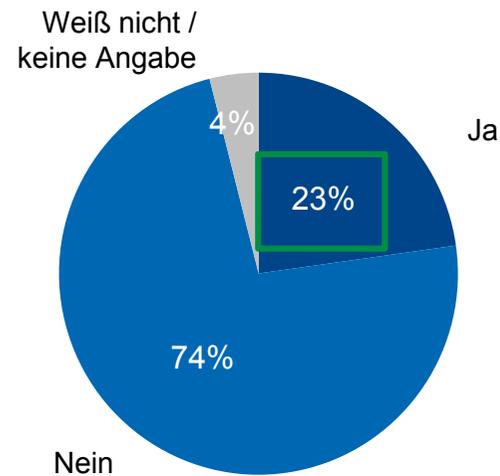
F7. Unterstützt Ihr Unternehmen seine geschäftsreisenden Mitarbeiter durch Empfehlungen in Bezug auf Reiserisiken und durch eine entsprechende Betreuung bei Problemen während der Reise?

Basis: Alle Befragten, N = 222

# Risikomanagement

Kurzfassung

Nur in Rund einem Viertel der Unternehmen gibt es ein professionelles Risikomanagement für Geschäftsreisen

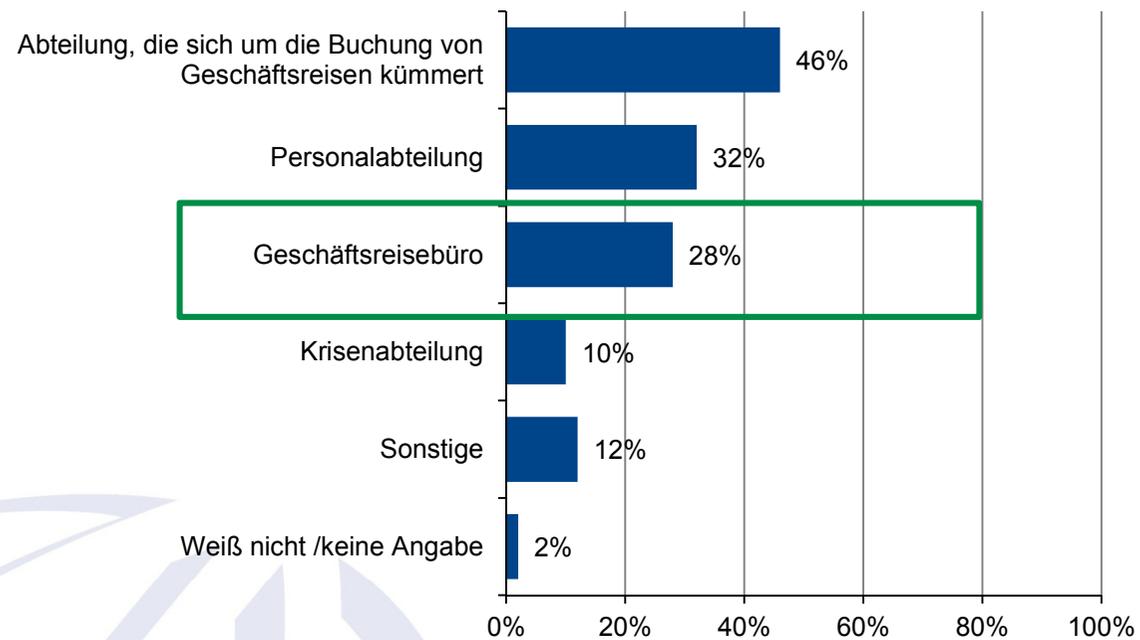


F10. Gibt es in Ihrem Unternehmen ein professionelles Risikomanagement für Geschäftsreisen, wie z. B. Rückholpläne, einen Ansprechpartner für Geschäftsreisende oder ähnliches?

Basis: Alle Befragten, N = 222

# Risikomanagement

Nur knapp 30 Prozent der Unternehmen vergeben das Risikomanagement für Geschäftsreisen an ein Geschäftsreisebüro



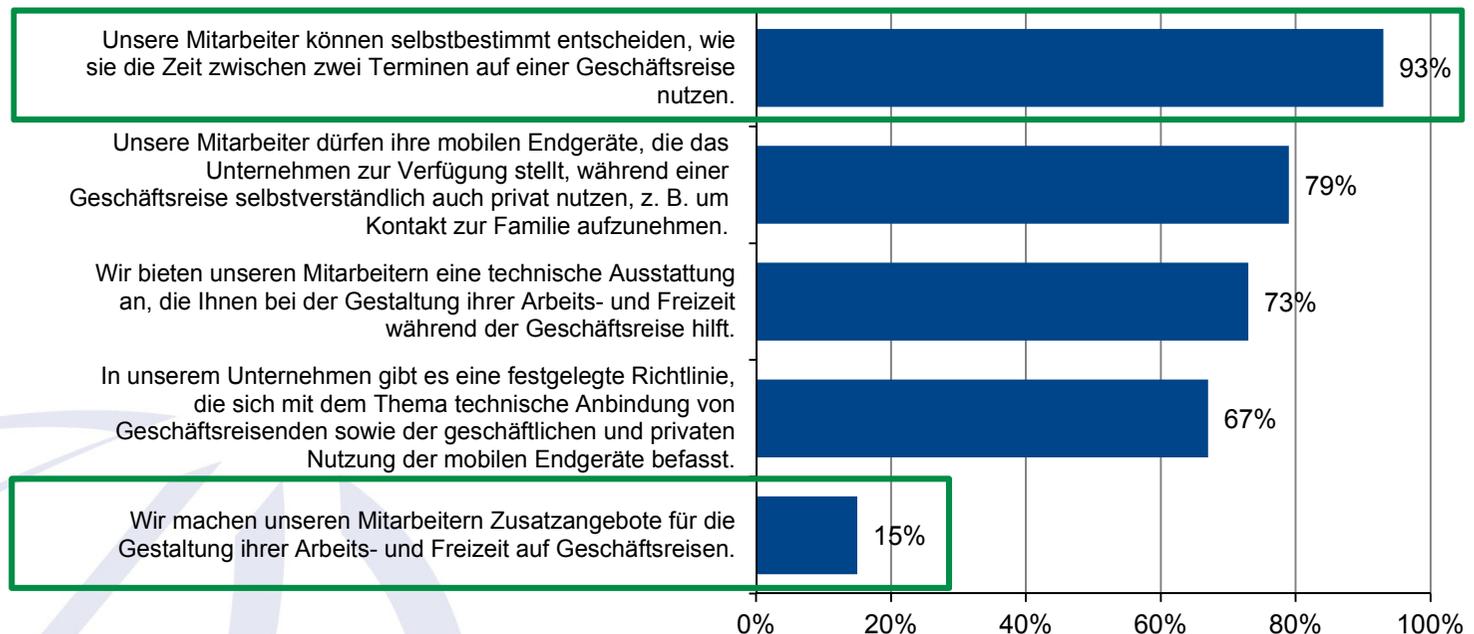
F12. Wer kümmert sich in Ihrem bzw. für Ihr Unternehmen um das Risikomanagement für Geschäftsreisen?

Basis: An Filter, sofern es in den Unternehmen ein professionelles Risikomanagement für Geschäftsreisen gibt. N = 50, Mehrfachnennungen möglich



# Arbeit und Freizeit

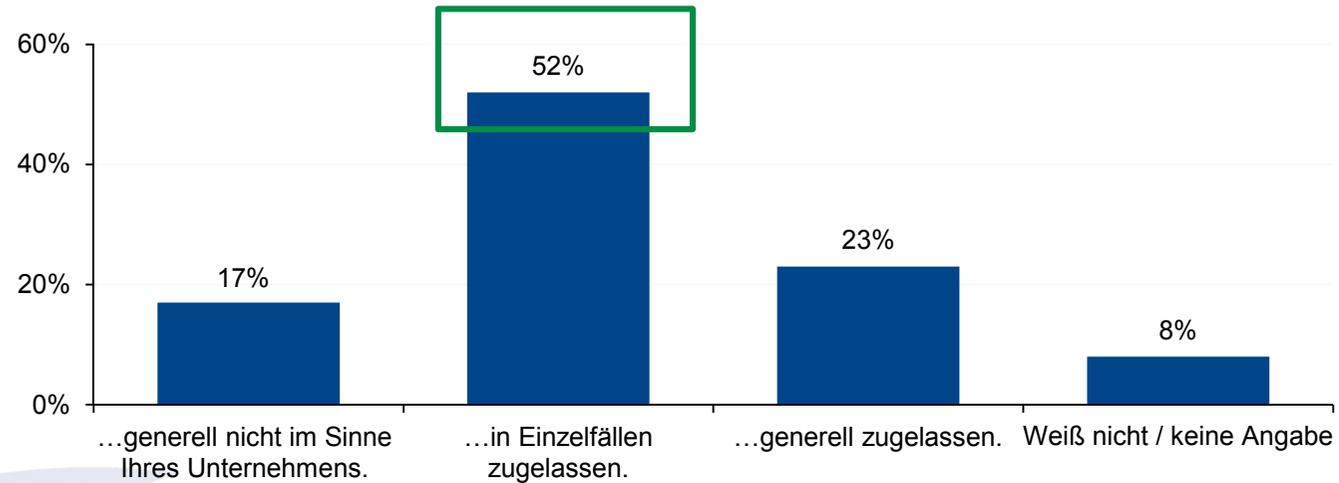
Nahezu alle geschäftsreisenden Mitarbeiter können selbstbestimmt entscheiden, wie sie die Zeit zwischen den Terminen auf einer Geschäftsreise nutzen – allerdings machen nur 15 Prozent der Unternehmen ihren Mitarbeitern Zusatzangebote für die Gestaltung ihrer Arbeits- und Freizeit auf einer Geschäftsreise



F14. Ich lesen Ihnen nachfolgend einige Aussagen vor. Bitte geben Sie an, ob die Aussagen für Ihr Unternehmen zutreffen oder nicht zutreffen. (Skala „Trifft zu“ und „Trifft nicht zu“, dargestellt sind nur die Antworten „Trifft zu“.) Basis: Alle Befragten, N = 222

## Arbeit und Freizeit

Mehr als die Hälfte der Unternehmen lässt die Verknüpfung von Arbeit und Freizeit nur in Einzelfällen zu

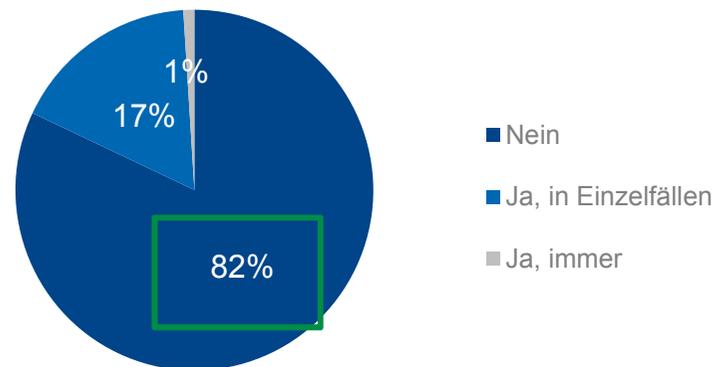


F15. Für viele Mitarbeiter hat die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben eine besonders hohe Priorität. Wie geht ihr Unternehmen damit um? Ist eine Verknüpfung von Freizeit und Arbeitszeit auf Geschäftsreisen ....  
Basis: Alle Befragten, N = 222

# Arbeit und Freizeit

Kurzfassung

Zusätzliche Kosten dürfen in 8 von 10 Unternehmen nicht entstehen, wenn Geschäftsreisen mit privaten Terminen verbunden werden



Basis (Fallzahl)	Gesamt	Branche			Unternehmensgröße		
		Handel	Dienstleistung	Produzierendes Gewerbe/ Industrie	300 bis 499 Mitarbeiter	500 bis 999 Mitarbeiter	1.000 Mitarbeiter und mehr
Nein	167	39	55	73	76	58	33
Nein	<b>82%</b>	87%	87%	75%	80%	81%	88%
Ja, in Einzelfällen	17%	13%	13%	23%	18%	19%	12%
Ja, immer	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%

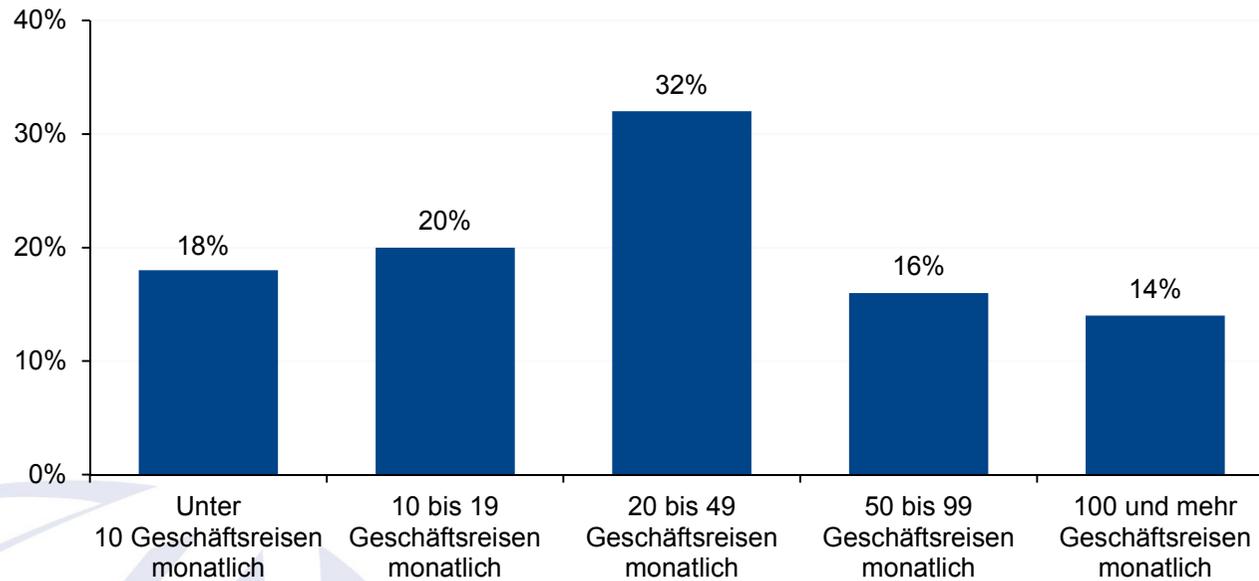
F15A. Sie haben angegeben, dass Ihr Unternehmen die Verknüpfung von Geschäftsreisen mit privaten Terminen erlaubt. Dürfen dem Unternehmen dafür zusätzliche Kosten entstehen?

Basis: An Filter, sofern eine Verknüpfung von Freizeit und Arbeitszeit auf Geschäftsreisen erlaubt ist, N = 167

■ Mehr als 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

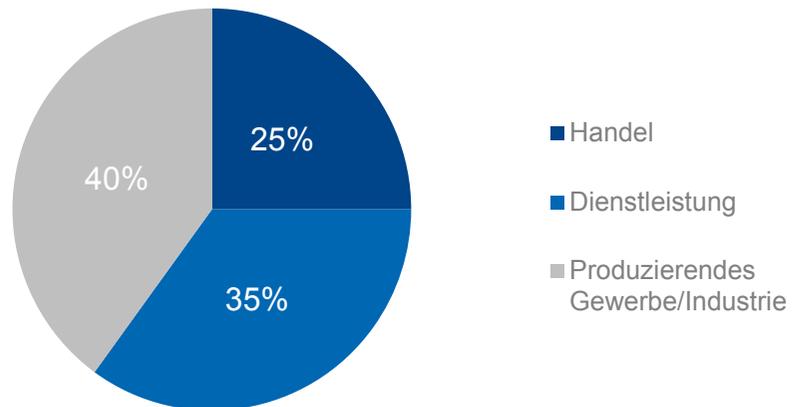
■ Mehr als 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

## Anzahl der Geschäftsreisen



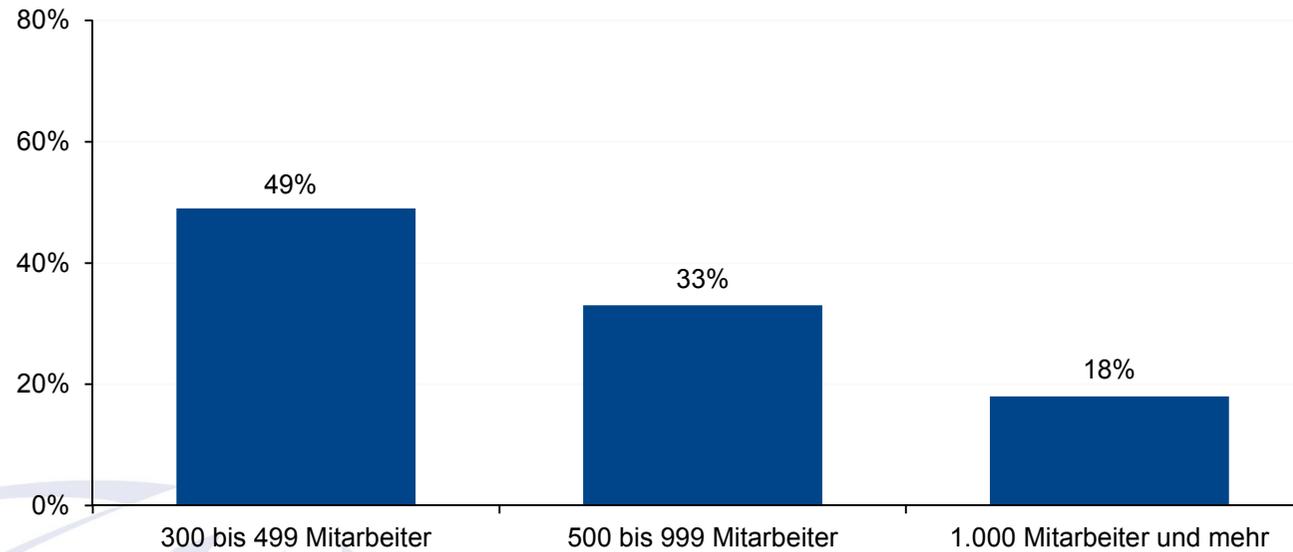
F1. Wie viele Geschäftsreisen werden in Ihrem Unternehmen insgesamt von Ihren Mitarbeitern durchschnittlich im Monat in etwa durchgeführt? Bitte rechnen Sie Ihre Geschäftsreisen ebenfalls hinzu. Basis: Alle Befragten, N = 222

## Branche



Screening 2. In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?  
Basis: Alle Befragten, N = 222

## Unternehmensgröße



Screening 2. In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?  
Basis: Alle Befragten, N = 222

Kurzfassung

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**