



**Reiserichtlinien** sind oft streng – und daher nicht immer schön. Leider jedoch müssen Travel Manager sie durchsetzen. Manchmal auch gegen höchst einfallreiche Kollegen.

# Selters statt Sekt

OLIVER GRAUE



„Bedenken Sie schon im Vorfeld alle möglichen Gegenargumente und erarbeiten Sie gemeinsam mit dem Betriebsrat Lösungen.“

**ANDREA ZIMMERMANN**  
Beraterin (btm4u)

**O**h, tut mir leid, aber bei meinen starken Rückenschmerzen scheidet die Economy Class grundsätzlich aus.“ „Wie, keine erste Klasse in der Bahn mehr? Sind wir der Firma das nicht mehr wert?“ Oder: „Mit meinen 1,90 Meter stoße ich bei den Betten in Hotel B immer an den Rahmen und kann nicht schlafen.“ Dass Travel Manager es einfach hätten, hat nie jemand behauptet. Auch nicht, dass sie zu den beliebtesten Kollegen im Unternehmen gehören. Zumindest dann, wenn die Reiserichtlinien verschärft wurden, richtet sich der Zorn der Kollegen gegen die Geschäftsreiseverantwortlichen. Diese wiederum müssen sich so manche Klage anhören – oder auch so manche Ausrede, warum die neuen Richtlinien für sie selbst nicht gelten können.

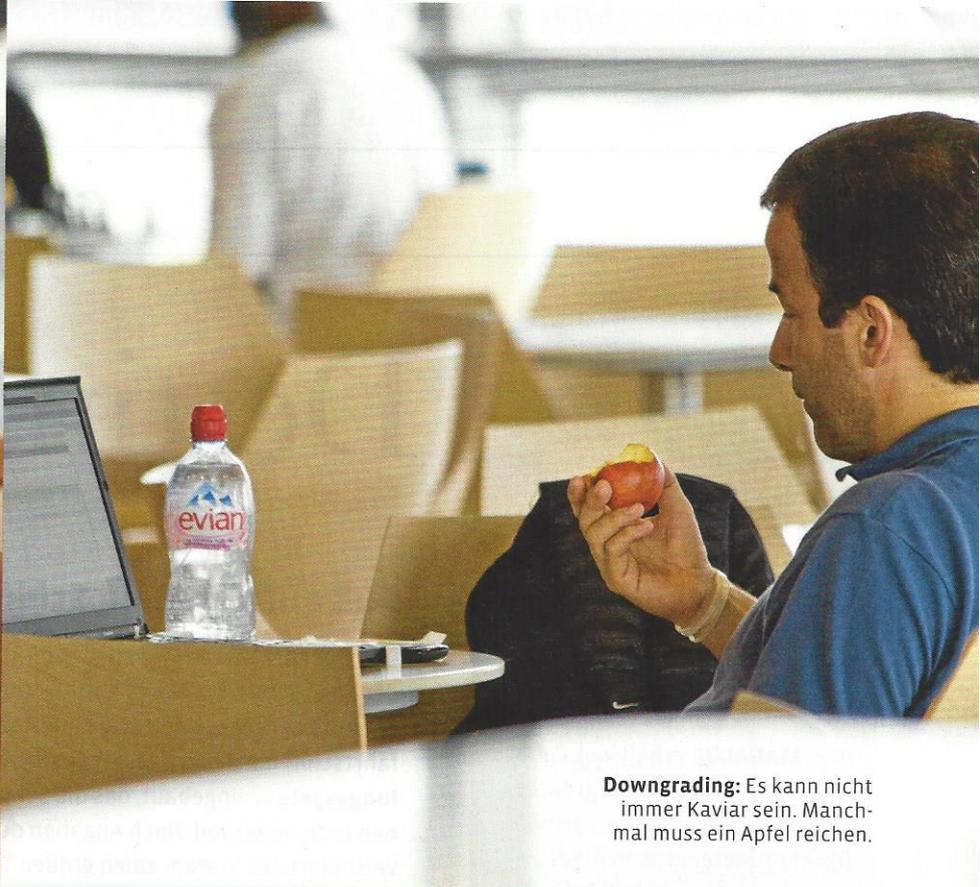
**Dabei sind die Gründe**, warum sich Reisende mit der Travel Policy partout nicht anfreunden können, durchaus unterschiedlich. Nach wie vor unerreicht ist die Anziehungskraft, die Bonusprogramme ausüben – ganz besonders das einer großen deutschen Airline. Für solche Kollegen ist es natürlich unschön, wenn ausgerechnet diese Airline, bei der sie Punkte erfliegen, nicht mehr zu den bevorzugten Partnern ihres Unternehmens gehört. Oder wenn sie dem Best-Buy-Prinzip nicht standhält. Dann ist Kreativität gefragt. Dasselbe gilt, wenn auf bestimmten Flugstrecken plötzlich statt

der Business die Economy Class oder bei der Bahn die zweite statt der ersten Klasse gebucht werden muss. Neben den Rückenschmerzen sind es die „engen und nicht akzeptablen Holzklassensitze“, die ebenso als Vorwand strapaziert werden wie etwa der wegfallende Lounge-Zutritt, der das Warten auf Zug oder Flug in Zukunft unbequemer macht.

## POSITIV UND MIT GEDULD ARBEITEN

Es ist nicht immer einfach, angemessen zu reagieren. „Und manchmal geht es leider auch nur mit klaren Ansagen“, sagt Andrea Zimmermann, Inhaberin der Travel-Management-Beratung btm4u. Freundlich, aber bestimmt sollte man die Kollegen zunächst darauf hinweisen, dass die Richtlinien für alle Mitarbeiter gültig sind und dass sie helfen, Kosten zu sparen – was auch den eigenen Arbeitsplatz sichert. Eine große Rolle spielt es dabei, ob sich auch das Top-Management an die Regelungen hält und damit ein gutes Vorbild gibt. Hilft Freundlichkeit nicht weiter, dann müssen Travel Manager ihren widerwilligen Kollegen klarmachen, dass sie bei weiteren Verstößen riskieren, die Reisekosten nicht voll ersetzt zu bekommen. Andrea Zimmermann nennt ein Beispiel: Ein Personalchef warnte einen Kollegen, der die neue Firmenkreditkarte verweigerte, er erhalte künftig nur noch 25 Prozent der Verpflegungspauschale oder alternativ einen Abschlag bei der

FOTOS: LENTHE/TOURISTIK-FOTO.DE, DLH, LSG SKY CHIEFS



**Downgrading:** Es kann nicht immer Kaviar sein. Manchmal muss ein Apfel reichen.

## LUKAS MUSS MAL LULU: EIN ERFAHRUNGSBERICHT

Hotelkostenerstattung, da er die für Einkaufsverhandlungen wichtige Datenlieferung versage. Dabei würden alle Verweigerer gleich behandelt. „Das sorgte zwar für viel Aufruhr, führte am Ende aber zum Ziel“, so die Beraterin. Gemein, aber oft wirksam, ist Gruppenzwang. „Sprechen Sie in der Gruppe Themen wie Hotelwahl oder Kartennutzung an, und schauen Sie, wie die Mehrheit reagiert und wie sich dann der Reisende verhält, der querschießt“, rät Andrea Zimmermann. Sie selbst hat erlebt, dass Kollegen einen Kartenverweigerer „sanft“ ansprechen, was mit ihm los wäre. „Nach sechs Monaten beantragte er die Karte und nutzt sie heute stark. Das zeigt, man kann positiv und mit Geduld arbeiten.“

**Welcher Weg der passende ist,** „hängt auch von der üblichen Kommunikation im Unternehmen ab“. Sie selbst empfiehlt, alle möglichen Gegenargumente im Vorfeld zu bedenken und mit dem Betriebsrat Lösungen zu erarbeiten. Gut sei es, im Gespräch nicht gleich alle Lösungen zu präsentieren, „sondern auch kritische Fragen zu erlauben und dann erst zu zeigen, wie man zu Ergebnissen kommt. Das führt meist zu einer Wahrnehmung von ‚Wir werden ernst genommen, und das Travel Management hat sich Gedanken im Vorfeld gemacht‘“, sagt Andrea Zimmermann: „Damit erreiche ich mit meinen Kunden meist die Zustimmung zu geplanten Änderungen.“

**fvw**

➔ **ZWEITE STATT ERSTE KLASSE:** Weil das Unternehmen seine Reiserichtlinien verschärft hat, dürfen die Beschäftigten nun nicht mehr wie gewohnt in der 1. Klasse der Bahn Platz nehmen. Stattdessen müssen sie günstig in der 2. Klasse fahren. Ein Betroffener hat nach der ersten Fahrt seine Erfahrungen aufgeschrieben:

➔ (...) „Prima war auch meine Anreise mit der Deutschen Bahn. Richtlinienkonform bin ich am Mittwoch erstmals in der 2. Klasse gefahren. Ehrlicherweise hatte ich zunächst leichte Vorbehalte gegenüber Geschäftsreisen in der 2. Klasse. Doch dass diese völlig unbegründet waren, möchte ich Ihnen gern mit diesem Reisebericht dokumentieren. Ich habe meinen reservierten Sitzplatz gern getauscht, damit Lukas mit seiner Mutter am Tisch sitzen kann. Lukas malt so gern – na, Sie wissen schon! Auch dass der Kinderwagen mit im Abteil stehen musste (Hatte der Schaffner ja ver-

sprochen‘), fand ich völlig unproblematisch. Ich wusste eh schon nicht wohin mit dem ganzen Platz. Etwas umständlich – aber niemals unangenehm – war es, wenn Lukas mal musste. O-Ton der netten Mutti: ‚Lukas muss mal Lulu, wo issn der Klo?‘ Der Klo war glücklicherweise gleich nebenan. Also gingen wir jedes Mal wie folgt vor: Ich raus, Kinderwagen raus, Lukas und Mutti raus, Kinderwagen rein, ich rein. Das Prozedere bei Lukas' Rückkehr ist logistisch vorstellbar. Auch die mir unmittelbar gegenüber sitzende Dame war super. Sie cremte ihre Arme mit Melkfett ein und, obwohl sie mich gar nicht kannte, bot sie mir auch welches an. Ich lehnte allerdings dankend ab. Solche Mitfahrer gibt es in der 1. Klasse nicht. Da hat mir noch nie jemand etwas angeboten. Übrigens roch es im ganzen Abteil binnen Sekunden nach Melkfett, allerdings nur, bis sie ihr Frühstück herausnahm. Ich freue mich schon jetzt auf die Rückfahrt am heutigen Freitag!“