Quasi nove business traveler su dieci non hanno il controllo sulla cancellazione dei propri viaggi

Secondo una ricerca indipendente condotta da **CWT**, la piattaforma di gestione di viaggi B2B4E, la stragrande maggioranza delle cancellazioni inerenti i viaggi d'affari sfugge al controllo dei business traveler. In base a quanto rilevato, i viaggiatori interrompono le trasferte principalmente a causa di una riprogrammazione della loro agenda di appuntamenti (42%). Tra le altre cause esterne figurano l'annullamento delle riunioni (13%), problemi meteorologici (11%), fattori legati alla sicurezza (9%) e cancellazioni o ritardi dei voli (9%). Alle motivazioni personali è attribuito il 14%.
"È interessante notare come dal nostro sondaggio emerga che l'88% dei viaggi annullati sia stato riprogrammato per un periodo successivo", spiega **Amit Wurgaft**, CWT Chief Experience Officer, Digital. "In linea di massima, il 38% di questi viene pianificato nuovamente subito dopo la cancellazione del primo".
La ricerca indica, inoltre, che il 68% dei business traveler non azzera contemporaneamente tutti i segmenti componenti la trasferta. Il 45% antepone la cancellazione dei voli alle prenotazioni alberghiere mentre, viceversa, il 22% inizia dall'hotel e procede in seguito con i biglietti aerei.

Cancellation policy e commissioni

Per quanto riguarda le policy di cancellazione e le eventuali fee, il sondaggio rivela che l'85% dei viaggiatori preferirebbe conoscere l'ammontare delle commissioni prima di iniziare le procedure di annullamento oppure nel corso del processo.
Per i business traveler, infatti, la trasparenza (37%) e la reperibilità (20%) delle policy e delle penali legate alla cancellazione rappresentano le principali fonti di preoccupazione. Alla domanda su quali aspetti del processo di annullamento del viaggio vorrebbero migliorare, questi due fattori si collocano al primo posto, insieme all'esigenza di diminuire il tempo necessario per confermare l'avvenuta cancellazione (22%), alla riduzione dei passaggi per completare le procedure (10%) e alla possibilità di azzerare rapidamente la trasferta dal proprio dispositivo mobile (10%)

La ricerca

Il sondaggio è stato condotto online da CWT nell’agosto 2019. I rispondenti sono 400 viaggiatori d’affari di grandi aziende (> 1.000 dipendenti) dotate di travel policy, cui è chiesto di prenotare i propri viaggi utilizzando specifici tool o agenti di viaggio designati. Gli intervistati hanno viaggiato per lavoro almeno una volta negli ultimi 12 mesi e annullato una trasferta negli ultimi mesi.