



FCM

重返旅途： 企业如何抵御风险、坚定信心

fcmtravel.com



随着各地逐步放松封锁措施，加速重启经济，每个差旅管理者都面临同样的问题：商务旅行的下一步该怎么走？

随着旅行格局发生了翻天覆地的变化，差旅管理者和预订人员必须了解他们的旅行者何时重回旅途，要做哪些准备。

虽然没有万能的解决方案，但我们希望能够帮助您消除差旅计划决策中的困惑和疑虑。因此，我们整合了我们的专家提供的信息和建议，编写了

这份指南，涵盖了从评估旅行者的身心健康到杜绝旅行预订漏洞等方面的建议和贴士，旨在帮助您着手制定差旅计划。如果您觉得这项任务仍然过于艰巨，更愿意专注于您的业务，请随时与我们联系。我们将通过差旅计划管理全力为企业提高经济效益，让您免于后顾之忧。

安全第一， 健康至上

一想到旅行就倍感压力？不用担心，你不是一个人。经过数月的封锁和保持社交距离，旅行者必须要在确保安全的前提下才能安心再度踏上旅途。

再次出发带来的不仅是兴奋感，更有诸多的不确定和担忧。如果在旅行时病毒检测呈阳性怎么办？隔离措施有哪些？会不会导致我不能准时返回？应该考虑哪些成本？

富乐医疗(Fullerton Health)新加坡常务副总裁Walter Lim博士建议，完全接种疫苗是预防新冠病毒感染的重要手段。研究显示，完全接种新冠疫苗能够安全有效地降低感染和重症风险。如您有任何关于新冠病毒的疑虑，请咨询医生。

积极采取个人防护措施，如坚持佩戴口罩和保持社交距离，能够进一步提高出行安全。

与此同时，企业必须考虑周全，努力增强旅行者的信心，让他们无惧旅途中不可预见的突发状况。商旅人士希望能够了解企业采取了哪些措施和方法来确保他们的健康和​​安全。

在新冠病毒肆虐之前，只有16%的企业主动关心旅行者的身心健康。在后疫情时代，旅行者的身心健康应该成为每个差旅方案的首要考量。因此，差旅管理者和预订人员必须基于“以人为本”的理念重新制定差旅方案，包括评估和了解旅行者的意愿和情绪，并为旅行者提供他们需要的信息和资源。





旅行者是否已做好准备？

从普通的旅行焦虑到对在异地生病的恐惧，旅行者的需求、担忧和痛点在后疫情时代可能与之前大相径庭。因此，准备差旅计划的第一步应该是评估旅行者的情绪。

那么，如何才能知道您的员工是否准备好出行，他们的担忧又是什么？FCM Travel亚洲区人力资源总监Anna Wong解释说，企业可以采取很多措施来鼓励员工分享他们的旅行顾虑：“我们需要打开沟通渠道，让大家意识到他们可以与别人分享他们在旅行时的焦虑或恐惧。员工的焦虑和恐惧可能来自于多个方面，因此企业必须避免采取笼统的应对方法。“评估旅行者情绪的一个重要途径是通过问卷调查来获取信息——询问员工是否准备好出行，是否有任何顾虑，以及是否希望避免前往特定的目的地。”

重申您的员工关怀义务

在评估了旅行者的担忧和需求之后，对关怀义务进行重新审视至关重要。其主要目的是及时更新差旅政策，创造一个推行安全、卫生和健康环境的企业文化。

我们建议您采取以下四个步骤：

1 确保人员到位

虽然差旅方案通常由财务部负责，但人力资源部应积极参与员工关怀义务体系的更新。同时出差员工也应该参与进来，以确保他们的需求得到保障。

2 重申关怀义务

例如，您是否希望通过对合作供应商实施更严格的卫生和安全标准来减轻旅行者的压力？或者您是否需要评估和更新招调员工回国的流程？

3 制定具体措施

采用何种方法主要取决于您的既定目标，包括要求酒店严格遵守卫生标准，或通过实施技术手段和更为严格的措施来确保员工的预订流程符合企业的差旅政策。

4 设定成功标准

确保旅行者理解并支持企业的相关措施，包括了解员工的感染率，或者采取更全面的方法调查评估旅行者的身心健康。



拟定您的差旅政策



在2021年,FCM对全球1600个差旅管理者、预订人员和旅行者进行了调查,结果显示大多数人认为后疫情时代企业的差旅政策需要彻底改革或全面更新。然而有超过四分之一(28%)的差旅管理者不确定究竟从何处着手。

因此,我们请旅行专家分享了他们的建议,告诉差旅管理者如何确保他们在企业复苏时已拟定完差旅政策。从评估旅行的心理预期到制定稳健的风险管理计划,差旅管理者和预定人员可以通过多种方式来确保他们的政策适合后疫情时代的旅行。

评估差旅政策

在可预见的未来,随着旅行格局的变化,差旅管理者需要确保他们的差旅政策与最新的旅行需求接轨。FCM Travel亚洲客户管理负责人Scott Reddie解释说:“差旅计划管理者应该始终把整个流程放在首位。当他们认为差旅政策已经过时,应该及时修改规则或请求上级部门更新政策。”

那么,具体应该评估什么,又该如何拟定差旅政策? Scott建议如下:

1. 确保差旅政策足够灵活,以帮助企业获得员工的信任,提高他们的信心。
2. 评估企业与健康和安全的流程,包括与航空公司、酒店和汽车租赁公司等合作方之间的相关流程。
3. 重新评估企业的差旅目标,例如重新定义什么是必要旅行,以及设定同时出差的员工人数限制。
4. 评估各方疫情数据并及时沟通相关信息。准备好随时应对各国不断变化的旅行要求和限制,并高效地将相关信息传递给旅行者。
5. 评估企业使用的差旅技术是否可以满足出行需求。例如是否需要优化行前审批,使其更为精简。

管理差旅风险

对企业来说,仅仅知道旅行者的方位所在已远远不够。疫情前无论多么稳健的旅行风险管理计划在疫情期间可能不堪一击。因此制定一套完整周全的流程至关重要。无论旅行者在旅途中突发疾病,遭遇当地政府出行管控,还是受到航空公司、酒店的办理要求限制,一个成熟的风险管理计划都能够为他们保驾护航。

然而,风险管理的责任不应该落在某一个人身上。

全球安全与风险产品管理负责人 Matthew DeMaris 解释说:“稳健的风险管理团队应该包括来自企业各层的员工。一些客户之所以能够迅速有效应对疫情,与他们很早就成立了危机管理团队,并就如何降低风险做出了明智的决定密不可分。”

为了使您的差旅计划经得起未来的考验,并确保您能快速有效地应对危机,您有必要打造一支危机管理团队,明确分配队员各自的角色和职责。

以下五个建议将帮助您建立一个稳健的差旅风险管理体系:

1. 确定企业的风险承受能力

例如,什么是“真正必要的”商务旅行,哪些目的地可以前往,又有多少员工可以在同一时间旅行。

2. 向员工传达风险管理策略

定期向团队传达风险管理策略,让他们安全出行,克服旅行焦虑。

3. 测试危机应对能力

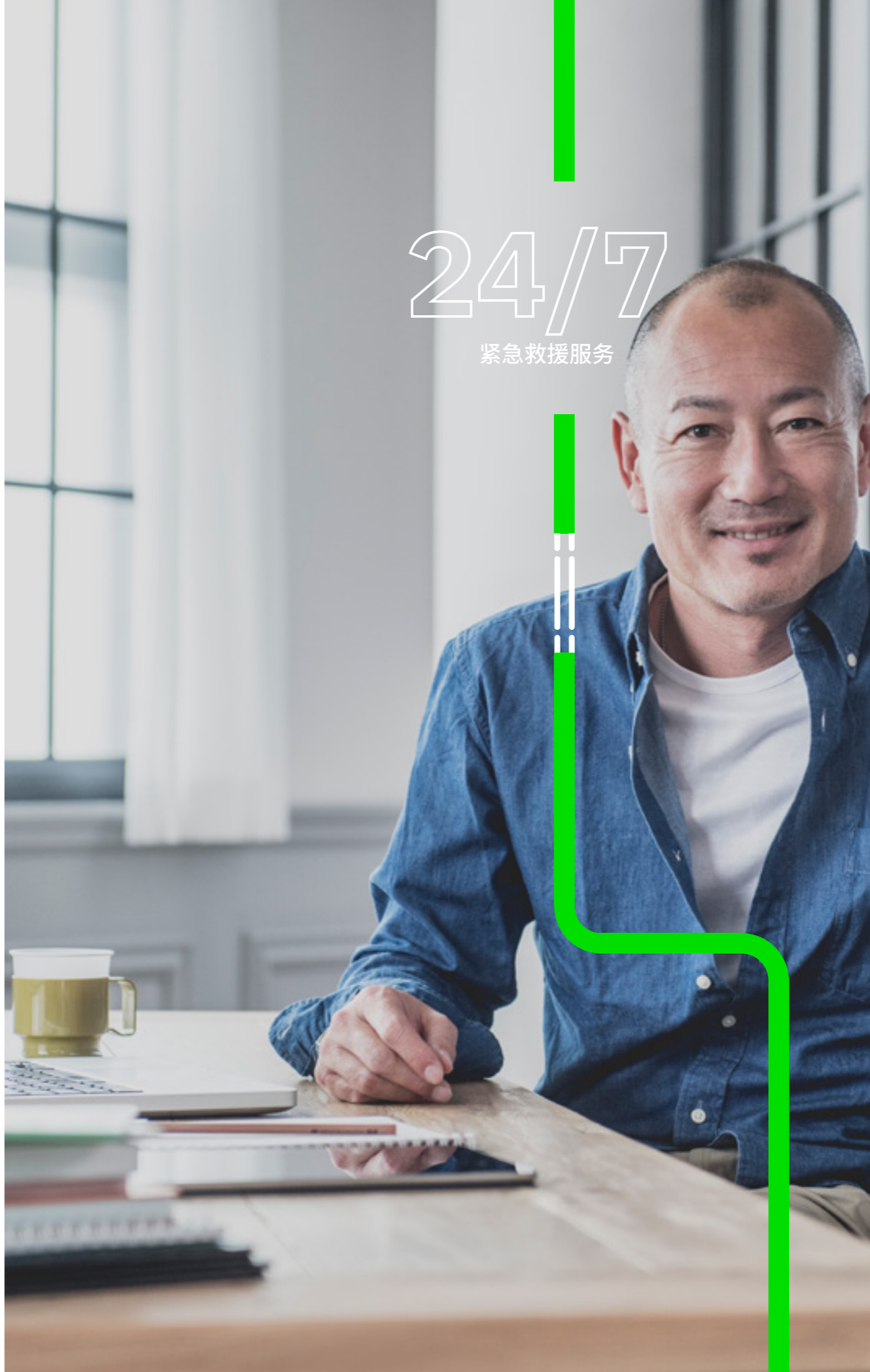
例如,企业将如何与差旅管理公司或供应商合作。他们会在发生突发状况时直接联系您的出差员工,还是由企业自行联系?

4. 利用科技完善关怀义务

贵司合作的差旅管理公司,是否拥有旅行风险预警平台或工具,帮助您的旅行者获得及时的航空公司政策和边境管控信息。

5. 寻求技术手段与人工服务的平衡

在诸如航班被取消、忘带护照、全球性疫情肆虐等突发状况下,没有任何技术可以取代一个有温度的人工客服,所以请确保您的差旅管理公司提供全天候的紧急救援服务。



杜绝差旅计划漏洞

无论您对企业差旅政策是不甚了解或是已经了如指掌,确保旅行者在政策范围内进行预订是政策顺利推行的基石。

一旦旅行者违反政策预订行程,企业必须及时予以处理。同时向员工强调,按照企业差旅政策进行预订才能最大程度确保他们的安全和健康。例如,当旅行者在差旅政策范围内进行预订时,企业能够筛选提供服务的供应商,并审查这些供应商的卫生和安全措施。

此外,旅行者应在差旅政策范围内通过授权代理方进行预订,这样可以确保商旅管理公司在紧急情况下第一时间获取他们的行程数据。任何违反政策的预订可能难以核查,差旅管理者也无法完全掌握旅行者的行踪。

优化差旅预算

经过疫情期间数月的财务压力,全面控制企业成本势在必行。在启动差旅计划之前,首先要确定哪些方面可以削减支出甚至彻底取消。例如是否可以通过线上会议来代替出差旅行?员工是否仍然在进行非必要旅行?您需要收集尽可能多的数据作为参考,同时确保您的差旅管理公司有足够的能力和灵活性帮助您做出明智的决策。

此外,Scott还建议利用与商旅管理公司的合作关系,和航空公司、酒店和汽车租赁机构签订更优惠的协议,进一步节省企业开支。因此,一定要与您的客户经理沟通,不要错失任何节省成本的机会。

差旅管理者清单



在制定了差旅政策,重新评估了员工关怀义务,做好准备重新启动出行计划后,如何能确保第一次旅行顺利进行?请参考我们的差旅管理者清单。

出行前

- 提醒差旅人士做好准备。随着各种规章制度不断变化,您需要提醒旅行者提前做好计划安排。
- 及时向出行员工提供最新信息。确保您的旅行者掌握目的地的最新信息,包括边境法规以及航空公司和酒店的最新情况。
- 为出行员工提供最新技术。拥有一个便捷的信息查询应用程序,能够确保旅行者在旅途中随时获得最新的信息。
- 建议您的出行员工在医疗条件允许的情况下全面接种疫苗。

出行中

- 出行员工需要了解在旅途中发生突发状况时如何获得帮助。确保员工知晓如何联系紧急援助热线,在国外如果突发疾病或遭遇旅行中断等问题时,他们应该怎么做。
- 帮助出行员工保持身心健康。为有旅行焦虑的旅行者提供帮助。对于感到不知所措和焦虑的旅客,Scott分享了他的秘诀:“如果你事先和机组人员进行沟通,他们会为你提供帮助,定期关注你的状态,并在需要时提供安抚。”
- 提醒您的员工自觉做好个人防护措施,如佩戴口罩和保持社交距离
- 强调保持良好个人卫生的重要性,包括避免接触面部或随意摘除口罩。

出行后

- 遵守隔离规则。确保差旅人士在返程后遵守政府最新的防疫隔离指令。
- 聆听出行员工的反馈。收集他们的意见和建议,不断重新评估企业差旅计划,确保其满足旅行者的需求。

体验非凡之选

FCM是全球领先的商旅管理公司,隶属于Flight Centre Travel Group旗下的旗舰差旅事业部。无论您有定期的国际差旅需求、临时的紧急差旅任务,或是希望整合您的差旅服务和成本,FCM的全球网络都能凭借其丰富的经验、影响力和谈判实力成为最适合您的商旅合作伙伴。

更多非凡体验,
尽在www.fcmtravel.com

FCM

fcmtravel.com