



# Il business travel sotto osservazione

Come cambieranno i viaggi di lavoro e i meeting aziendali, ora che sappiamo farli anche a distanza? Lo abbiamo chiesto ad alcune professioniste del business travel

di SIMONA CIOTTI

Come sta impattando lo sviluppo delle competenze necessarie per il lavoro da remoto sull'utilizzo di strumenti come il business travel e i meeting di lavoro? Ora che, volenti o nolenti, le aziende sono riuscite a impostare dei piani di lavoro agile e soprattutto hanno un allenamento consolidato a lavorare a distanza, ci si chiede come sia cambiato l'approccio agli incontri di lavoro in presenza. E viene il dubbio che, nell'ap-

proccio precedente si sia ravvisato anche del superfluo, che le nuove modalità potrebbero eliminare in favore di una maggiore sostenibilità ambientale. In tutto questo, ci sono anche ruoli che scompaiono e altri che entrano in gioco. Ecco la fotografia del settore, "scattata" da cinque professioniste.

**Loretta Bartolucci**, commercial director di Cisalpina Tours, travel management com-

pany italiana attiva da cinquanta anni, commenta le variazioni del settore dei viaggi d'affari, uno dei più coinvolti dalla pandemia e ancora oggi penalizzato dalle regole e dalla confusione generata dal repentino cambiamento delle stesse: «In questa situazione il sentiment percepito dei passeggeri non è ancora quello della totale sicurezza ed è per questo che noi di Cisalpina Tours abbiamo subito lavorato su questo tema ridefinendo l'offerta dei nostri servizi passando attraverso un punto fermo: dare valore aggiunto al passeggero in ambito duty of care. Abbiamo introdotto servizi aggiuntivi per aumentare il senso di confidence (come le assicurazioni supplementari e l'integrazione dei servizi di safety & security), abbiamo potenziato il nostro servizio h24, abbiamo fornito aggiornamenti in tempo reale sugli sviluppi internazionali delle varie destinazioni per supportare le aziende nelle loro decisioni di viaggio e abbiamo lavorato in sinergia ai player della filiera con eventi online, webinar di formazione e white paper dedicati alla travel policy per mostrare ai travel manager in che modo abbiamo evoluto il nostro business». Cisalpina evidenzia in ripresa soprattutto i viaggi dei commerciali ma quasi sempre su tratte domestiche e solo se ritenuti essenziali, mentre sull'evoluzione del business sta con-

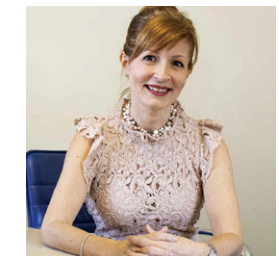
tinuando a investire sulla tecnologia e sull'ottimizzazione dei processi perché «le travel management company dovranno sempre di più essere in grado di offrire soluzioni integrate per gestire le prenotazioni e ottemperando a una ulteriore parte di processi autorizzativi e controlli sulla effettiva disponibilità dei servizi prenotati resi indispensabili dalla pandemia» conclude Bartolucci.

## NUOVE MANSIONI E SOLIDARIETÀ DIGITALE

**Vania e Jessica Alessi**, owner e fondatrici di Secretary.it, commentano l'evoluzione di un ruolo aziendale tradizionalmente preposto all'organizzazione delle trasferte e dei meeting per i propri capi e colleghi, quello delle executive assistant – le assistenti di direzione –, per il quale il nuovo modo di lavorare ha impattato non solo su come si lavora ma anche sui contenuti stessi del ruolo rischiando, apparentemente, di farne perdere anche alcuni elementi caratterizzanti: «Il ruolo chiave degli executive assistant è stato cruciale per consentire lo svolgimento di riunioni e incontri virtuali attraverso l'uso di strumenti di project management e smart working – commenta Vania –. In tal senso la community Secretary.it, facendo leva sulle competenze distintive di alcuni dei propri membri, nel 2020 e 2021 ha messo a disposizione di tutti gli iscritti una serie di percorsi di formazione. Da Trello a tutta la Google Suite – grazie all'executive assistant to country managing director di Google Freda Patelani –, al percorso Microsoft Tools, che la nostra iscritta Serena Agati – assistente del Ceo Microsoft Italia – insieme a un team di brillanti esperti ha erogato in due sessioni super utili e pratiche sull'utilizzo dei principali tool con focus particolare sulle esigenze e criticità tipiche del ruolo». Secondo Jessica, ci si sbaglia quindi se si pensa che chi tradizionalmente organizzava gli incontri di lavoro abbia avuto meno attività da svolgere, perché gli incontri fisici sono stati sostituiti da quelli digitali, ma l'evidenza di un appuntamento in agenda è solo la punta dell'iceberg di un lavoro di preparazione, sia tecnico sia – soprattutto – di coesione e motivazione del team che lavora in modo diffuso ed ibrido. «Il ruolo è rilevante per portare il manager più vicino a tutti i dipendenti, per creare una cultura più inclusiva, fatta di ascolto, condivisione e co-creazione e rimane a supporto anche della nuova modalità di lavoro che è appunto "phygital" ma con la relazione al centro! L'assistente non esplica più un'attività meramente organizzativa e operativa ma, laddove ne ha avuto la possibilità e volontà, è divenuta una figura pronta ad affiancare in modo più strategico e proattivo l'azienda, grazie al profondo "commitment" all'attenzione e alla sensibilità» spiega Jessica Alessi.

## SCENARI AZIENDALI MUTATI

**Daniela Tiburzio**, int'l travel & expense and policy coordinator in azienda e past



**LORETTA BARTOLUCCI**, commercial director di Cisalpina Tours  
«In questa situazione il sentiment percepito dei passeggeri non è ancora quello della totale sicurezza ed è per questo che noi di Cisalpina Tours abbiamo subito lavorato su questo tema ridefinendo l'offerta dei nostri servizi passando attraverso un punto fermo: dare valore aggiunto al passeggero in ambito duty of care».



**VANIA E JESSICA ALESSI**, owner e fondatrici di Secretary.it  
«Il ruolo chiave degli executive assistant è stato cruciale per consentire lo svolgimento di riunioni e incontri virtuali attraverso l'uso di strumenti di project management e smart working».

«Il ruolo è rilevante per portare il manager più vicino a tutti i dipendenti, per creare una cultura più inclusiva, fatta di ascolto, condivisione e co-creazione e rimane a supporto anche della nuova modalità di lavoro che è appunto "phygital" ma con la relazione al centro».

**DANIELA TIBURZIO,**  
int'l travel & expense  
and policy coordinator

«Il Covid-19 ci ha catapultato in una nuova dimensione. L'expertise finora usata nella gestione del business travel e dei meeting è stata messa a dura prova. Abbiamo dovuto adattarci a nuovi strumenti e nuovi schemi per la realizzazione di viaggi e meeting. Le principali criticità sono legate al tempo che viene investito nell'inseguire le normative in vigore sia per i viaggi sia per le riunioni».

role brand ambassador per Secretary.it nel ruolo di executive assistant, commenta il sentimento e il cambiamento nella gestione dei viaggi business e dei meeting aziendali: «Il Covid-19 ci ha catapultato in una nuova dimensione. L'expertise finora usata nella gestione del business travel e dei meeting è stata messa a dura prova. Tutto quello che girava intorno ai viaggi di lavoro ha subito prima una forte decelerazione, poi una ripresa completamente diversa. Improvvisamente, noi assistenti abbiamo dovuto adattarci a nuovi strumenti e nuovi schemi per la realizzazione di viaggi e meeting. I meeting aziendali sono stati completamente stravolti: gli eventi sono realizzati in modalità online e ibrida, dove analogico e digitale devono convivere senza esclusione di colpi, anche se sempre più spesso la parte digitale prende il sopravvento – commenta Tiburzio –. Si fatica a trovare location che possano contenere più di 120 persone in sicurezza. La scelta dei fornitori ha un ruolo fondamentale: per la buona riuscita di un evento è necessario affidarsi a quel business partner che ha saputo convertire le proprie expertise. Le principali criticità sono legate al tempo che viene investito nell'inseguire le normative in vigore sia per i viaggi sia per le riunioni». Tiburzio rappresenta il problem solving come la competenza fondamentale su cui fare leva, ma anche la capacità di leggere il contesto in evoluzione e fornire stimoli adeguati: «Da una parte il rischio è quello di tornare alla vita di prima con uno scenario aziendale diverso, mentre dall'altra parte le opportunità sono quelle di avere una professione

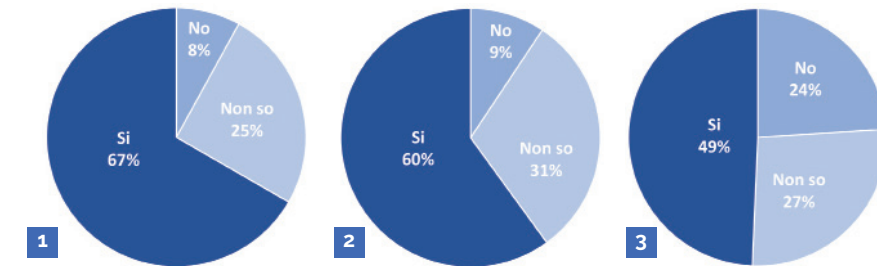
e una professionalità accresciute, proprio tenendo presente il nuovo scenario aziendale» conclude.

**IL ROI DEI VIAGGI D'AFFARI**

**Rosemarie Caglia**, Ceo di Travel for business, la prima community di professionisti della mobilità aziendale, le cui divisioni academy e consulting affiancano le aziende e i travel mobility manager nello sviluppo strategico di processi efficaci, descrive l'evoluzione delle policy aziendali: «Oggi è necessario comprendere i vantaggi del lavoro agile anche per il settore dei viaggi d'affari e della mobilità, dove le scelte intelligenti, le nuove tecnologie e i nuovi modelli di business possono rendere il lavoro mobile ancora più flessibile e sostenibile. Ma la trasformazione digitale e organizzativa senza definirne prima gli obiettivi è un rischio per le aziende che non si preparano adeguatamente». Per Caglia, la grande sfida, inoltre, sarà quella di riconvertire gli spazi aziendali in luoghi d'incontro, sale e spazi per creare un'atmosfera adatta allo scambio e alla contaminazione di idee, mentre il viaggio d'affari avrà il grande vantaggio di aumentare la capacità di innovazione, gli scambi sociali esterni e lo sviluppo di opportunità di business durante tutto il journey.

Il punto di vista di Travel for business è che non sarà più sufficiente parlare solo di trasferte aziendali, bensì bisognerà avere un approccio più ampio e prospettico alla mobilità aziendale per cui i mobility manager – figura obbligatoria in alcuni ambiti secondo il Dm del 15 maggio – saranno i nuovi protagonisti della mobilità sostenibi-

- 1 / Le riunioni di lavoro sono fatte preferibilmente in formato virtuale
- 2 / Prima di organizzare dei viaggi di lavoro si valutano in modo attento le alternative di incontro virtuale al fine di ridurre al minimo il rischio per i dipendenti
- 3 / Quando indispensabile viaggiare per lavoro, si preferisce concentrare il viaggio in giornata



le aziendale, a patto che sviluppino o amplino le competenze trasversali quali quelle organizzative e in materia di ambiente, sicurezza, privacy, tecnologia. Rosemary Caglia conclude: «I viaggi d'affari dovranno essere misurati sul ritorno sull'investimento dei viaggi di lavoro e non solo sui costi

di viaggio. Le nuove priorità saranno flessibilità, sicurezza, benessere, sostenibilità e produttività. Ecco perché Travel for business ha realizzato il modello T-Roi, capace di calcolare e dimostrare tutto il valore del business travel; un valido alleato per i futuri travel manager».

**ROSEMARIE CAGLIA,**  
Ceo di Travel for business

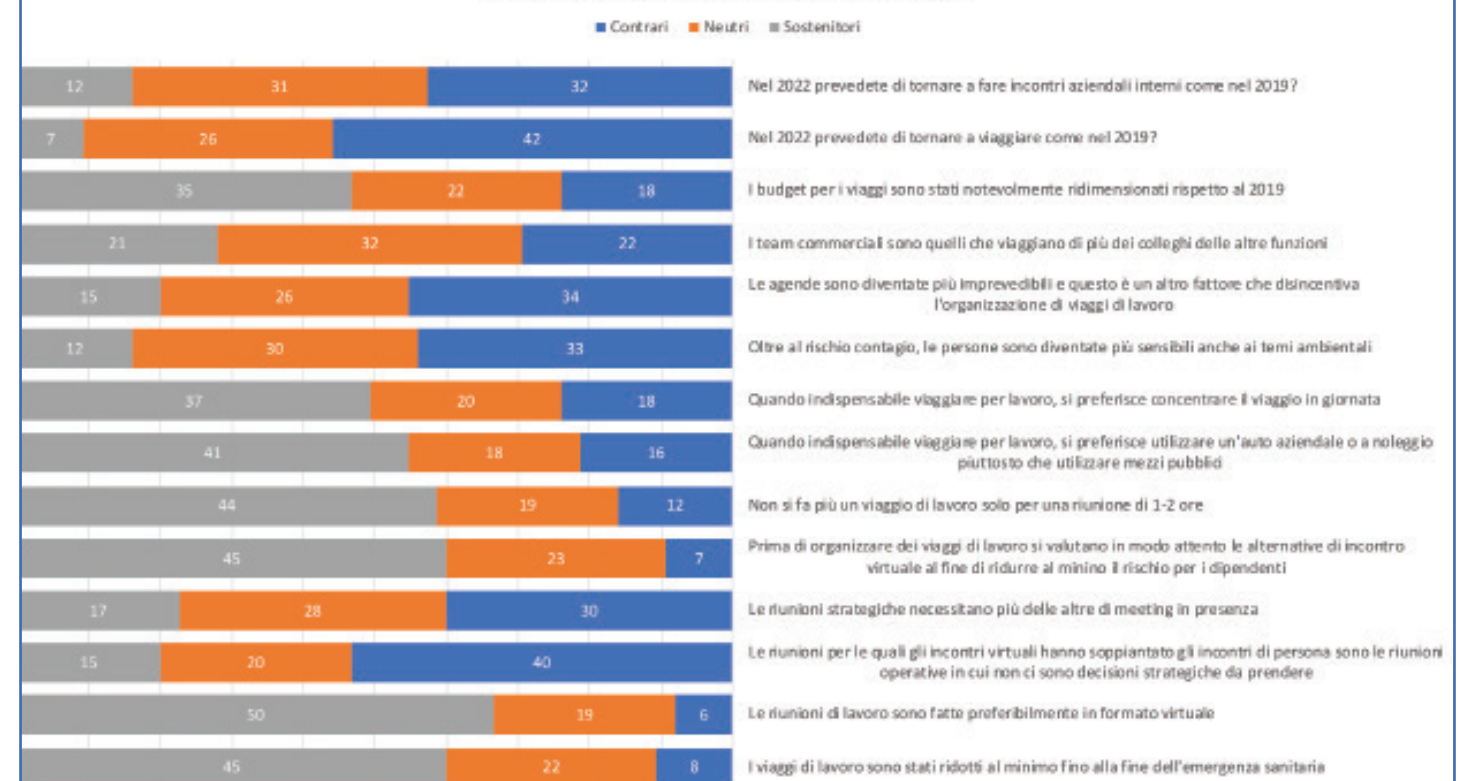
«Oggi è necessario comprendere i vantaggi del lavoro agile anche per il settore dei viaggi d'affari e della mobilità. I viaggi d'affari dovranno essere misurati sul ritorno sull'investimento dei viaggi di lavoro e non solo sui costi di viaggio. Le nuove priorità saranno flessibilità, sicurezza, benessere, sostenibilità e produttività».

**I NUMERI DEL SONDAGGIO**

Al sondaggio di Secretary.it ha risposto un campione di 75 travel assistant. Le domande hanno riguardato sia il sentiment attuale relativo al business travel, sia le

previsioni di viaggio per il 2022. Qui sotto il dettaglio delle risposte e, nei tre grafici a torta in alto, le percentuali dei quesiti più significativi.

da 1 a 10 come si trova d'accordo con l'affermazione

**L'EVOLUZIONE DEL BT IN UN SONDAGGIO**

Il punto di vista delle aziende viene sostenuto dal un significativo numero di travel assistant iscritte al club interno di Secretary.it, la business community dedicata agli assistenti di direzioni e alle aziende, che ha svolto un sondaggio dedicato all'evoluzione del business travel e dei meeting per cui si conferma che il 92% delle aziende ha preferito svolgere le riunioni di lavoro in formato virtuale e solo nell'11% delle aziende i viaggi di lavoro non sono stati ridotti al minimo fino alla fine dell'emergenza sanitaria.

La sicurezza dei dipendenti è risultata al primo posto nelle scelte inerenti alla mobilità per cui prima di organizzare dei viaggi di lavoro si valutano in modo attento le alternative di incontro virtuale al fine di ridurre al minimo il rischio per i dipendenti: molto rilevante per il 61% delle aziende interpellate, abbastanza rilevante per il trenta per cento, mentre solo per il nove per cento non risulta un elemento importante. L'84% delle aziende interpellate non organizza più un viaggio di lavoro solo per una riunione di

una o due ore. Per il 54%, quando è indispensabile viaggiare per lavoro, si preferisce utilizzare un'auto aziendale o a noleggio piuttosto che mezzi pubblici e il 49% preferisce concentrare il viaggio in giornata. Meno percepiti invece risultano i rischi indiretti – e la responsabilità del datore di lavoro sui medesimi –, sebbene non meno rilevanti: solo il 16% degli interpellati nota che si sia diventati più sensibili a temi ambientali quando si tratta di utilizzare strumenti di incontro virtuale, mentre il 39% rimane indeciso

in merito, a fronte di un 45% che invece ancora non considera proprio l'impatto ambientale delle scelte di un viaggio di lavoro. Quindi il beneficio indiretto sull'ambiente – ma controverso da un punto di vista economico – di una minore mobilità delle persone rimane un fattore secondario e accessorio del lavoro agile e non ancora entrato nelle prassi e nei comportamenti aziendali. Infine, la maggior parte delle aziende contattate vede il 2022 ancora pessimista rispetto a una ripresa dei viaggi e dei meeting di lavoro.