



DE DRIJVENDE KRACHTEN ACHTER BUSINESS TRAVEL: BRENDA VAN BUREN (L) EN BELINDA JANSEN

DOUBLE BUSINESS TRAVEL

‘Wij zijn de boetiek van de reiswereld’

De zakenreis op maat: die is bij veel reisbureaus samen te stellen. Maar bij Double Business Travel op het meest exclusieve niveau. De ervaren Belinda Jansen en Brenda van Buren gaan ver om die finesse te bieden. Hun bedrijfsfilosofie en -voering is er tot in detail op afgestemd. Hier draait alles om de combinatie van excellent service level en persoonlijke benadering.

Exclusiviteit, persoonlijke aandacht en onderscheidend ten opzichte van internet. Het is wat hen onderscheidt in deze markt, zeggen de dames. Een reis boeken kunnen we tegenwoordig allemaal. Bij Double Business Travel is dát pas het vertrekpunt. Daarna wordt de geboden meerwaarde merkbaar. Brenda: ‘Alles wat met de reis te maken heeft, kunnen we uit handen nemen. We kunnen alles aanbieden. Bij ons hoeft de zakenman of -vrouw nergens over na te denken. Transfers naar de airport, een meerdaagse chauffeursdienst, visumbemiddeling, het reserveren van restaurants; noem het en wij regelen het. De reis op maat is ons specialisme. Daar gaan we heel ver in.’ ‘Persoonlijk contact is belangrijk’, vervolgt Brenda. ‘Bij ons heb je korte lijnen. Als een klant vandaag belt en hij heeft morgen een aanvullende wens, dan komt de kracht van ons kleine team boven. We werken met vier mensen, waardoor we van elkaar weten wat we aan het doen zijn. De klant hoeft niet twee keer zijn verhaal te vertellen. Belinda en ik zitten niet in de directiekamer, maar op de werkvloer en weten overal van. Daarom willen we geen kantoor met twaalf collega’s, waar wij het personeel managen. Wij willen zelf een vinger in de pap, grip houden en de klant centraal laten staan.’

Bij deze reisspecialist krijgt de klant advies op maat. Als een klant vanuit kostenbesparing meerdere opties gepresenteerd wil hebben, is hij of zij bij Double Business Travel aan het goede adres. Zo kan hij of zij profiteren van de prijsafspraken die er zijn met bepaalde airlines. Het aanbieden van alternatieve vluchten met vertrek van bijvoorbeeld Brussel of Düsseldorf kan in dat licht gezien interessant zijn. Goed te weten is dat ze er alle airlines kunnen aanbieden, zo ook de *low cost airlines* als Transavia en Easyjet.

Double Business Travel is 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar. Soms wordt er ’s avonds door een klant gebeld. Belinda: ‘Als dat vrijdagavond gebeurt, kan het vaak niet wachten tot maandag. De klant wil dan bijvoorbeeld zijn terugreis wijzigen. Dan handelen wij accuraat en regelen het meteen.’ Ook midden in de nacht kunnen er redenen zijn contact op te nemen met Double Business Travel. Brenda: ‘Het overkwam mij in Hong Kong. De airline was onbereikbaar. Op zo’n moment sta je er alleen voor, denk je. Dan is het fantastisch als je iemand kunt bereiken die meteen de volgende

vlucht regelt, omboekt of een hotel reserveert. Ook al is het midden in de nacht: wij kunnen mogelijkheden aanbieden en advies geven. We lossen het op.’

Belinda: ‘Dat is onze meerwaarde ten opzichte van internet. Als je dan een probleem hebt en je belt een 0800- of 0900-nummer, dan heb je geen band met de persoon aan de andere kant van de lijn. Wij weten meteen wie de klant is. Bovendien zijn wij er om de klant te bedienen. De airline kijkt door de eigen bril en zal geen andere maatschappij aanbevelen. Wij wel, wij zijn er voor de klant. Als hij via een andere wijze sneller terug kan, bieden wij hem die optie en regelen het.’

PASSIE

Om 24/7 een *excellent service level* te kunnen bieden, is gevoel bij je werk cruciaal. Daar is passie voor nodig. En die passie hielp ook om de zware internationale stormen te doorstaan. Terugkijkend zag Double Business Travel het levenslicht op het moment dat een turbulent internationaal tijdperk aanbrak. De dames hadden Double Business Travel nog maar net geopend toen twee vliegtuigen zich in september 2001 in de torens van het World Trade Center boorden. Het had in de daaropvolgende jaren een gigantische impact op de reissector. Maar daar bleef het niet bij. Ook de SARS-uitbraak, vulkaanuitbarstingen en de huidige crisis leverden in algemene zin geen positieve bijdrage aan de reiswereld. Desondanks wist Double Business Travel de eigen naam te vestigen en tot begrip uit te groeien. ‘Daar zijn we trots op’, zegt Belinda. ‘We zijn de boetiek van de reiswereld. Dat wordt gewaardeerd.’

De dubbele “b” refereert aan de eerste letter in beide voornamen. Tegelijkertijd refereert het ook aan de klant, die vanuit business maar ook privé kan worden bediend. Belinda: ‘Door het groeien van een vertrouwensband, merk je dat zakenmensen ook huwelijks- of vakantie reizen bij ons zijn gaan boeken.’ De klant breed bedienen is sindsdien aan Double Business Travel gekoppeld. Ook *incentives* behoren tot de kracht. Bijna altijd wordt er in opdracht gehandeld van de klant, maar ze hebben er de ambitie om nieuwe uitdagingen te blijven zoeken. Zoals het organiseren van luxe geheel verzorgde trips naar diverse evenementen. Vorig jaar charterde Double Business Travel een luxe business privéjet met 45 seats richting EK-speelstad Charkov. Daar speelde het Nederlands elftal tegen Duitsland. ‘Hoewel het op voetbalgebied teleurstellend was, hebben de klanten een onvergetelijke reis gemaakt’, zegt Belinda. ‘De reacties waren ontzettend positief. Het succes ervan heeft ons ook geïnspireerd om nieuwe plannen te maken. Denk aan het WK 2014 in Brazilië en de Olympische Winterspelen. Dat zijn evenementen waar we graag weer mee uitpakken zoals bij het EK vorig jaar.’