

5 pasos

hacia una política de viajes orientada a sus empleados

¿Su política de viajes ayuda a mejorar la experiencia del viajero?

Lea nuestra guía y aprenda cómo diseñar una política de viajes que promueva la productividad, el compliance y genere ahorros para su empresa.

Las estrategias para diseñar políticas de viajes eficaces están cambiando. ¿Su empresa está siguiendo esta transformación?

La política de viajes es un documento fundamental para mantener a los empleados seguros, dentro del presupuesto y cumpliendo con los lineamientos. Esto es aún más importante en regiones como Latinoamérica, donde la industria de viajes se ve constantemente afectada por factores de infraestructura y cambios en las leyes.

La reducción de costos es un punto esencial. Sin embargo, una buena estrategia de viajes va más allá de eso. Una reciente investigación de CWT reveló que los administradores buscan también mejorar el cumplimiento y aumentar la satisfacción de los empleados. Estos tres factores son fundamentales para lograr el retorno de la inversión (ROI) en viajes.

Las empresas innovadoras se centran en mejorar el bienestar y el compromiso de los viajeros para lograr sus objetivos. Por ejemplo, eliminar un flujo de aprobación que involucra varias personas hace que las reservas se realicen a un costo menor, y los empleados incrementan su productividad y autonomía.

Para que su política de viajes se pueda seguir con facilidad, debe cerrarse la brecha entre las necesidades de los empleados y los objetivos de la empresa.

Lea nuestros **5 consejos prácticos** para la creación de una política de viajes ganadora.

Reducir costos es el objetivo principal de los gestores de viajes, seguido de aumentar el cumplimiento y la satisfacción del viajero.



**Reducir los
gastos de viaje**



**Aumentar el cumplimiento
con la política de viajes**



**Incrementar la
satisfacción del viajero**

32%

de los empleados que viajan por parte de la empresa entienden lo que se les pide a través de la política de viajes.*

*Fuente: Reporte de GTBA en asociación con RoomIt by CWT enfocado en programas hoteleros, 2018

1 Asegúrese de que la política se conozca y comprenda

Una política de viajes cuidadosamente diseñada es inútil si los empleados no la leen y no la comprenden.

Los gestores de viajes deben buscar formas creativas de presentar su política, por ejemplo, a través de infografías, boletines o capacitación. Invertir en comunicación interna para ofrecer consejos y reforzar mejores prácticas es una manera de simplificar políticas, involucrar a los empleados y mantenerlos bien informados.

- **Asegúrese de que su política de viajes sea accesible, clara y fácil de entender.**
- **Comunique los beneficios de políticas específicas (por ejemplo, acelerar las reservas, mejorar la seguridad, simplificar los reportes, reducir el flujo de aprobación, etc.).**
- **Aclare los canales de reservación preferidos y explique el porqué de estos ajustes.**
- **Solicite comentarios de los empleados e incorpórelos a las políticas para satisfacer sus necesidades.**
- **Es más interesante enfocarse en garantizar que la política se entienda bien que, por ejemplo, en crear un largo flujo de aprobación. Si los empleados están capacitados, estarán más comprometidos y decidirán de manera responsable.**

2 Reduzca el estrés de los empleados durante sus viajes

Mientras que en algunas empresas los gerentes de viajes hacen reservaciones, en otras son los empleados quienes reservan sus propios viajes o se utilizan ambos métodos. No importa la dinámica de la reservación, usted necesita tener un proceso para dar seguimiento, garantizar el cumplimiento de las políticas y mantener a los viajeros seguros e informados.

Al contratar los servicios de una empresa de gestión de viajes (Travel Management Company, TMC), usted ofrece a los empleados un punto central para administrar todo lo relacionado con sus viajes, accesible a través de aplicaciones móviles, por internet o por teléfono. Proporcionar herramientas digitales que reflejen la política de la empresa es una excelente manera de reducir el estrés del viajero y mejorar su productividad.

Más del 50% de los viajeros prefiere utilizar funciones digitales en lugar de hablar por teléfono mientras viaja*. Las herramientas digitales de CWT brindan a los viajeros información en tiempo real, resuelven dudas, reducen los tiempos de espera y ayudan a resolver problemas de todo tipo.

*Fuente: Reporte de Tendencias Nuance 2018 US Customer Service Messaging; Estudio de Harris Poll and Interactions, 2018, <https://cwt.turtl.co/story/5ccaa193690eea54a9f5063d#!/page/6/3>



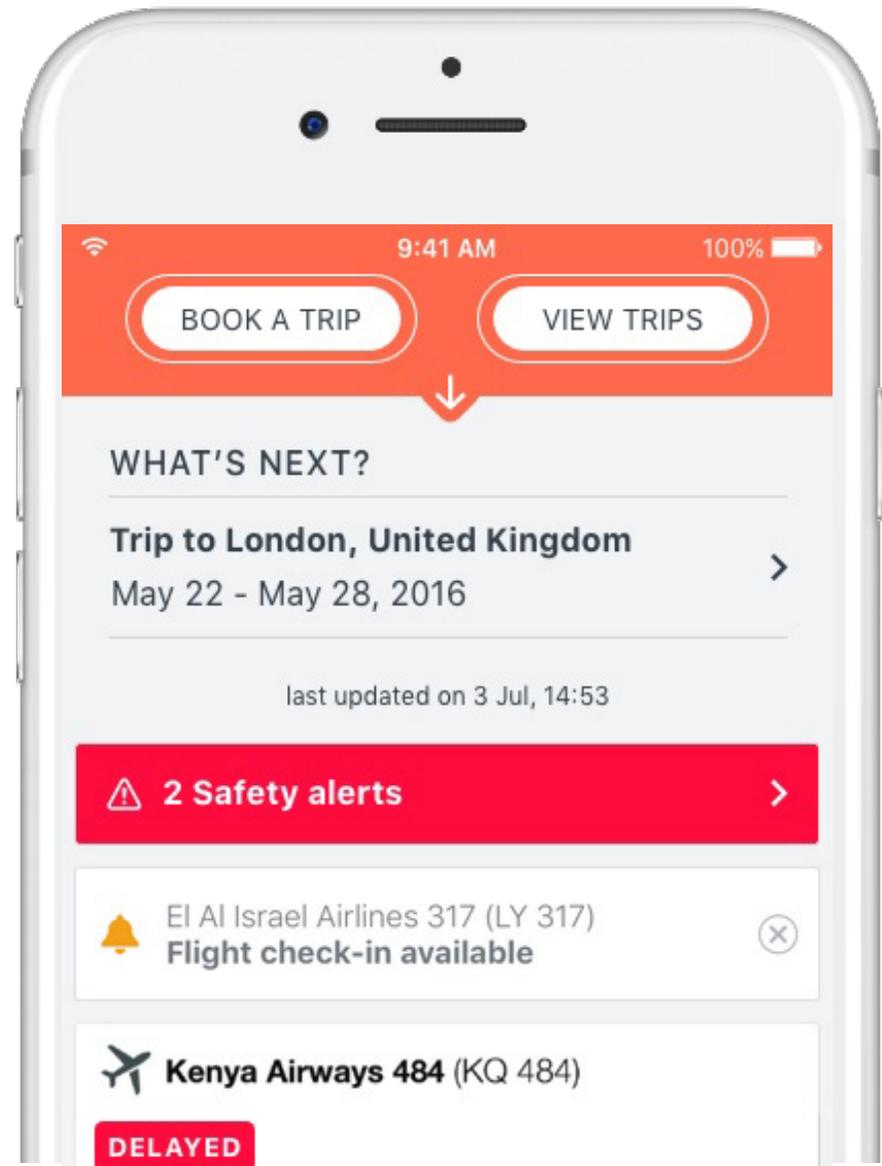
3 Ofrezca una experiencia perfecta, pase lo que pase

A veces suceden imprevistos: los vuelos se cancelan, los trenes se retrasan o se presentan desastres naturales. En estas situaciones, es importante ayudar a la gente a continuar su viaje de la mejor manera posible. Su política debe darles a los empleados la tranquilidad de que estarán seguros y respaldados cuando viajen a cualquier parte del mundo.

Su política debe incluir una sección de administración de riesgos que defina qué deben hacer los empleados para modificar sus viajes si es necesario. Los servicios de una TMC minimizan el estrés y ayuda a resolver eventos imprevistos, garantizando que los viajeros cumplan con las reglas y hagan reservaciones solamente dentro de la política.

Las TMCs también administran datos para rastrear a los viajeros y garantizar su seguridad. Las herramientas de la TMC envían alertas sobre cambios en los viajes o posibles peligros y pueden ayudar a los empleados a comunicarse con un asesor de viajes si necesitan apoyo adicional.

CWT ofrece una experiencia de viaje consistente a través de herramientas en línea y para móvil, así como soporte telefónico las 24 horas. Nuestros equipos ayudan a sus empleados con todos los aspectos de sus viajes, no solamente para reprogramar vuelos cancelados sino también para rentar automóviles y reservar alojamiento en hoteles.



75%

de los empleados viajeros indica que les gustaría contar con servicios que su política de viajes no incluye, por ejemplo entrega de alimentos, gimnasio y lavandería*.

4 Personalizar el viaje

La alta satisfacción y el bienestar de los empleados transforman a su programa de viajes en una herramienta para aumentar el compromiso, la productividad y la retención de talento.

Su política de viajes debe indicar claramente los servicios que los empleados pueden y no pueden contratar. También debe ofrecer amenidades que mejoren la experiencia de viaje sin comprometer el presupuesto. Las empresas que invierten en políticas flexibles logran resultados más satisfactorios.

RoomIt by CWT incrementa las opciones de los viajeros ofreciéndoles más de 800,000 propiedades que es posible incorporar a su política de viajes conforme a los objetivos de su empresa. Además, ofrece promociones por lealtad y beneficios exclusivos, lo que ayuda a aumentar el cumplimiento con las políticas. La aplicación myCWT sincroniza las cifras de lealtad de los viajeros, lo que les permite ganar puntos por sus viajes de negocios.



5 Impulsar los objetivos de negocio a través de los viajes

Los datos precisos ayudan a orientar mejor los viajes de la empresa. Si cuenta con más y mejor información, puede desarrollar una política que priorice a sus empleados, los ayude a viajar en conformidad con las políticas y, lo que es más importante, logre sus objetivos de negocio.

Una TMC puede ayudarle a decodificar los datos sobre viajes. Los perfiles de viajero de myCWT le ayudan a comprender las preferencias de sus empleados para ofrecerles la experiencia que mejor se adapte a sus necesidades, y los servicios de mensajería automatizada facilitan al personal el mantenerse dentro de la política de viajes.

Los costos de viaje consolidados y correctamente interpretados le permiten tomar decisiones más estratégicas e identificar oportunidades de mejora y ahorro.

9 de cada 10

viajeros están dispuestos a compartir sus preferencias de viaje con empresas y aplicaciones de gestión de viajes*.



*Fuente: Estudio global Artemis con una muestra de 2,700 personas que viajaron por trabajo cuatro o más veces durante el último año, 2019

Empower your employees, power your business

Entendemos que escribir una política de viajes puede ser un reto por las diferentes partes interesadas; mejorar la experiencia del viajero puede producir resultados en toda la organización. Los datos precisos que demuestran el valor de los viajes corporativos le permiten alinear su programa de viajes con los objetivos de la empresa.

Evalúe su política de viajes hoy mismo.

[Contáctenos](#)

Próximos pasos:



Cree una política de viajes que se centre en los resultados, no solo en los costos. Ofrezca a los viajeros todo lo que necesitan para que seguir la política sea la opción más atractiva.



Evalúe continuamente su programa de viajes e implemente cambios según sea necesario. Los comentarios de los viajeros son esenciales para que la política refleje la realidad de los empleados.



Cuente con el apoyo de expertos. Los program managers de CWT realizan diagnósticos y análisis para evaluar su política y desarrollar estrategias que promuevan el compromiso de los empleados.



Invierta en un programa de viajes personalizado. CWT es una empresa de gestión de viajes B2B4E (Business-to-Business-for-Employees), lo cual significa que trabajamos para su negocio pensando siempre en sus empleados.



Acerca de CWT

CWT ofrece servicios de gestión de viajes Business-to-Business-for-Employees (B2B4E). Empresas y gobiernos confían en nosotros para mantener a sus equipos conectados. Operamos en seis continentes con el propósito de brindar a los viajeros de negocios una experiencia impecable, segura y eficiente en la que combinamos tecnología innovadora con amplia experiencia. Nos hacemos cargo de suficientes viajeros todos los días como para ocupar más de 100,000 habitaciones de hotel, y nuestra división de reuniones produce más de 100 eventos cada 24 horas.

[Conozca más](#)