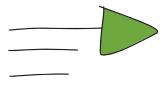




© Rudzhan/AdobeStock

Partner auf Augenhöhe



GESCHÄFTSREISEBÜROS Eine Dienstreise ist mehr als eine Buchung. Gerade schwierige Situationen zeigen, ob Office und Reisebüro miteinander funktionieren. working@office erklärt, was eine gute Zusammenarbeit ausmacht – inklusive Praxisbeispiele und Checkliste.

Wer im Office arbeitet, weiß: Eine Dienstreise ist nie „nur“ eine Buchung. Sie ist eine Operation im laufenden Geschäftsbetrieb. Zwischen Kalendern, Genehmigungen, Rechnungsnummern und individuellen Wünschen bewegen sich Office-Professionals in einem System, das sich täglich verändert. Mal sind Tarife nur noch Stunden gültig, mal funktioniert die Freigabe erst nach dem dritten Versuch, mal kommt der Reisende mit einer App nicht klar, die gestern noch problemlos lief. In solchen Momenten zeigt sich, wie belastbar die Zusammenarbeit mit dem Geschäftsreisebüro wirklich ist und ob sie Routine auffängt oder selbst zur Baustelle wird. Viele Unternehmen reden über Effizienz. In der Realität geht es um etwas anderes: Handlungsfähigkeit. Denn Office-Profis,

die Reisen organisieren, brauchen keine neuen Tools, sondern Partner, die den Rhythmus des Alltags verstehen. Zwischen automatisiertem Buchungssystem und gelebter Praxis klafft oft eine Lücke – dort entscheidet sich, ob aus Organisation Entlastung oder Zusatzstress entsteht.

Weil Alltag nicht nach Handbuch läuft

In fast jeder Organisation gibt es diesen Moment: Das Buchungstool verlangt eine Freigabe, die längst erteilt wurde, oder fragt nach einer Kostenstelle, die niemand zuordnen kann. Der Reisende steht am Gate, die Zeit läuft, und plötzlich muss jemand improvisieren. Hier entscheidet sich, ob Struk-



turen tragen. In solchen Situationen ist kein Prozesshandbuch relevant, sondern Erfahrung und die richtige Ansprechperson.

Teams berichten, dass dort, wo persönliche Kontakte bestehen, Fehler gar nicht erst eskalieren. Das Reisebüro greift ein, bevor jemand Hilfe ruft. Ein kurzer Anruf, eine pragmatische Entscheidung und der Vorgang läuft weiter. Wo hingegen Hotlines mit wechselnden Bearbeitenden arbeiten, werden kleine Probleme zu Kettenreaktionen. Jede Erklärung beginnt von vorn, jede Lösung dauert zu lang. Was bleibt, ist Frust – nicht wegen Technik, sondern wegen fehlender Beziehungskontinuität.

Ein gutes Reisebüro weiß, wie die Organisation funktioniert: Wer Freigaben gibt, wer pragmatisch entscheidet, welche Abteilung intern welche Prioritäten setzt. Dieses Wissen ist kein „Service extra“, sondern das Fundament funktionierender Abläufe. Systeme können Buchungen verarbeiten, aber sie verstehen keine Kontexte. Dafür braucht es Menschen, die beides verbinden.

Wissen, das zählt

Buchende Office-Profis sind die Sensoren des Reisemanagements. Sie bemerken Abweichungen, bevor sie zu Problemen werden – sei es ein Preissprung, eine widersprüchliche Richtlinie oder ein Tarif, der in der Theorie günstig, in der Praxis aber unbrauchbar ist. Ihre Rückmeldungen sind präziser als jedes Reporting, weil sie nicht statistisch, sondern erfahrungsbasiert sind. Sie wissen, wo Prozesse bremsen, welche Anbieter zuverlässig reagieren und welche Tools Reisende wirklich akzeptieren.

In vielen Unternehmen bleibt dieses Wissen ungenutzt. Feedback wird zwar eingefordert, aber selten systematisch ausgewertet. Dabei wäre es einfach: Wenn Buchende ihre Beobachtungen und Erfahrungen regelmäßig in Feedbackrunden mitteilen – nicht als Beschwerde, sondern als Erfahrungswert – entsteht eine Datenbasis und ein Wissen, die echte Qualitätssicherung ermöglichen. Ein Beispiel: Wenn ein bestimmter Buchungsweg regelmäßig zu Rückfragen führt, zeigt das kein Fehlverhalten, sondern eine Systemschwäche.

Weil Zusammenarbeit wirkt

Erreichbarkeit ist nur die Oberfläche. Wirkliche Stabilität entsteht, wenn alle Beteiligten wissen, wo Verantwortung beginnt und wo sie aufhört.

In der Praxis verwischen diese Linien oft: Der Einkauf verhandelt, HR prüft Policies, die Assistenz bucht, das Reisebüro



Drei typische Situationen – und was sie über Zusammenarbeit verraten

1. Wenn Zeit der Gegner ist

Ein Projektteam bucht eine Reise für einen kurzfristig anberaumten Termin in Brüssel. Am Vorabend streikt die Airline. Das Reisebüro ruft an, bevor die Reisenden es selbst merken – Ersatzverbindung, Hotel, Transfer, alles neu organisiert. Kein Formular, kein Chaos. Der Unterschied: Der Ansprechpartner kennt das Team persönlich und weiß, dass der Termin nicht verschoben werden kann.

2. Wenn Tools an Grenzen stoßen

Eine neue Mitarbeiterin soll über das Buchungssystem ein Ticket bestellen, aber der Name wurde falsch aus dem HR-System übernommen. Früher hätte das Stunden gedauert. Heute ruft der Ansprechpartner kurz an, korrigiert den Datensatz manuell, prüft die Zahlung – fertig. Keine Hotline, kein Warten. Kleine Eingriffe, große Wirkung.

3. Wenn Feedback hilft

Nach mehreren Rückmeldungen, dass Business-Flüge überteuert erscheinen, prüft das Reisebüro die Tariflogik. Ergebnis: Ein Algorithmus bevorzugt fälschlich Premiumanbieter. Die Korrektur spart nicht nur Kosten, sondern Vertrauen – weil Buchende sehen, dass ihre Hinweise Konsequenzen haben.

dokumentiert, der Controller beanstandet. Jede dieser Rollen ist richtig – aber ohne gemeinsame Koordination entsteht eine Kette von Zuständigkeiten, in der niemand entscheidet.

Erfolgreiche Unternehmen etablieren deshalb eine klare Kommunikationslogik: Wer darf Ausnahmen genehmigen, wer informiert das Reisebüro bei Richtlinienänderungen, wer wertet Rückmeldungen aus? Solche Klarheit schafft Handlungsspielraum. Office-Profis können dann agieren, statt um Erlaubnis zu bitten. Das Reisebüro wiederum kann Lösungen anbieten, die wirklich passen – weil es die Entscheidungswege kennt. Gute Zusammenarbeit bedeutet hier nicht „mehr Regeln“, sondern nachvollziehbare Strukturen, die Raum für kluges Improvisieren lassen. Gerade in Stressmomenten zeigt sich, ob sie halten.



CHECKLISTE:

Was gute Zusammenarbeit im Reisealltag wirklich auszeichnet

- ✓ **Reaktionskompetenz:** Nicht Tempo zählt, sondern Prioritätensetzung – das Richtige zuerst.
- ✓ **Organisationsverständnis:** Das Reisebüro kennt interne Abläufe, Eskalationswege und informelle Zuständigkeiten.
- ✓ **Rückkopplung:** Feedback ist Teil des Prozesses, nicht eine Zusatzaufgabe.
- ✓ **Transparenz:** Informationen sind nachvollziehbar, Änderungen werden aktiv kommuniziert.
- ✓ **Kontinuität:** Ansprechpartner bleiben konstant, auch wenn das Team wechselt.
- ✓ **Sachkenntnis:** Buchende und Travel Agents sprechen dieselbe Sprache – ob Budget, Tarif oder Tool.
- ✓ **Fehlerkultur:** Probleme werden erklärt, nicht verdeckt.
- ✓ **Entlastungseffekt:** Prozesse werden einfacher, nicht administrativer.
- ✓ **Stille Präsenz:** Das Reisebüro agiert im Hintergrund, ohne Aufwand zu erzeugen.
- ✓ **Wirksamkeit:** Erfolg misst sich daran, dass der Ablauf reibungslos funktioniert – und alle Beteiligten Zeit gewinnen.

Feedback ohne Formalitäten

Feedback wird oft als Kontrollinstrument missverstanden, dabei ist es der einfachste Weg zur Entlastung. Ein kurzer Austausch über wiederkehrende Stolpersteine spart langfristig Zeit und Energie. Viele Reisebüros wünschen sich genau das: ehrliche, schnelle Rückmeldung, bevor kleine Irritationen zu Vertrauensbrüchen werden.

In der Praxis hilft es, ein schlichtes Format zu etablieren: alle paar Monate ein 15-Minuten-Gespräch zwischen Office-Teams und Reisebüro – ohne PowerPoint, ohne Bewertung. Was

lief gut, was war umständlich, was hat überrascht? Solche Gespräche sind nicht nur Problemlöser, sondern Motivationsimpulse. Sie zeigen, dass beide Seiten gestalten dürfen. Und das verändert die Dynamik: aus reiner Dienstleistung wird Kooperation. Reisebüros, die dieses Wissen annehmen und aktiv zurückspiegeln, gewinnen langfristig. Sie werden zu Lernpartnern – und das ist im Alltag wertvoller als jedes Einsparpotenzial.

Zwischen Routine und Improvisation

Professionelles Reisemanagement ist eine Balance aus Planbarkeit und Spontaneität. Zu starre Strukturen verhindern schnelle Entscheidungen, zu viel Flexibilität erzeugt Chaos. Die beste Zusammenarbeit lebt davon, dass beide Seiten die Grenzen kennen – und sie im richtigen Moment dehnen. Erfahrene Office-Teams wissen, wann sich eine Ausnahme lohnt: eine frühere Bahnverbindung, ein spontaner Hotelwechsel, ein Upgrade, um den Tag zu retten. Das Reisebüro, das diesen Handlungsspielraum erkennt und unterstützt, ist mehr als ein Dienstleister – es ist eine operative Verlängerung des Büros. Und genau darin liegt der Kern echter Partnerschaft: nicht im Versprechen, immer erreichbar zu sein, sondern im Verständnis, wann und wie man eingreifen muss. Solche Prozesse sind keine Magie, sondern das Ergebnis klarer Kommunikation und gegenseitiger Verlässlichkeit. Sie machen aus Routine Vertrauen – nicht als Schlagwort, sondern als tägliche Erfahrung.

Realität schlägt Rhetorik

Zwischen Tools, Prozessen und Policies gerät leicht in Vergessenheit, worum es wirklich geht: Menschen, die Organisation gestalten. Office-Profis, die täglich Reisen planen, verbinden operative Präzision mit zwischenmenschlichem Taktgefühl. Sie sind keine Erfüllungsgehilfen, sondern machen die Abläufe überhaupt erst lebbar. Geschäftsreisebüros, die diese erkennen, werden zu Partnern auf Augenhöhe – nicht, weil sie Service versprechen, sondern weil sie Verantwortung teilen. Qualität zeigt sich dort, wo nichts auffällt: keine Rückfrage, kein Durcheinander, kein Stress. Wenn der Reisende ankommt, die Kosten stimmen und niemand nachfragt, wer das organisiert hat, dann war es gute Arbeit – und echte Zusammenarbeit.

CORINNA DÖPKENS, TRAVEL & MOBILITY EXPERTIN

