



# I costi nascosti del travel stress

Perdita di tempo, inconvenienti e situazioni disagiati comportano un accumulo eccessivo di tensione, che si traduce, per chi viaggia per lavoro, in una perdita di produttività e, quindi, di denaro. Per i travel manager la nuova sfida è quindi quella di lavorare sul giusto controllo dello stress

✦ **Aura Marcelli**

**C**ancellare completamente lo stress da viaggio di lavoro è una chimera irrealizzabile e, forse, neppure auspicabile. Una piccola componente di tensione spesso attiva e stimola le nostre capacità di adattamento. Ma, di certo, quando lo stress diventa eccessivo, quando le difficoltà pratiche tolgono energie e concentrazione a danno del vero scopo del viaggio, ecco che in questo caso l'impatto dello stress legato alle trasferte danneggia non soltanto il benessere di chi viaggia, ma anche la produttività aziendale. I business traveler in viaggio perdono il bagaglio o non riev-

scono a collegarsi a Internet dalla propria stanza d'albergo? Disservizi come questi, causati, magari, da tagli indiscriminati alle spese di viaggio determinati dal momento di crisi, incidono sulla loro efficienza per una quota quantificabile, nel caso di un'azienda i cui collaboratori effettuano mediamente 5.000 viaggi l'anno, in circa 3,3 milioni di dollari, un terzo dei quali potrebbe essere risparmiato grazie a una maggior produttività da parte del viaggiatore. Queste sono le evidenze rilevate da una recentissima ricerca condotta da CarlsonWagonlit Travel, per la realiz-



**Il viaggio è il momento a più alto rischio di stress, specialmente quando si verificano inconvenienti come ritardi o perdita dei bagagli. Credits: Aeroporto Leonardo Da Vinci Roma**

zazione di un tool che misura l'impatto finanziario della mancata produttività derivante dallo stress legato al viaggio. «Abbiamo scoperto che possiamo controllare e agire, in media, sul 32% del tempo e della produttività persi», ha commentato **Vincent Lebunetel**, head of *CWT Solutions Group* per Europa, Medio Oriente e Africa. «Identificando quali fattori di stress causano il maggior disagio a un particolare segmento di viaggiatori, possiamo suggerire soluzioni specifiche per migliorare l'esperienza di viaggio e aumentare la produttività. Si possono ad esempio proporre soluzioni di connettività per ciascuna fase del viaggio o raccomandare l'utilizzo di uno specifico vettore basandosi sulle sue performance di puntualità o di perdita dei bagagli».

### I 33 fattori stressanti

Alle spalle di questa ricerca c'è uno studio precedente, che risale allo scorso ottobre, realizzato sulle principali fonti di stress per i viaggiatori d'affari. Condotta sulla base di interviste a 6mila business traveller provenienti da tutto il mondo, lo studio aveva identificato 33 fattori stressanti, raggruppati in tre grandi categorie: la perdita di tempo, gli imprevisti e i cambiamenti rispetto alla propria routine. Lo stesso studio aveva sottolineato, inoltre,

**La scelta della compagnia aerea può essere fondamentale per contenere lo stress: basta orientarsi su quelle che danno maggiore affidabilità e maggiore confort. Credits: Emirates**



Figura 1 Classifica in ordine decrescente dei fattori di stress



Ciascun fattore individuale di stress ha un punteggio massimo pari a 100

le differenze nella percezione dello stress in base all'appartenenza a diverse categorie demografiche. «Ogni viaggiatore è diverso e percepisce lo stress in modo diverso», ci ha spiegato **Stefan Fallert**, direttore Policy & Compliance di CWT Solution Group. «Uomini e donne, di età diverse, di diverse situazioni familiari, differenti abitudini e frequenza di viaggio. In tutti questi casi sono diversi i fattori di stress che incidono sul viaggiatore e sulla sua produttività. Anche la provenienza è importante. Tra USA ed Europa, ad esempio si riscontrano importanti differenze: gli americani dimostrano un più alto stress durante i viaggi all'estero perché sono meno abituati rispetto agli europei ad uscire dal proprio Paese e perché parlano spesso solo inglese. Chi parla almeno due lingue percepisce un livello di stress molto inferiore. È importante com-

prendere che non si può trattare ogni viaggiatore allo stesso modo. La Travel Policy deve adattarsi alle necessità di diverse tipologie di viaggiatore, in base relativi indicatori di stress. Questo non implica necessariamente far viaggiare in business class, non è questo il punto. Ci sono molte attività e best practice che non costano molti soldi, basate sulla comunicazione, sull'organizzazione, sulla preparazione degli aspetti pratici del viaggio per permettere al collaboratore di essere informato, di non incorrere in imprevisti e non sentirsi spaesato una volta arrivato a destinazione».

### I fattori di disagio nelle trasferte

Il nuovo tool sviluppato da CWT, il Travel Stress Index, rappresenta la seconda fase della medesima iniziativa e si basa su un'ampia serie di dati provenienti da nove



diverse fonti, inclusi 15 milioni di transazioni aeree, i risultati delle survey di CWT sulle cause di stress, informazioni demografiche sui viaggiatori, dati di confronto sulle retribuzioni del personale a livello mondiale, statistiche su ritardi dei voli e bagagli smarriti, e informazioni sui rischi geopolitici. Lo stress percepito per ciascuna trasferta è analizzato segmentando 22 attività, dalla prenotazione al viaggio dalla località di partenza a quella di arrivo, alla permanenza in hotel, alla compilazione della nota spese; ciascuna di queste attività comprende un periodo privo di stress e uno invece stressante e improduttivo. Utilizzando questo tool è possibile valutare i livelli di stress legato ai viaggi di un'azienda, effettuare benchmark rispetto agli standard di settore e aiutare i clienti a evidenziare i costi nascosti del business travel e a migliorare la sicurezza dei dipendenti. Tutto questo naturalmente richiede innanzi tutto la volontà e la capacità da parte dell'azienda di guardare al business travel andando al di là del solo ritorno diretto e dei soli costi di processo. Si tratta, insomma, di una questione di maturità e cultura aziendale. Le imprese internazionali sono pronte e ricettive? Secondo CWT l'attenzione rivolta al viaggiatore e alla sua soddisfazione è crescente, come pure l'interesse all'ottimizzazione dei processi e alla riduzione dei costi nascosti. «Noi siamo i primi nel mercato a parlare

di travel stress e a tradurlo in costi nascosti», commenta ancora Fallert. «Molte imprese stanno già comprendendo l'importanza di ottimizzare i programmi di viaggio per migliorare l'esperienza di viaggio e per risparmiare, anche in questa direzione. Forse quello del controllo dello stress in viaggio non sarà un trend affermato già nei prossimi tre o quattro mesi, ma diventerà sempre più importante nel prossimo futuro». «Creando policy che mettano al centro le persone, le loro preferenze, i bisogni e le reazioni alle diverse fonti di stress, le aziende possono aiutare i viaggiatori a focalizzarsi sullo scopo fondamentale del loro viaggio: fare business», continua Lebunetel. «Bisogna che le aziende considerino il business travel come una modalità strategica per crescere e competere efficacemente sul mercato, riconoscendo al tempo stesso che il viaggio d'affari impatta sull'*asset* più importante dell'azienda, i suoi collaboratori».

### Hotel stress free

Un viaggio di lavoro può trasformarsi in un incubo di nervosismo e insoddisfazione se l'hotel presso il quale si soggiorna non offre le comodità ormai imprescindibili per i Business Traveler. «Innanzitutto l'albergo, quale che sia la sua categoria, deve garantire la connessione Internet hi-speed nelle stanze. Gratuita o no, è secondario, ma deve esserci», spiega Stefan Fallert. La mancanza o l'inadeguatezza della connessione ad Internet, infatti, è al secondo posto della classifica dei fattori stressanti che più incidono sulla produttività del viaggiatore d'affari. Quanto alla qualità dell'alloggio, ciò che più conta è la personalizzazione del servizio. «Un approccio customizzato e strutturato in base alle necessità personali dell'ospite riduce sicuramente lo stress», continua Fallert. «Uomini e donne, ad esempio, hanno diverse esigenze in termine di accessori e organizzazione della stanza. Altro aspetto molto importante è quello della colazione: deve essere di buona qualità, sana e varia, per garantire al viaggiatore di poter mantenere le proprie abitudini alimentari». Nella maggior parte dei casi si tratta di attenzioni molto semplici da attuare da parte dell'hotel, che non costano molti soldi e riducono lo stress dei viaggiatori. ■

**In aeroporto come in albergo è fondamentale riuscire a trovare momenti di relax, per scaricare la tensione del lavoro.**  
Credits: Schipol Amsterdam Airport