

Desarrollo del Programa de Hoteles para SEIU

Tom Wilkinson, President
TRW Travel Consulting, LLC

por

Tim Bone, Travel Manager
SEIU

NBTA México

Service Employees International Union (SEIU)

- Tim Bone el Travel Manager del SEIU (Sindicato de Empleos de Servicios Internacionales)
- Sindicato mas grande de los EE.UU representando empleados de hospitales y otros carreras de salud.
- Tiene mas de 1.1 millones de miembros incluyendo enfermeras, medicos, y trabajadores en el mantenimiento de hospitales y otros edificios

NBTA México

Acercando el Programa de Hoteles

- Cuando llego al SEIU, Tim Bone descubrio que habian pocas tarifas negociadas con los hoteles
 - y no existia ningun programa de hoteles
- Se tenia una cultura que complicaba el cumplimiento de la politica de viajes

NBTA México

Creando el Programa de Hoteles

- Formo un 'Comite de Viajes' incluyendo representantes de rubros variados
 - financiero, compras, recursos humanos, y tecnologia
 - Tambien viajeros frecuentes y sus directores
- Analizo los reportes disponibles para conocer los destinos mas frecuentes del sindicato
 - ambas las ciudades y los hoteles especificos
 - Fuente de reportes fueron el TMC y la tarjeta de credito
- El Comite desempeno un programa de benchmarking para comprender mejor las tarifas negociadas por otros sindicatos

NBTA México

Creando el Programa de Hoteles

- Condujo entrevistas con viajeros sobre sus preferencias
 - no solamente de los hoteles preferidos
 - pero tambien los servicios que compraron los huespedes
- Llevo a cabo una estrategia para mejorar niveles de servicio
 - para aumentar la conformidad con la politica de viaje
- Desarrollo un modelo del 'Costo Total de la Estancia'
 - que utilizo durante un proceso de licitaciones de hoteles
 - incluyendo no solamente la tarifa del cuarto
 - sino otros gastos como consumos, estacionamiento, internet, etc.

NBTA México

Estrategia de Programa de Hoteles

- Despues de establecer el nuevo programa de hoteles
 - SEIU condujo una auditoria para asegurar que todas las tarifas actuales estaban cargadas (loaded) en el GDS
 - sacaron las tarifas vencidas
- Todos los programas tienen que asegurar que las tarifas negociadas estan cargadas en el GDS
 - debe ser una tarea anual
- Envio mensajes electronicos a todos los empleados para informarles del nuevo programa
 - especialmente las ventajas de las tarifas nuevas
 - la importancia de seguir la politica de viaje

NBTA México

Monitoreando el Programa de Hoteles

- SEIU aseguro que el GDS que uso el TMC
 - ha destacado los hoteles 'preferidos' y tarifas correctas
 - tambien el sistema en linea que usan los viajeros directamente
- No aceptar estos hoteles preferidos fue identificado como una violacion de la politica de viaje
 - viajeros que no usaron estos hoteles cuando estaban disponibles tenian que explicar el razon porque no los han aceptado

NBTA México

Monitoreando el Programa de Hoteles

- El TMC de SEIU uso un sistema 'mid-office'
 - 'workflow management'
 - que identifico todas violaciones de la politica de hoteles
 - y enviaron mensaje al director del viajero
 - tambien al Travel Manager
- Tambien incluyo el valor total de estas violaciones en reportes
 - para que el Travel Manager pueda mostrar el costo total
 - lo mismo que la oportunidad de enforzar la politica

NBTA México

Pasos Proximos

Importancia de comunicacion

- SEIU esta buscando 'Campeones de la Administracion de Viajes'
 - entre los altos ejecutivos en la organizacion
 - el Travel Manager se reúne con ellos para 'perseguir los ahorros'
- Es necesario comprender y adaptarse a la cultura especifica de cada organizacion y empresa
 - para que sigan el programa, la politica y los descuentos
- Communication frecuente y efectiva es necesaria para que toda la organizacion siga comprendiendo la importancia y el valor de la administracion de viajes

NBTA México