

PESQUISA DO COMPRADOR DE
VIAGENS:

O PAPEL DO TRAVEL MANAGER

BCD TRAVEL RESEARCH & INTELLIGENCE



Novembro, 2024

Sobre a pesquisa

Nesta pesquisa, exploramos o perfil e as responsabilidades dos travel managers, suas interações com os stakeholders da empresa, bem como as mudanças que estão impactando atualmente seus papéis.

Os resultados são baseados em uma pesquisa online com 187 compradores de viagens em todo o mundo, realizada entre 5 de agosto e 11 de setembro de 2024.

[Perfil dos respondentes](#)

[Equipe de viagens](#)

[Responsabilidades do travel manager](#)

[Recursos](#)

[Satisfação no trabalho](#)

Perfil dos respondentes

Programa de viagens

57%
Global

32%
Regional

11%
Local



Geografia

38%
América
do Norte

42%
Europa

12%
América
Latina

8%
Ásia-
Pacífico

Três principais indústrias

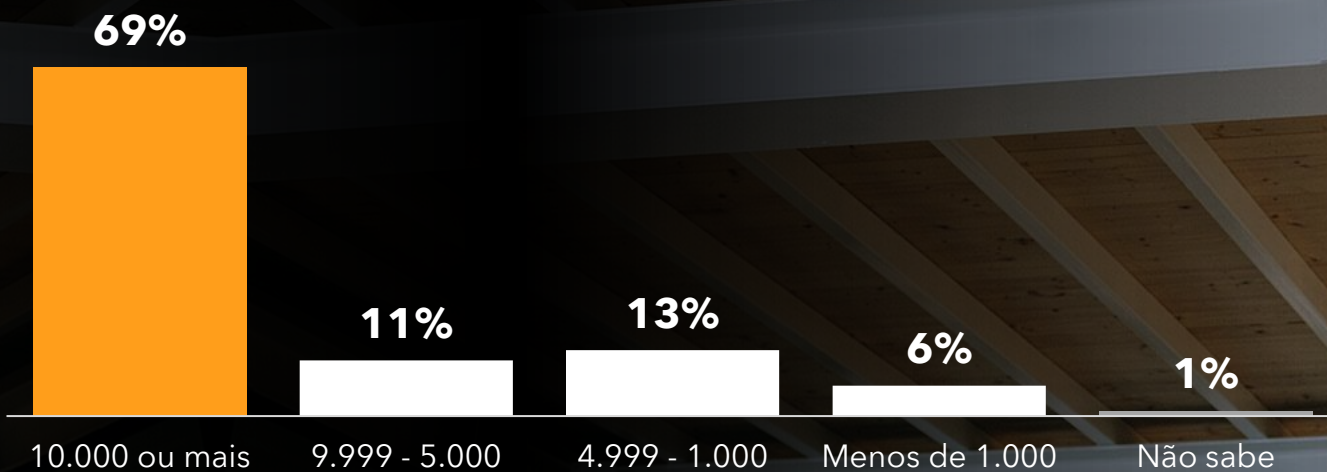
18%
Manufatura

14%
Ciências da
vida

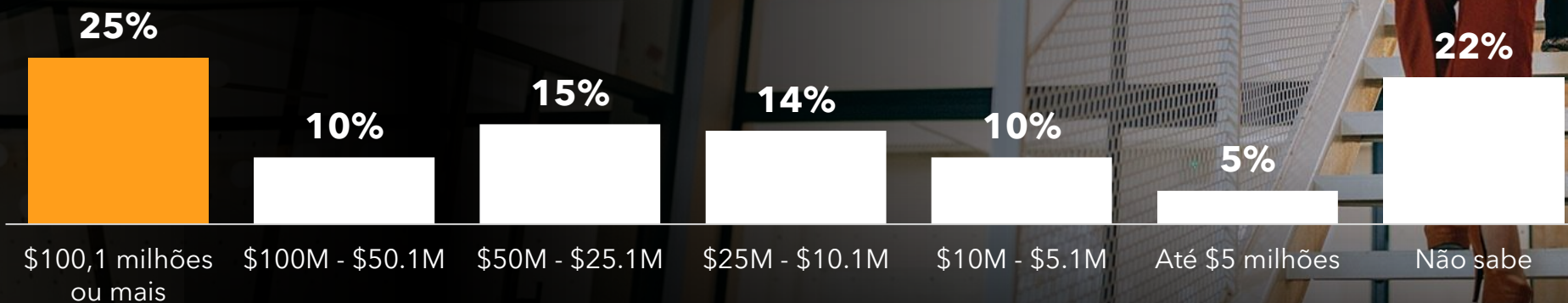
11%
Serviços
financeiros

Perfil dos respondentes

Tamanho da empresa



Gastos com viagens



Equipe de viagens

Linha de reporte

Tamanho

Consultores externos

Interação com stakeholders

Projetos interdepartamentais



Linha de reporte

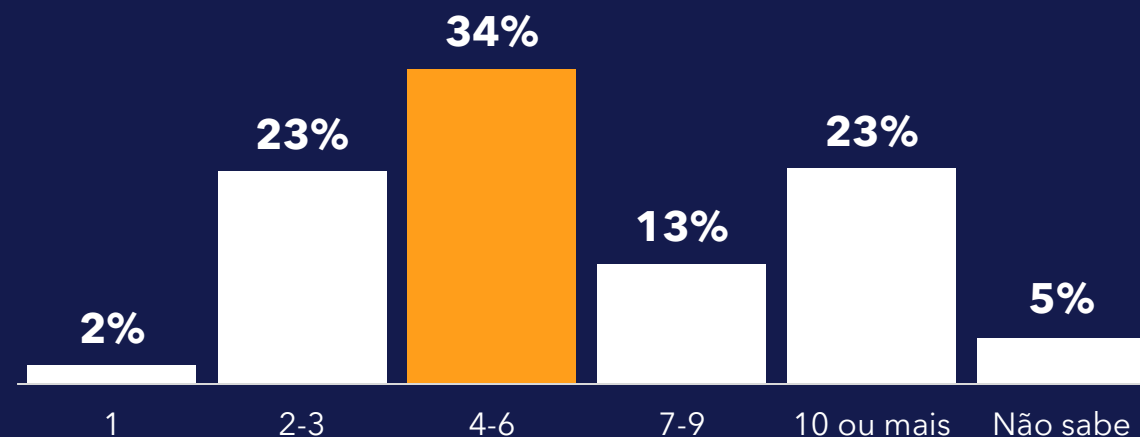
A maioria das equipes de viagem se reporta ao Departamento de Compras (39%) ou ao Departamento Financeiro (19%). Um décimo se reporta ao RH.



Em sua empresa, a qual departamento a equipe de viagem se reporta?

Tamanho da equipe de viagem

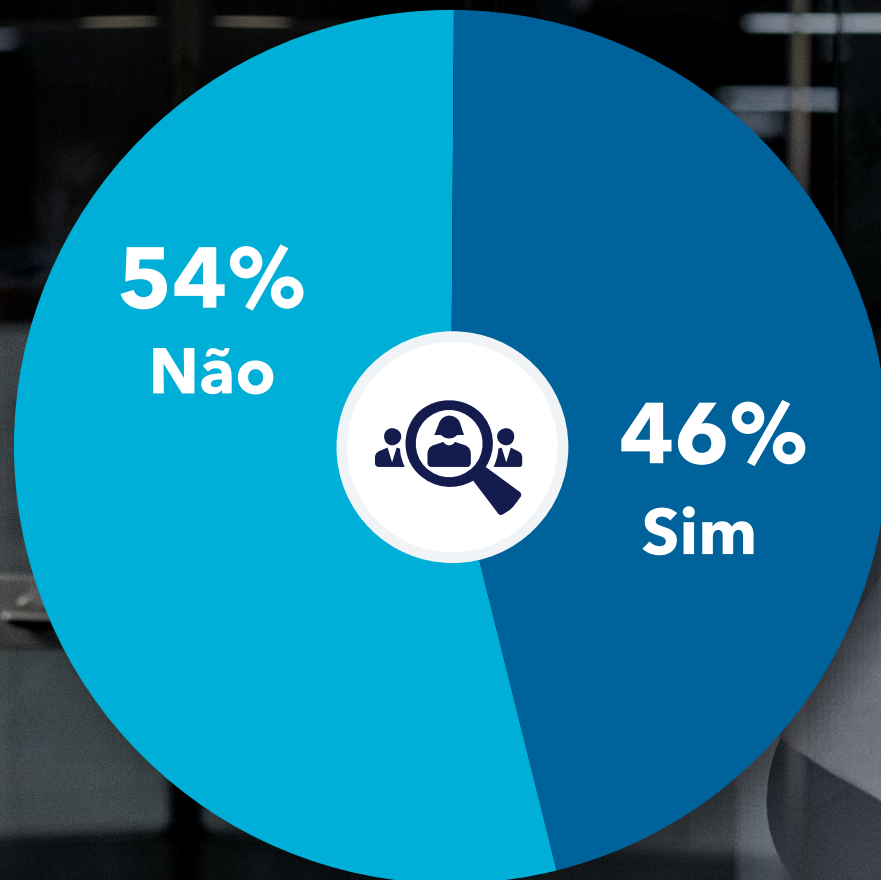
Um terço das equipes de viagem tem entre quatro e seis membros globalmente. Um quarto opera com menos de três membros e uma parte semelhante tem mais de 10 pessoas.



P: Quantas pessoas estão na equipe de viagem da sua empresa, globalmente?

Consultores externos

Quase metade dos travel managers utilizam a assistência de consultores externos.

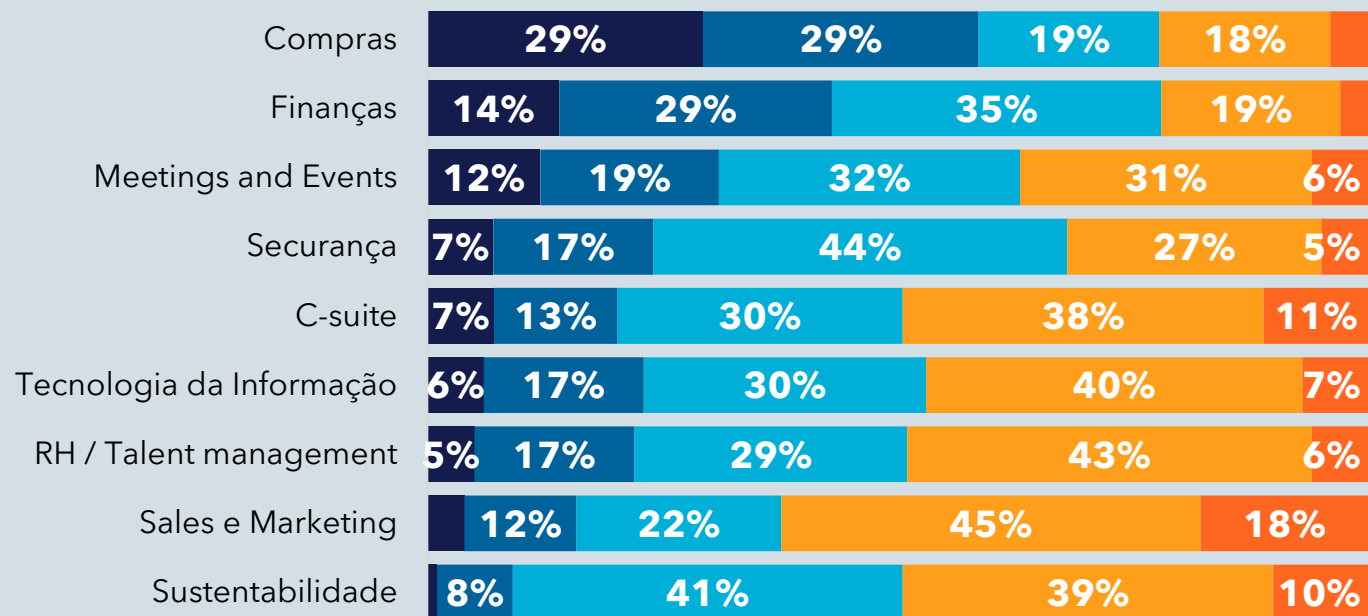


P: Você utiliza os serviços de consultores externos para ajudar a gerenciar o programa de viagens da sua empresa?

Interação com stakeholders

Frequência

As equipes de viagem interagem com mais frequência com os departamentos de Finanças e Compras. Quase metade interage com esses departamentos diariamente ou semanalmente.

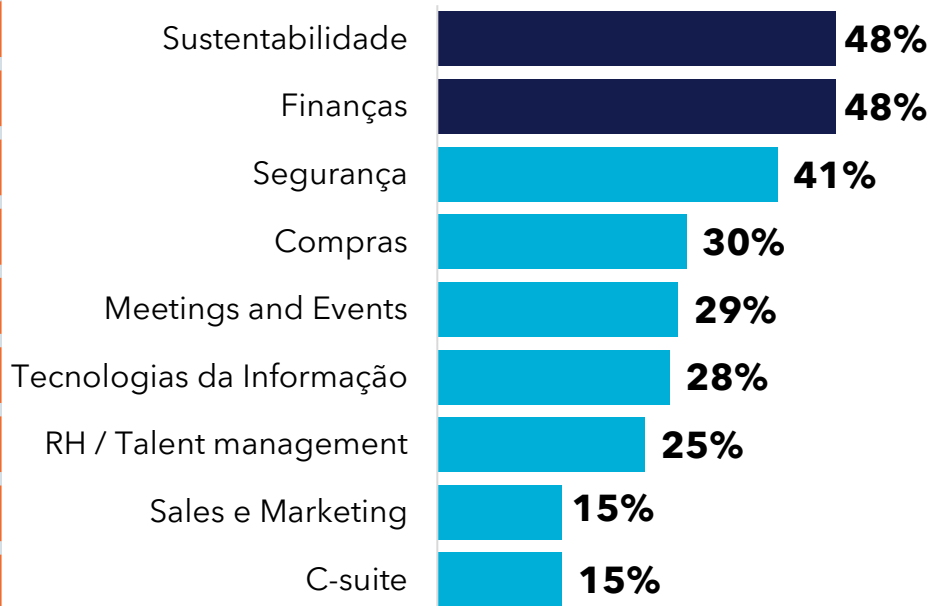


■ Diariamente ■ Semanalmente ■ Mensalmente ■ Mais raramente do que uma vez por mês ■ Nunca

P: Com que frequência você interage sobre viagem com os seguintes departamentos?

Aumento

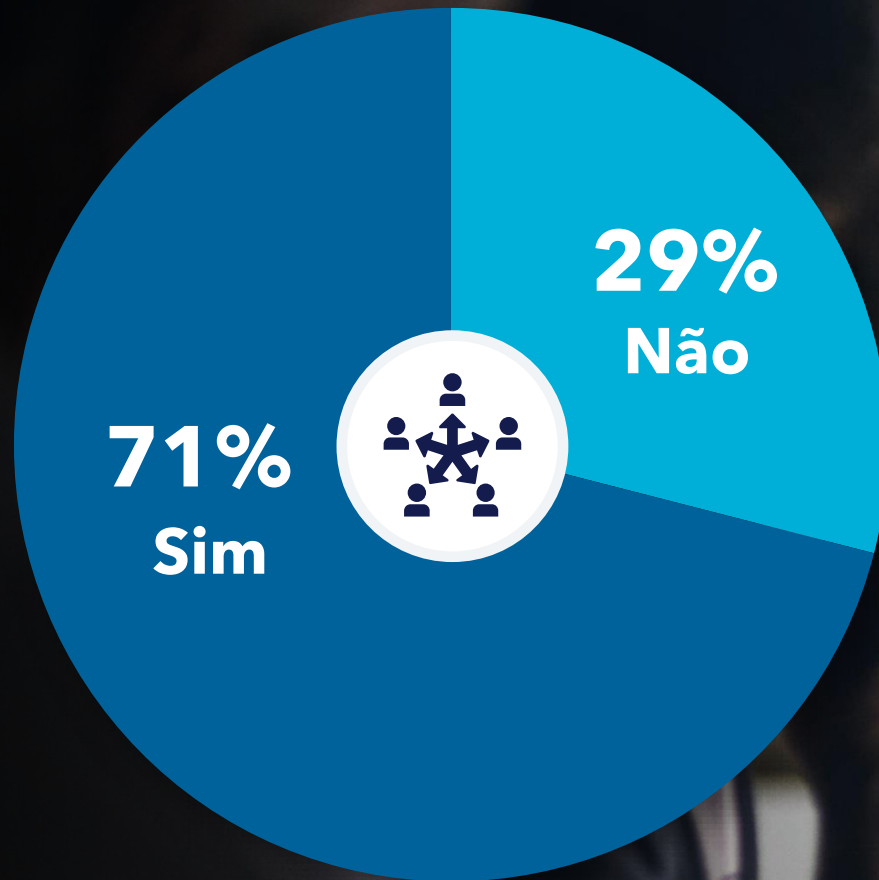
A interação dos travel managers com as equipes de Sustentabilidade e Finanças aumentou consideravelmente nos últimos anos.



P: Com quais departamentos sua interação aumentou nos últimos anos?

Envolvimento em projetos interdepartamentais

Sete em cada dez travel managers participam de projetos interdepartamentais, trabalhando em finanças, segurança, sustentabilidade e outros assuntos.



P: A equipe de viagem da sua empresa se envolve em algum projeto interdepartamental?

Responsabilidades de um travel manager

Escopo de responsabilidades

Principais tarefas

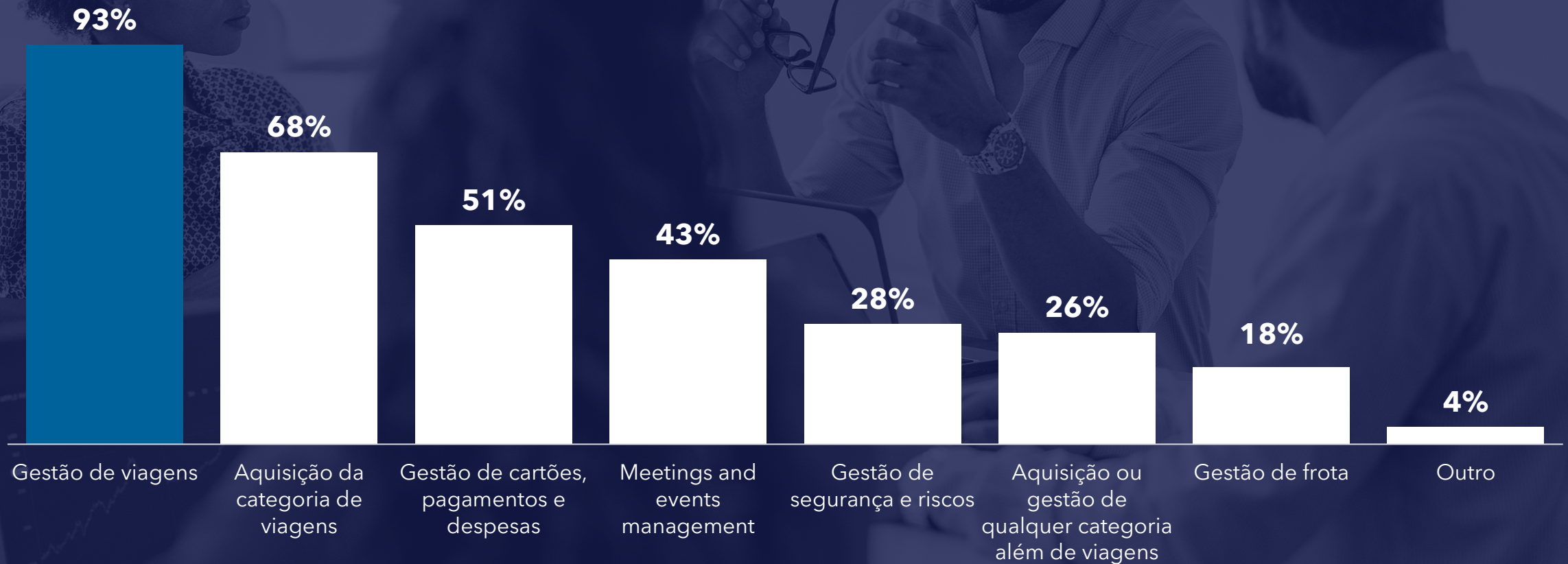
Desafios

Mudança nas responsabilidades

Valor do programa de viagens

Escopo de responsabilidades

Além de gerenciar as viagens, a maioria dos travel managers é responsável pela aquisição de viagens. Metade está envolvida na gestão de pagamentos e despesas e mais de 40% gerenciam MICE. Cerca de um quarto lida com responsabilidades de compras ou gestão fora do setor de viagens.



P: Qual é o escopo das suas responsabilidades? Selecione todas as opções que se aplicam.

Tarefas

Travel managers dedicam a maior parte do seu tempo a gestão de relacionamentos com a Travel Management Company (TMC), ao desenvolvimento de estratégias para o programa de viagens e à comunicação com os viajantes.



P: A quais tarefas você dedica a maior parte do seu tempo? Selecione as três principais.

Desafios

Seus maiores desafios incluem atender às necessidades dos stakeholders de diversas unidades de negócios, acompanhar as mudanças da indústria e atender às necessidades dos viajantes.

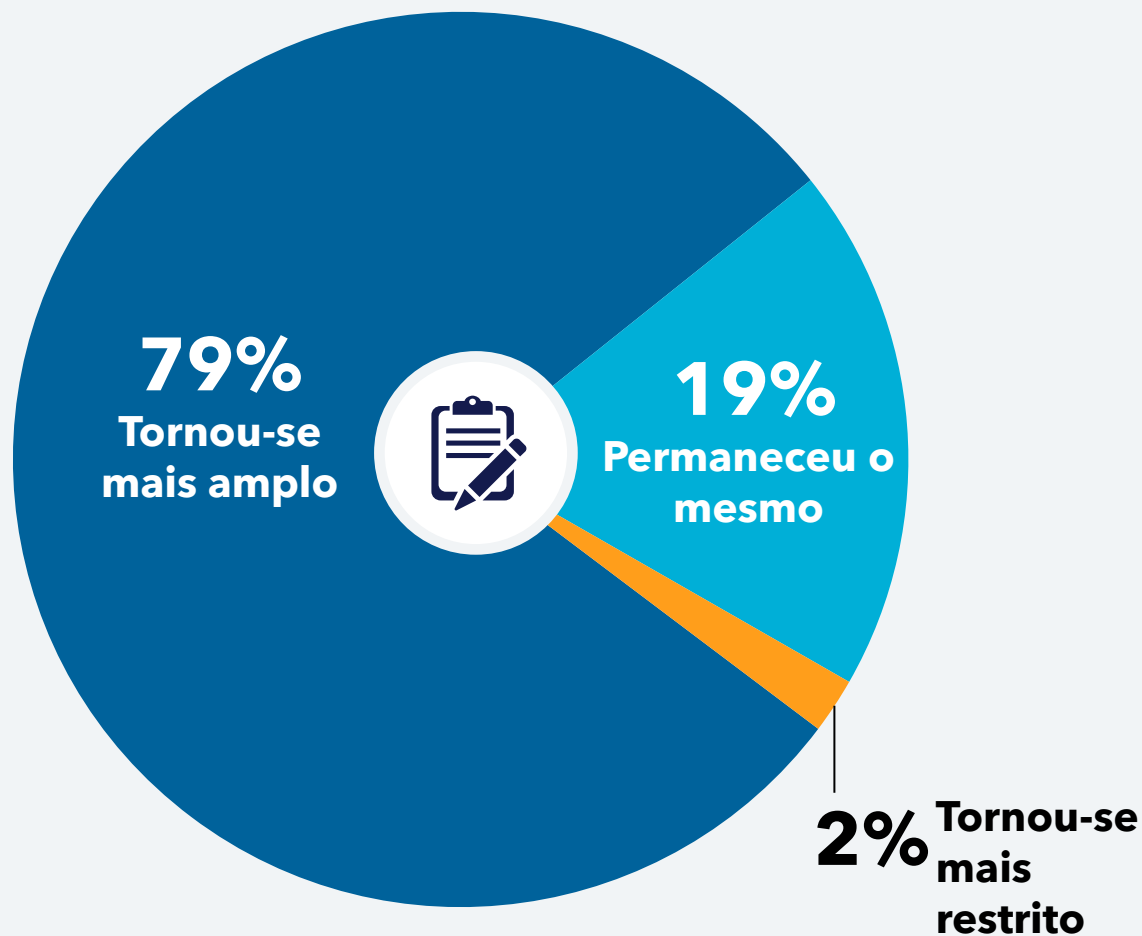


P: Quais desafios você enfrenta no seu dia a dia como gerente de viagens? Selecione todas as opções que se aplicam.

Mudança nas responsabilidades

Mudança no escopo

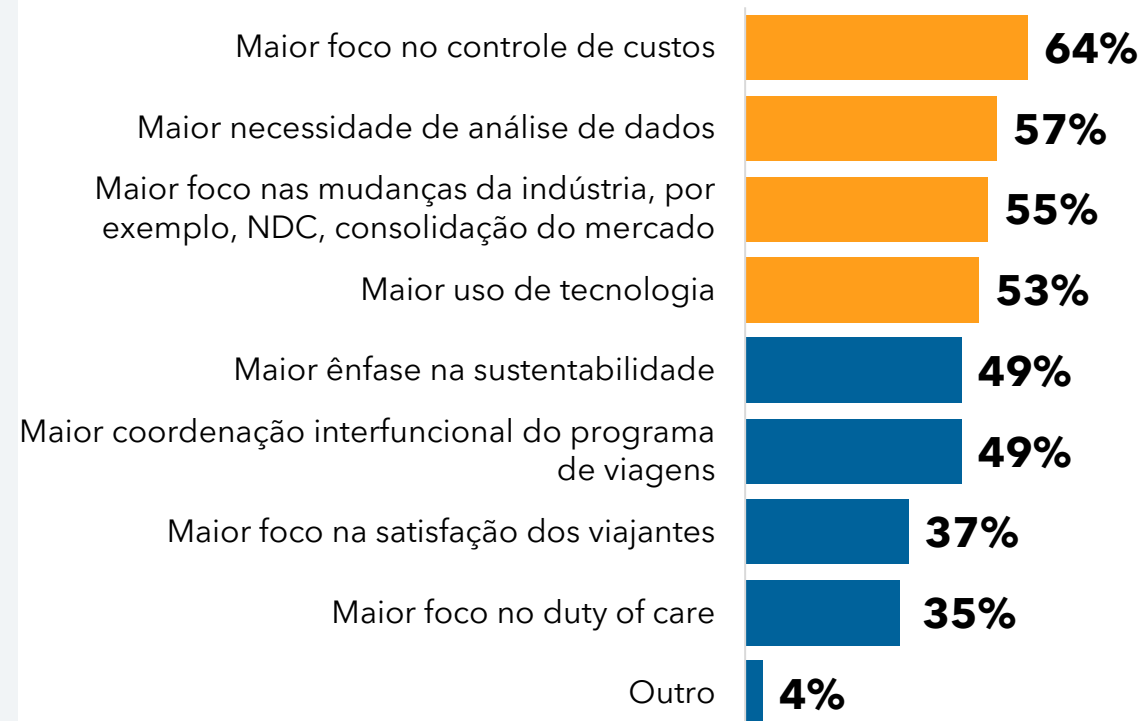
Nos últimos anos, o escopo das responsabilidades dos gerentes de viagem foi ampliado.



P: Nos últimos anos, o escopo das suas responsabilidades...

Mudança no escopo

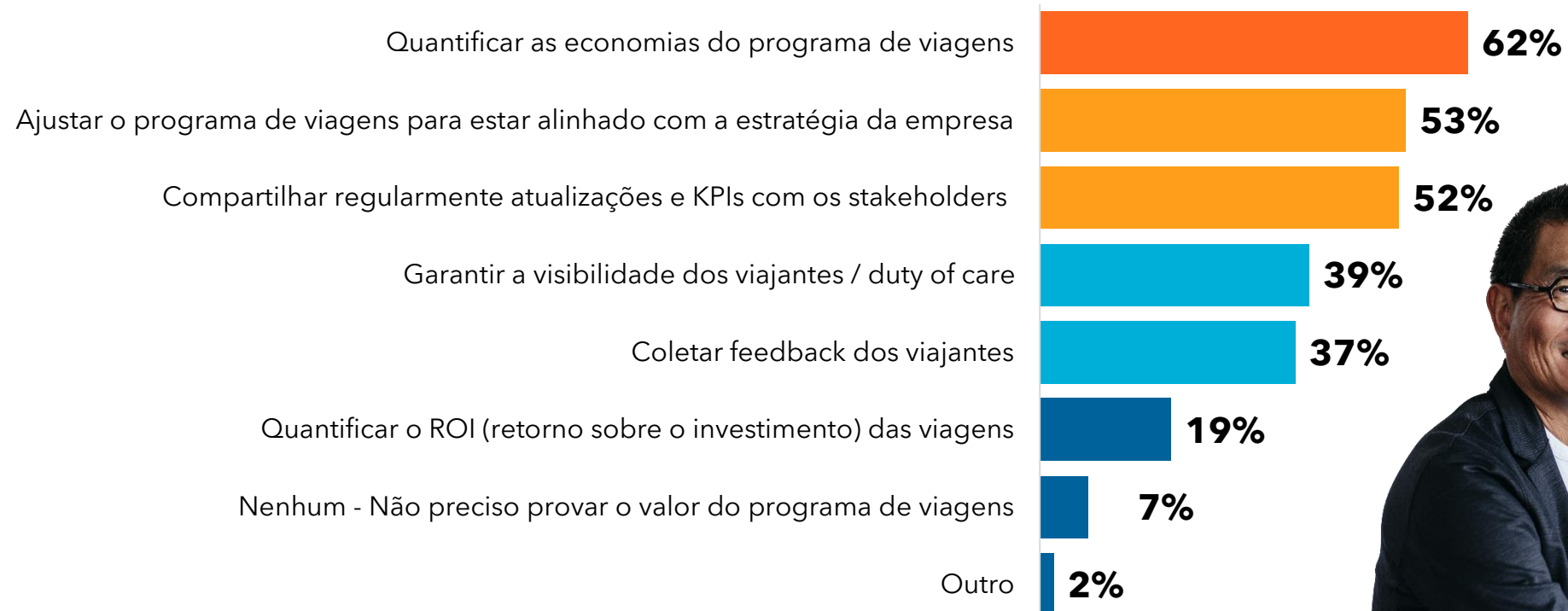
O foco dos travel managers na gestão de custos aumentou mais do que em qualquer outra área.



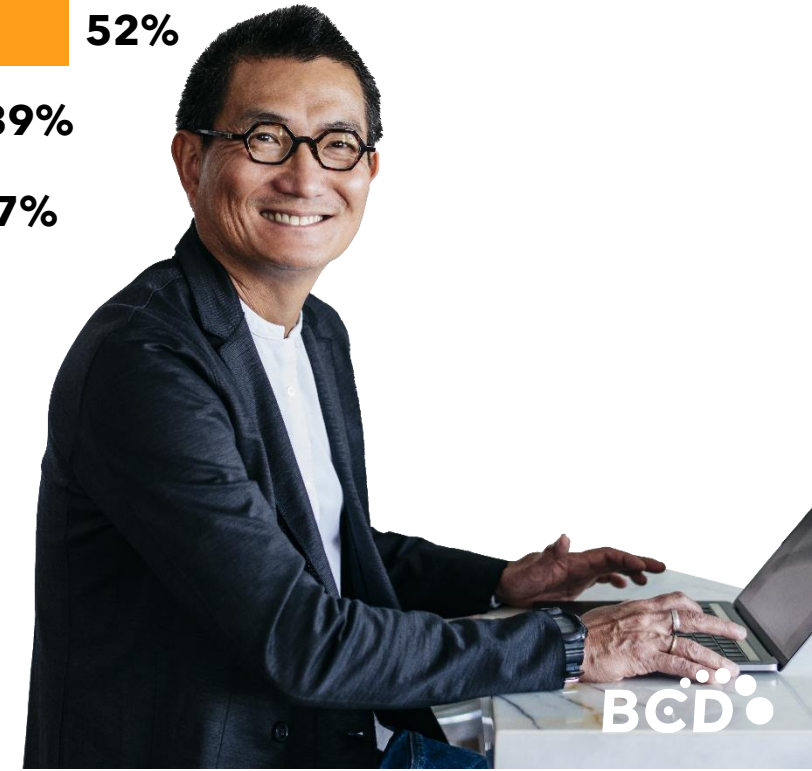
P: Como suas responsabilidades mudaram? Selecione todas as opções que se aplicam.

Valor do programa de viagens

A maioria dos travel managers precisa provar o valor de seu programa de viagens para a alta administração e outros stakeholders da empresa. As principais ações incluem medir as economias, alinhar o programa de viagens com a estratégia geral da empresa e compartilhar indicadores-chave de desempenho (KPIs) e atualizações com os stakeholders.



Q: How do you prove the value of your travel program to company stakeholders, e.g. C-suite? Select all that apply.



Recursos

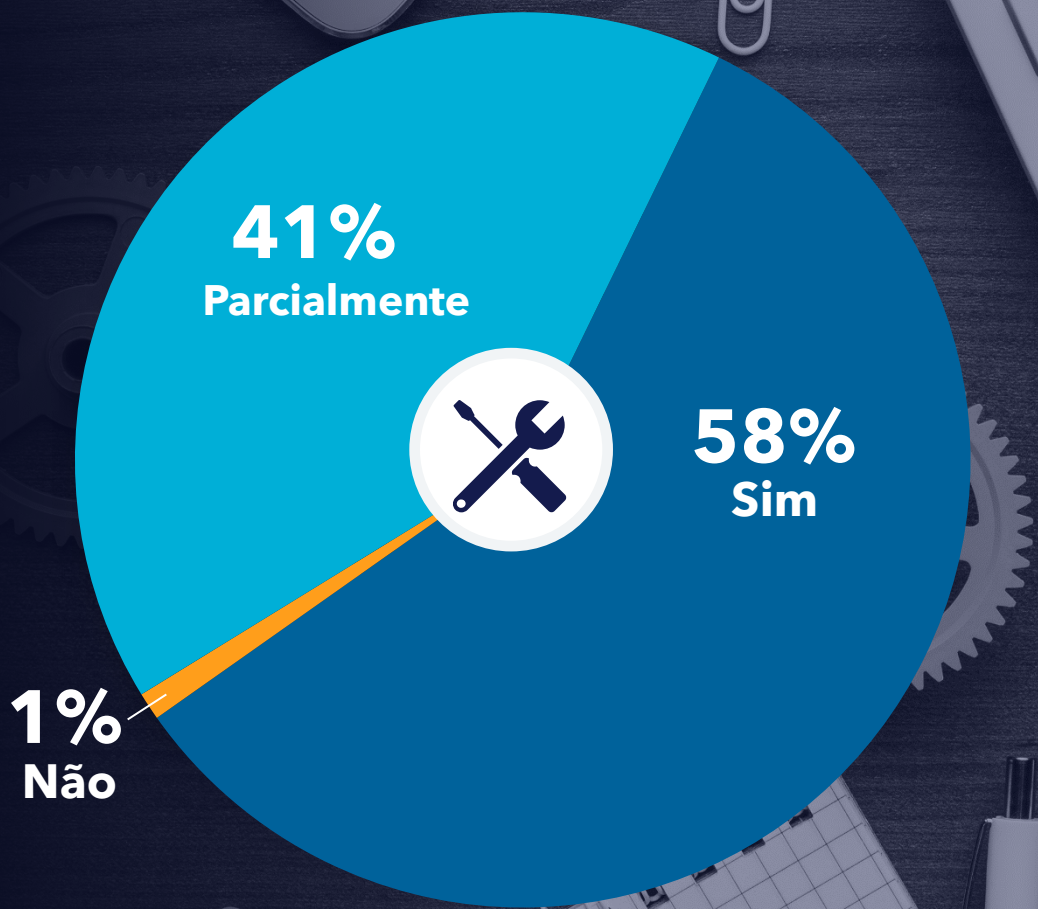
[Ferramentas](#)

[Orçamento](#)

[Canais de informação](#)

Ferramentas

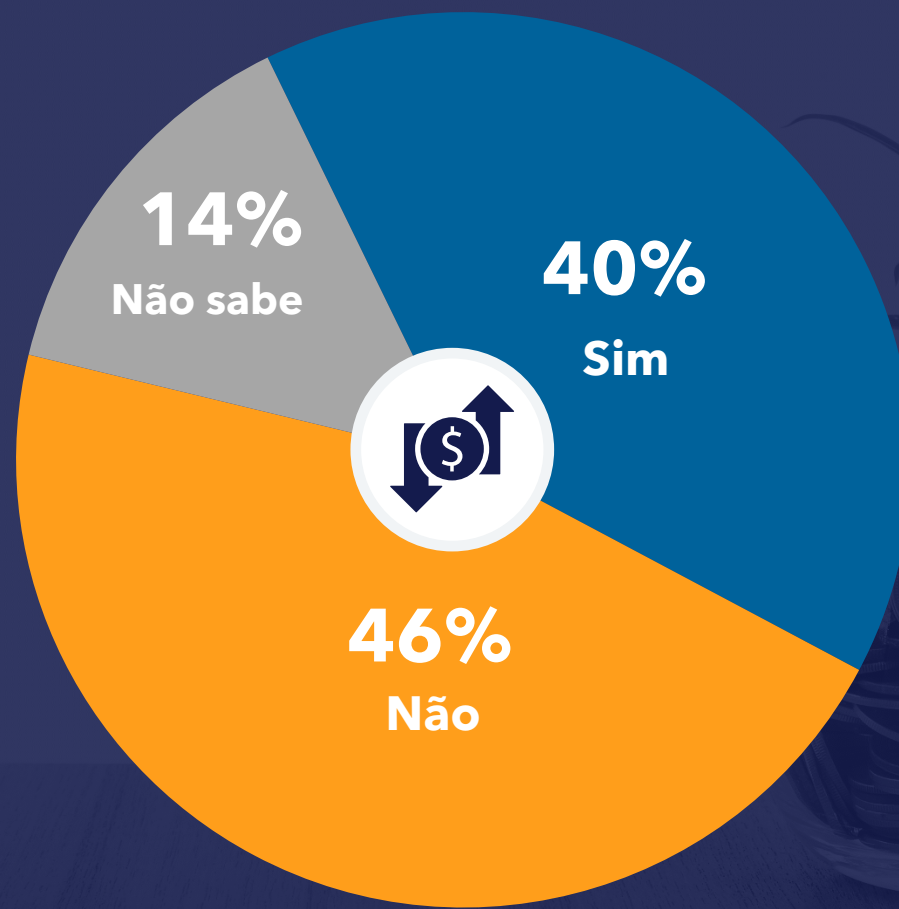
Quase 60% dos travel managers têm as ferramentas necessárias para desempenhar suas funções de forma eficaz.



P: Você tem as ferramentas necessárias para fazer o seu trabalho?

Orçamento

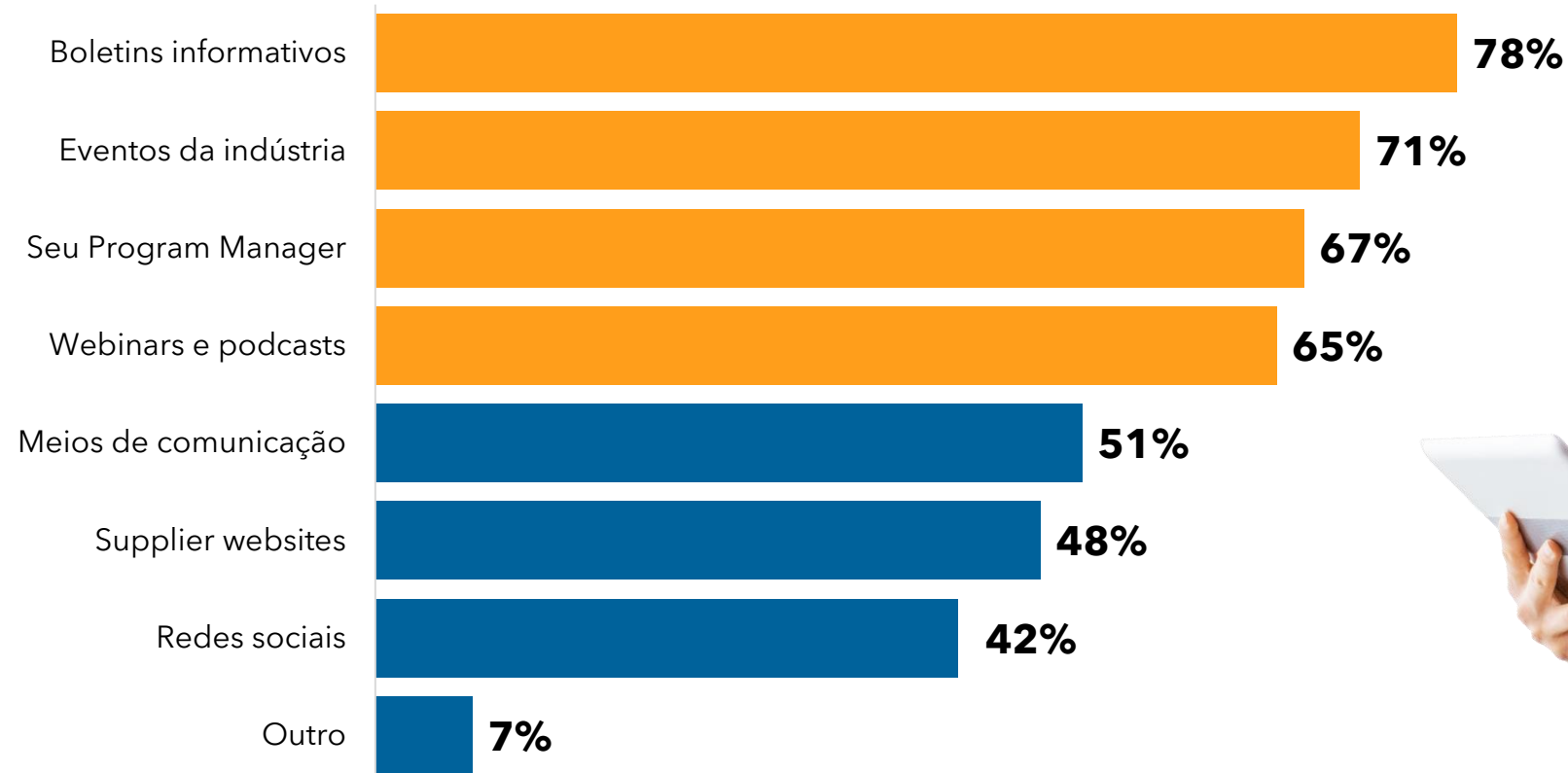
Enquanto 40% têm um orçamento dedicado para tecnologia e serviços de viagens, quase metade não recebe um orçamento designado para essas necessidades.



P: Seu departamento de viagens tem um orçamento para gastar com tecnologia e serviços de viagens?

Canais de informação

As principais fontes de informação para os travel managers incluem boletins informativos, eventos, webinars e o material recebido de seus program manager.



P: Quais canais de informação você utiliza para acompanhar as tendências de gestão de viagens? Selecione todos que se aplicam.

Satisfação

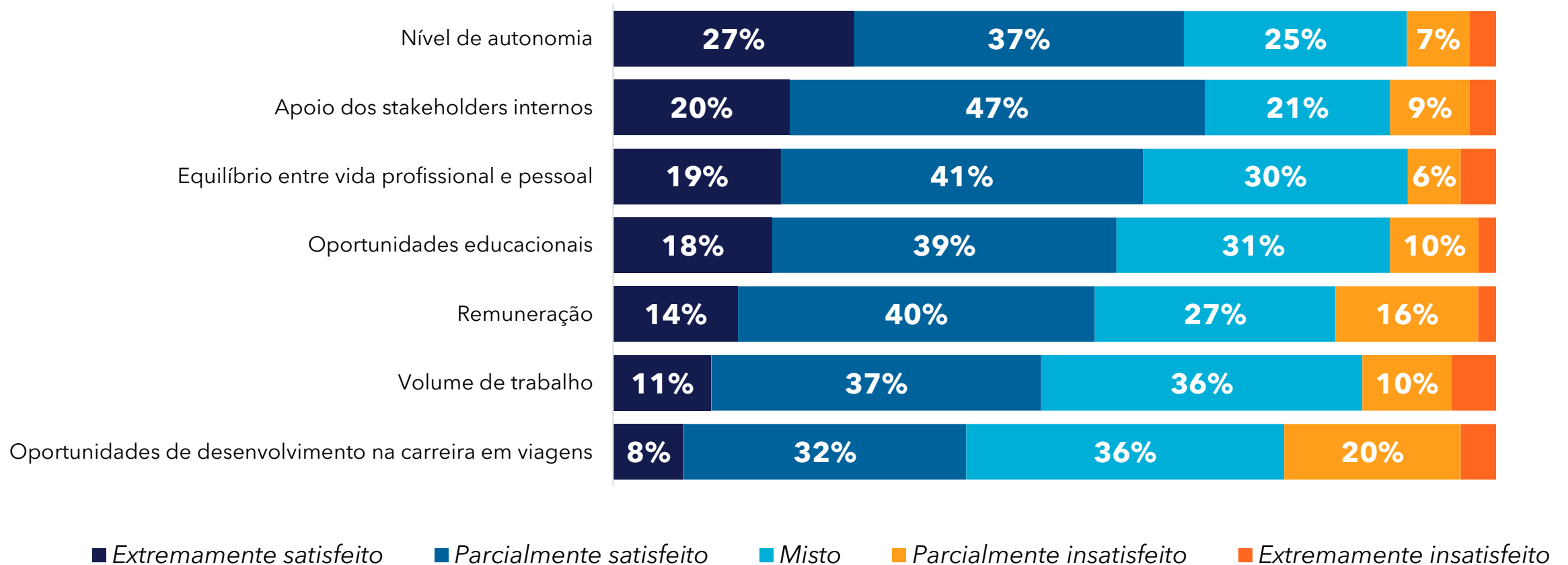
Satisfação no trabalho

Mudanças desejadas



Satisfação no trabalho

Os travel managers relatam sua menor satisfação com as oportunidades de desenvolvimento de carreira, carga de trabalho e remuneração, com cerca de um em cada cinco se sentindo insatisfeitos.



P: Quão satisfeito você está com os seguintes aspectos do seu trabalho? Selecione uma opção.

Se você pudesse mudar uma coisa sobre o papel de um travel manager...

Perfil consistente do gerente de viagens em termos de expertise e treinamento

Eficiência aprimorada dos processos

Mais / melhores ferramentas e tecnologia

Menor volume de trabalho

Mudança em direção à sustentabilidade

Apoio dos stakeholders internos, mais autoridade e independência

Melhoria do bem-estar dos travel managers

Mudar a linha/nível de reporte

Equipe maior

Controlar ou ampliar o orçamento

P: Se você pudesse mudar uma coisa sobre o papel de um gerente de viagens, o que seria?



Natalia Tretyakevich

Senior Manager, Research & Intelligence

Espanha

natalia.tretyakevich@bcdtravel.eu

Realizamos uma pesquisa cuidadosa e verificamos as informações contidas. No entanto, não nos responsabilizamos por qualquer responsabilidade por danos ou perdas resultantes do uso das informações contidas neste artigo.