



[www.jobpricing.it](http://www.jobpricing.it)



[www.biztravelforum.it](http://www.biztravelforum.it)



[www.manageritalia.it](http://www.manageritalia.it)

# PROFESSIONE TRAVEL MANAGER

Ruolo, competenze e Total Reward

*Risultati dell'indagine 2015 sul Travel Management*

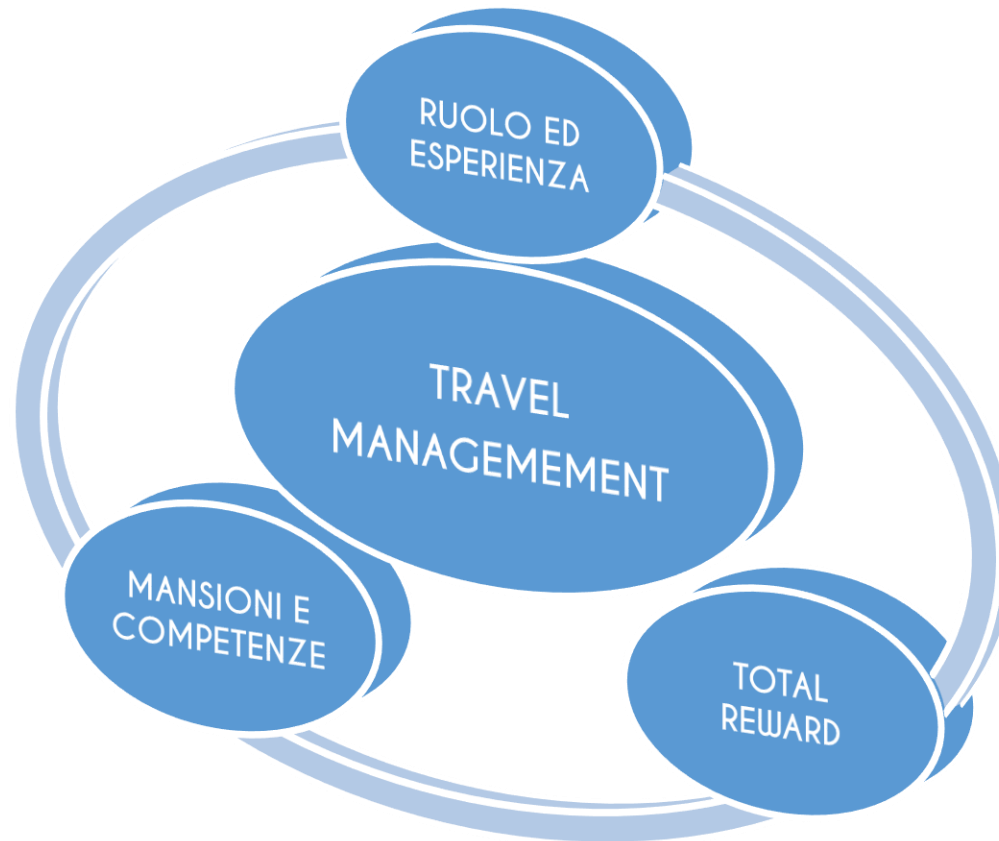
Andrea Beretta

Partner JobPricing - HR Pros

Milano, 2 Dicembre 2015

# Obiettivi e temi indagati

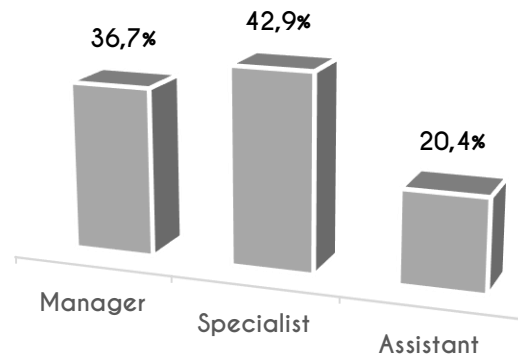
JobPricing, in collaborazione con BizTravelForum e Manageritalia, ha condotto un'indagine mirata a mappare il profilo di coloro che in azienda svolgono attività di Travel Management.



# Metodologia

La ricerca si è basata su un questionario online promosso da BizTravelForum.

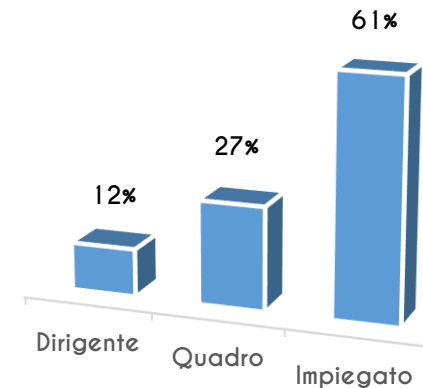
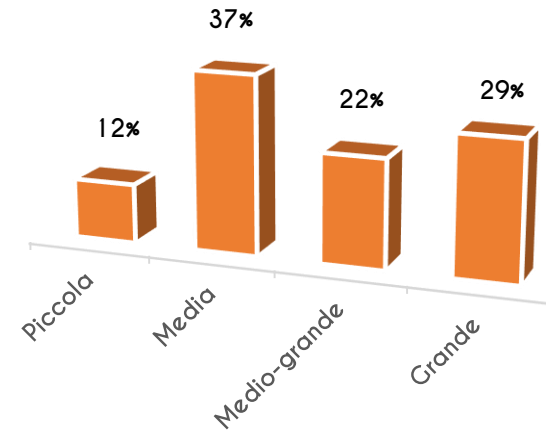
Al questionario di rilevazione hanno risposto 49 titolari di profili di TM.



**Manager:** gestisce un budget dell'area Travel e uno o più collaboratori

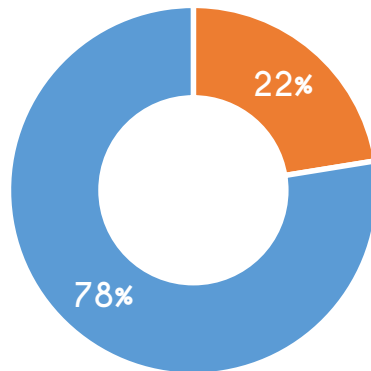
**Specialist:** si occupa di Travel Management in azienda e non ha collaboratori diretti

**Assistant:** svolge attività operative di Travel Management

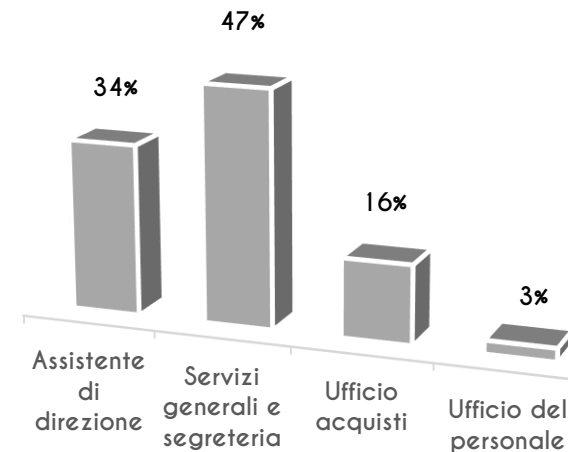


# Ruolo e presidio

L'attività di Travel Management risulta essere spesso effettuata in concomitanza con altre attività e difficilmente svolta a tempo pieno. Solo un profilo su 5 si occupa esclusivamente di Travel Management, mentre la maggior parte di queste competenze è inserita all'interno di funzioni di supporto al business (servizi generali / segreteria, assistente alla direzione) o nella funzione acquisti.



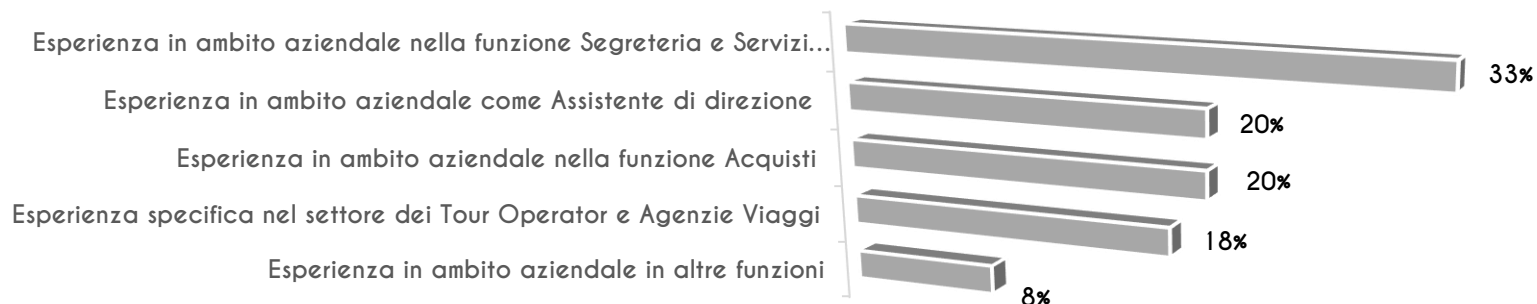
- Attività esclusiva di Travel Management
- Occupazione che comprende attività di Travel Management



# Esperienza pregressa

L'esperienza pregressa di queste figure è concentrata prevalentemente su attività riguardanti i servizi generali e la segreteria. Ben il 18% indica una precedente esperienza nel settore dei Tour Operator e delle Agenzie di Viaggio.

Chi ricopre un ruolo di Travel Manager arriva prevalentemente dalla funzione acquisti o da altre funzioni aziendali, mentre chi è Specialist o Assistant ha esperienze prevalenti nei servizi generali e nella segreteria, o come assistente di direzione.



	Manager	Specialist	Assistant
Esperienza in ambito aziendale nella funzione Segreteria e Servizi generali	22%	29%	60%
Esperienza in ambito aziendale come Assistente di direzione	6%	33%	20%
Esperienza in ambito aziendale nella funzione Acquisti	39%	14%	0%
Esperienza specifica nel settore dei Tour Operator e Agenzie Viaggi	11%	24%	20%
Esperienza in ambito aziendale in altre funzioni	22%	0%	0%

# Mansioni

Ai Travel Manager spetta un ruolo prevalente nella definizione e gestione della Travel Policy e nella valutazione delle opportunità e aree di Travel più convenienti, nonché nella valutazione dei costi e della qualità del servizio.

I Travel Specialist svolgono un ruolo simile a quello dei Travel Manager sebbene con un taglio più operativo (gestione sistemi di pagamento e spese di viaggio, comunicazione delle policy al personale, negoziazione delle tariffe).

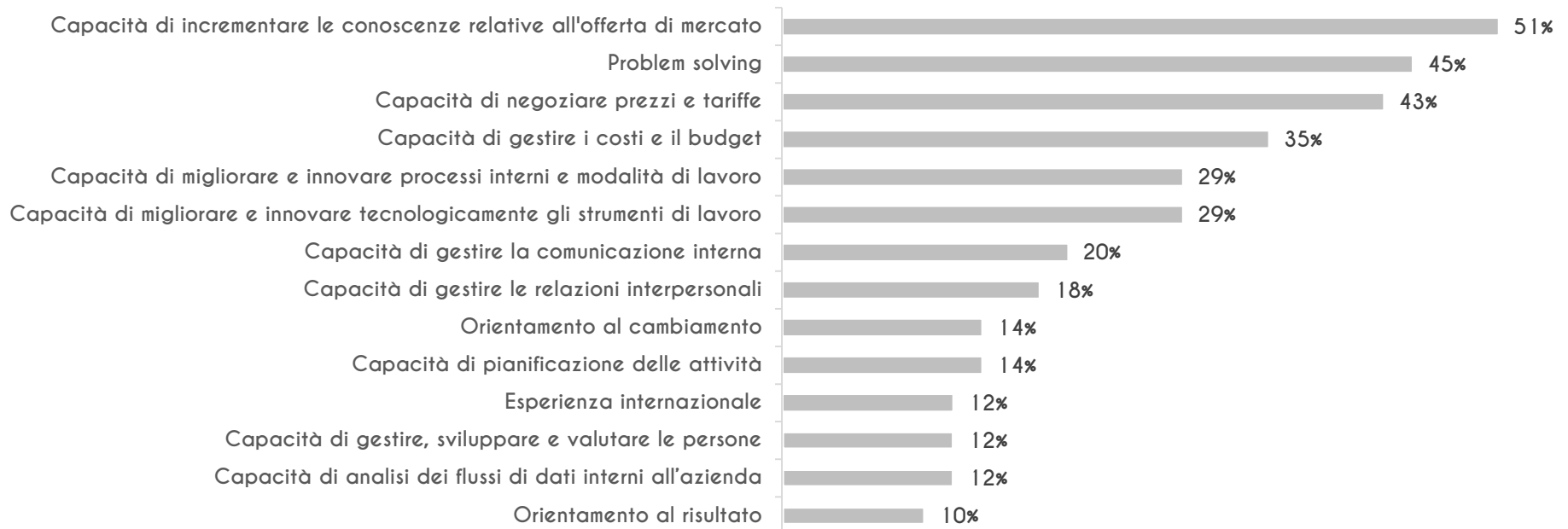
I Travel Assistant svolgono un ruolo con taglio fortemente operativo focalizzato essenzialmente sull'organizzazione dei viaggi.

	Manager	Specialist	Assistant
Negoziazione delle tariffe con strutture alberghiere, compagnie aeree, società di autonoleggio, etc.	72%	86%	50%
Mantenimento dei rapporti con le agenzie e le strutture partner dell'azienda	72%	71%	50%
Organizzazione dei viaggi (aereo, albergo, auto, etc.)	39%	81%	80%
Valutazione delle opportunità e delle aree di business travel più convenienti per l'azienda	83%	43%	20%
Valutazione e selezione dei singoli fornitori (anche tramite gare d'appalto) e definizione di accordi/partnership	67%	48%	40%
Definizione e gestione della Travel Policy aziendale	78%	33%	30%
Definizione e gestione delle modalità di pagamento delle spese di viaggio	56%	52%	20%
Valutazione dell'andamento delle spese di viaggio e del livello di qualità dei servizi	72%	43%	10%
Comunicazione delle Policy al personale	50%	52%	20%
Creazione reportistica sulle spese di viaggio del personale	50%	38%	30%
Gestione delle assicurazioni e dei rischi di viaggio	17%	10%	0%

# Competenze richieste oggi

La conoscenza del contesto di mercato e la capacità di conoscerlo sempre meglio, il problem solving e la capacità di negoziazione dei prezzi sono le principali competenze richieste oggi alle figure che si occupano di Travel Management.

La gestione dei costi e del budget e il miglioramento e l'innovazione di strumenti e processi di lavoro sono altre competenze ritenute necessarie per questo lavoro, ma con un'importanza decisamente inferiore.



# Competenze richieste oggi

La negoziazione delle tariffe e il problem solving sono competenze richieste prevalentemente agli Specialist, mentre l'innovazione dei processi e, soprattutto, degli strumenti di lavoro, è più una competenza dei Manager.

	Manager	Specialist	Assistant
Capacità di incrementare le conoscenze relative all'offerta di mercato	61%	52%	30%
Problem solving	39%	57%	30%
Capacità di negoziare prezzi e tariffe	17%	62%	50%
Capacità di gestire i costi e il budget	22%	33%	60%
Capacità di migliorare e innovare processi interni e modalità di lavoro	28%	24%	40%
Capacità di migliorare e innovare tecnologicamente gli strumenti di lavoro	50%	24%	0%
Capacità di gestire la comunicazione interna	11%	19%	40%
Capacità di gestire le relazioni interpersonali	11%	14%	40%
Orientamento al cambiamento	22%	10%	10%
Capacità di pianificazione delle attività	6%	19%	20%
Capacità di gestire, sviluppare e valutare le persone	17%	10%	10%
Capacità di analisi dei flussi di dati interni all'azienda	22%	5%	10%
Esperienza internazionale	6%	19%	10%
Orientamento al risultato	6%	19%	0%



# Competenze richieste in futuro

Rispetto alle competenze richieste oggi, il miglioramento e l'innovazione di processi e strumenti di lavoro assume un ruolo importante al pari della conoscenza sempre migliore del contesto di mercato e del problem solving.

Si può tuttavia notare come vi sia minore uniformità nella scelta: non sembrano esserci infatti competenze realmente prevalenti nel futuro.



# Competenze richieste in futuro

Sembra che siano i Manager a inserire come competenze del futuro quelle relative all'innovazione di processo e dei strumenti di lavoro, mentre gli Specialist ritengono che saranno ancora prevalenti il problem solving, la gestione dei costi e del budget e la negoziazione dei prezzi e delle tariffe.

	Manager	Specialist	Assistant
Capacità di migliorare e innovare processi interni e modalità di lavoro	44%	24%	20%
Capacità di migliorare e innovare tecnologicamente gli strumenti di lavoro	33%	33%	10%
Capacità di incrementare le conoscenze relative all'offerta di mercato	39%	14%	40%
Capacità di gestire i costi e il budget	17%	38%	20%
Problem solving	6%	38%	40%
Capacità di negoziare prezzi e tariffe	6%	43%	20%
Esperienza internazionale	22%	24%	10%
Orientamento al cambiamento	28%	10%	20%
Capacità di gestire la comunicazione interna	22%	14%	20%
Capacità di gestire, sviluppare e valutare le persone	6%	19%	20%
Capacità di analisi dei flussi di dati interni all'azienda	17%	10%	10%
Capacità di pianificazione delle attività	6%	14%	0%
Capacità di gestire le relazioni interpersonali	0%	5%	20%
Orientamento al risultato	0%	0%	0%

# Total Reward

I Travel Specialist e i Travel Assistant sono esclusivamente Impiegati, mentre chi si occupa di questa disciplina in qualità di Manager può appartenere a tutte le qualifiche considerate (Dirigente, Quadro, Impiegato). I valori fanno riferimento a profili che non si occupano esclusivamente di Travel Management.

	RAL Media Travel Manager	RAL Media Nazionale	Differenza %	Variabile (Incidenza % sulla RAL)
Dirigente	€ 99.167	€ 105.390	-6%	17%
Quadro	€ 55.831	€ 53.245	5%	8%
Impiegato	€ 31.722	€ 30.689	3%	9%

Confrontando le retribuzioni rilevate dall'indagine con le RAL medie del mercato nazionale, si può evidenziare come chi si occupa anche di Travel Management guadagni mediamente di più rispetto alla media nazionale, sia per i Quadri che per gli Impiegati. La spiegazione è data dal fatto che si tratta di ruoli «composti», dove le attività seguite possono essere molteplici.

BENEFIT	Dirigente o Quadro	Impiegato
Benefit di Mobilità	74%	15%
Benefit di Assistenza e previdenza	68%	21%
Ticket Restaurant	47%	38%
Non possiede benefit	21%	33%

# Il mercato specifico del Travel Management

Di seguito riportiamo il mercato retributivo relativo al ruolo di Travel Manager/Specialist, come figura che si occupa esclusivamente di questa disciplina.

RAL Media	1° Quartile	Media	3° Quartile	Variabile (Incidenza % sulla RAL)
Quadro	€ 40.786	€ 48.620	€ 55.133	10,1%
Impiegato	€ 24.538	€ 30.208	€ 34.779	6,8%

Fonte: Osservatorio JobPricing

Confrontando i dati dei ruoli che si occupano esclusivamente di Travel Management, la RAL è invece inferiore alla media nazionale di categoria, sia per i Quadri che per gli Impiegati. La sola specializzazione e focus in azienda sul Travel Management non paga a livello retributivo.

	RAL Media Travel Manager	RAL Media Nazionale	Differenza %
Quadro	€ 48.620	€ 53.245	-9%
Impiegato	€ 30.208	€ 30.689	-2%

Fonte: Osservatorio JobPricing

# Considerazioni finali

Il Travel Management è una disciplina presente in aziende di vario settore e dimensione, ma difficilmente alle competenze di Travel corrisponde una figura precisa che si occupa solo di quello.

Lo sbocco a quest'attività arriva prevalentemente dall'ambito dei servizi generali, segreteria e assistenza di direzione.

I profili che gestiscono il Travel Management in azienda sono maggiormente concentrati nella definizione e gestione della policy, nella valutazione di nuove opportunità e nella valutazione dei costi e della qualità del servizio, mentre ad un livello più basso (Specialist e Assistant) è l'operatività la principale occupazione di questi ruoli (organizzare i viaggi, negoziazione delle tariffe e mantenimento dei rapporti con i fornitori e i clienti interni).

Le competenze principali per le figure di Specialist Assistant sono problem solving, gestione costi e capacità di negoziazione delle tariffe, mentre i Manager sono più orientati ad avere uno sviluppo di competenze per il miglioramento dei processi e degli strumenti di lavoro. Tale situazione sembra essere anche quella di un prossimo futuro.

L'aspetto retributivo è «contaminato» dalla multidisciplinarietà del profilo in azienda. Occuparsi solamente di Travel Management non paga dal punto di vista retributivo, mentre i profili che si occupano di più attività, al di fuori del Travel Management, sono ben retribuiti rispetto al mercato nazionale.