## 2020: итоги года для индустрии бизнес-тревел

## *Еще год назад мало кто мог предположить, что 2020 год будет для индустрии бизнес-тревел таким… И хотя в 2019 Организация экономического сотрудничества и развития предрекала сегменту делового туризма возможные проблемы и внешние шоки[[1]](#footnote-1), речь шла об иных экономических и политических вопросах, о пандемии же никто не говорил. А ведь именно коронавирус стал подтверждением всех этих опасений и продемонстрировал глубинное негативное влияние на самые разные отрасли, в том числе, и сегмент корпоративного туризма.*

## Итак, каким же был 2020 год для бизнес-тревел? Эксперты компании «Ракета», которая представляет онлайн-платформу для организации и управлениями командировками, подвели итоги, оценили спрос, динамику, а также перспективы делового туризма в 2021 году.

## Волатильный рынок

## Аналитики «Ракеты» отметили, что падение количества командировок в 2020 г. по сравнению с 2019 г. составило 46,9%. Максимальное снижение было зафиксировано в мае этого года – на 82,6% по отношению с аналогичным периодом в 2019. Впрочем, с середины лета ситуация начала выправляться и уже в сентябре количество деловых поездок увеличилось на 44% к в сравнении с маем-месяцем текущего года. Хотя в ноябре 2020 тренд на рост командировок слегка снизился (причина тому – новые ограничения в связи с пандемией), в целом, в последний квартал этого года сохраняется позитивная тенденция по увеличению количества деловых поездок.

## «Ракета» также отмечает большой интерес пользователей к мобильному приложению – online booking tool, но пока говорить об активном повышении бронирований через mobile app не приходится – ситуация на рынке дает о себе знать.

## Авиабилеты

## Аналогичный тренд, по информации экспертов «Ракеты», демонстрируют показатели покупки авиабилетов для бизнес-путешественников. Самыми тяжелыми месяцами в 2020 в этом сегменте стали апрель-июнь: здесь падение доходило до 94%, но с сентября уже составило 57,6% по отношению в 2019.

## Интересно, что в 2020 году количество пассажиров, летающих бизнес-классом, не сократилось. А самыми популярными городами назначений бизнес-путешествий на самолете стали:

## Москва,

## Санкт-Петербург

## Новосибирск

## Екатеринбург

## Сочи

## Хабаровск

## Краснодар

## Казань

## Красноярск

## Уфа

## Чаще всего в командировки посредством авиасообщения в 2020 г. летали из Москвы, Новосибирска, Санкт-Петербурга, Екатеринбурга, Хабаровска, Иркутска, Ростова-на-Дону, Владивостока.

## В командировку на поезде

## Самыми популярными станциями назначения среди бизнес-путешественников в 2020 году на железнодорожном транспорте стали:

## - Москва

## - Санкт-Петербург

## - Магдагачи (Амурская область)

## - Чита

## - Хабаровск

## - Екатеринбург

## - Саратов

## - Тында.

## Из топ-8 городов 2019 в году нынешнем выбыли Нижний Новгород, Самара, Воронеж.

## Эксперты «Ракеты» отмечают, что падение числа деловых поездок на железнодорожном транспорте в 2020 г. существенно меньше, чем в авиасообщении. Тут рынок максимально просел в мае - на 67% (по отношению к 2019 г.), а уже в сентябре падение числа покупок железнодорожных билетов для командировок составило 26,8% (в сравнении с аналогичным периодом 2019 г.).

## Отели: где и сколько

## Понятно, что из-за значительных ограничений, связанных с коронавирусом, многим бизнес-путешественникам пришлось отказаться от зарубежных поездок. Аналитики «Ракеты» сравнили наиболее популярные страны, где бронировали гостиницы для командировок в 2019 и 2020 гг. И оказалось, что страны СНГ и дальнее зарубежье также востребованы в деловом туризме в этом году.

## Скидку надо сделать только на количество гостей: число бронирований отелей в России в 2020 г. снизилось на 45% (по отношению к 2019), в Украине – на 21%. По другим направлениям падение превысило 50-60%. В целом, динамика резервирования гостиниц повторяет тренды по покупкам билетов – активные январь-февраль, значительный спад в апреле-июне и заметное оживление с сентября.

## Таб. 1. Наиболее популярные страны по бронированию отелей в 2019-2020 гг.

|  |  |
| --- | --- |
| **2019** | **2020** |
| **Страна**  |
| 1 | Россия | Россия |
| 2 | Казахстан | Казахстан |
| 3 | Беларусь | Украина |
| 4 | Польша | Германия |
| 5 | Великобритания | Польша |
| 6 | Азербайджан | Великобритания |
| 7 | Швейцария | США |
| 8 | Германия | Беларусь |
| 9 | Франция | Франция |
| 10 | Украина | Швейцария |
| 11 | Узбекистан | Азербайджан |
| 12 | Чехия | Турция |
| 13 | Бельгия | Узбекистан |
| 14 | Италия | Италия |
| 15 | США | Нидерланды |

**Надолго ли?**

Интересный тренд отметили эксперты «Ракеты»: в 2020 году произошли заметные корректировки в длительности командировок. Судите сами… Количество краткосрочных (до трех дней) поездок в этом году сильно сократилось, зато число долгосрочных (4-10 дней) и очень долгосрочных (более 10 дней) значительно возросло.

**Рис. 1. Длительность командировок за 2019-2020 гг.**



**Чем отвечают игроки на рынке?**

Учитывая непростую ситуацию на рынке делового туризма и стремление как можно скорее стабилизировать положение, игроки (каждый по-своему) пытаются предложить клиентам что-то особенное и ценное. Например, «Ракета» постоянно работает над улучшением и внедрением инноваций на своей платформе для организации командировок Raketa.travel.

К слову, теперь бизнес-путешественники проводят на онлайн-сервисе на 9,5% меньше времени при оформлении командировок, чем раньше. Тоже самое и с количеством просмотренных страниц на платформе: сейчас оно на 6% меньше, нежели ранее. Аналитики «Ракеты» связывают это с оптимизацией всех процессов поиска, выдачи, выбора вариантов и оформления командировок. Клиент получает максимально адаптированные под свой запрос предложения и ему попросту нет нужды тратить время на бесполезные поиски.

Здесь также немаловажен факт и времени ответа поставщиков услуг (авиа, ж/д билеты, отели, трансфер) на поисковые запросы клиента. «Ракете» удалось максимально сократить время выдачи таких предложений. Как вам возможность увидеть доступные варианты по размещению в отелях всего через 0,11 секунд после отправки запроса? Или авиабилеты через 0,7 секунд? Такая скорость в сочетании с максимальной кастомизацией под клиента и выгодной прозрачной ценой позволяют предлагать сегодня корпоративным путешественникам удобный и полезный сервис.

**Перспективы на будущее**

Эксперты компании «Ракета» полагают, что последствия пандемии еще будут серьезно сказываться на индустрии бизнес-тревел и ее восстановлении вплоть до 2022 года: стабилизация сектора будет небыстрой. Оживление и подъем пройдут поэтапно. В первую очередь, повысится спрос (что мы видим уже сейчас) на региональные и национальные бизнес-путешествия. Чаще это востребовано среди производственных, фармацевтических, сырьевых компаний, затем – среди организаций финансовой, энергетической, технологической отраслей. Международные командировки восстановятся в самую последнюю очередь, а вместе с ними и всевозможные выставки, конференции и иные мероприятия за рубежом – на них массово поедут позже всего.

Если говорить о сценариях развития бизнес-тревел сегмента в ближайшие два года, то эксперты «Ракеты» полагают: агентства корпоративного туризма будут искать стратегии понижения операционных издержек и повышать стоимость своих услуг, чтобы выжить, либо их ждет банкротство. На рынке произойдет перераспределение сил: агентства среднего размера уйдут, крупные игроки останутся и укрепят свои позиции (в том числе и из-за перераспределения клиентов). Появятся и микроагентства (от одного человека в штате) – своего рода консультанты, которые ведут одного или нескольких корпоративных клиентов.

Из трендов на 2021 год аналитики «Ракеты» видят также дальнейшее развитие цифровой трансформации предприятий, в том числе и в направлении делового туризма. Уже в текущем году отмечается увеличение проектов по диджитализации бизнес-процессов компаний на 50%. Это непременно будет востребовано и в будущем.

Все эти изменения и тенденции говорят о том, что сейчас у игроков рынка корпоративного туризма есть время на то, чтобы детально изучить свой сервис, потребности клиентов, переориентироваться и предложить потребителю то, что ему будет действительно нужно в условиях новой постпандемийной реальности.

1. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/6b47b985-en.pdf?expires=1607332867&id=id&accname=guest&checksum=ABBC02A979AE6E868A1E2758B0FA2301> [↑](#footnote-ref-1)