

Vinnare & NOMINERADE



Årets Vinnare

NOMINERADE



SAS

BÄSTA FLYGBOLAG – INRIKES

NOMINERADE Malmö Aviation och Sverigeflyg



Thai Airways

BÄSTA FLYGBOLAG – UTRIKES

NOMINERADE Lufthansa och SAS



Clarion Collection Hotels

BÄSTA HOTELLKEDJA

NOMINERADE Clarion Hotels
och Elite Hotels



Hertz

BÄSTA HYRBILSBOLAG

NOMINERADE Europcar och Sixt



Resia

BÄSTA RESEBYRÅ

NOMINERADE American Express
och Via Agencia

LÄS OM FLER

vinnare

& NOMINERADE
PÅ NÄSTA
SIDA!

BUSINESS TRAVEL AWARDS – CUSTOMERS' CHOICE

Priskategorier

Business Travel Awards – Customers' Choice är precis som namnet anför kundernas bedömning av och pris till de reseleverantörer man har använt under senaste året i ett affärsreseperspektiv. Priset delas per i dag ut i 10 olika kategorier:

Bästa Flygbolag - Inrikes • Bästa Flygbolag - Utrikes
Bästa Hotellkedja • Bästa Hyrbilsbolag
Bästa Resebyrå
Bästa Travel Management Company • Bästa Betalkort
Bästa Reseadministrativa Betaltjänst • Bästa Mötesanläggning • Bästa Mobil Reseapp

Om undersökningen

Business Travel Awards – Customers' Choice baseras på Resegeometris benchmark-undersökning "Business Travel Brands" som har genomförts sedan 2004. Undersökningen genomförs årligen på samma sätt i Danmark, Finland, Norge och Sverige bland två kategorier affärsresekunder:

- ▶ **Affärsresenärer** (med minst 5 affärsresor per år)
- ▶ **Beslutsfattare** (personer med ansvar för företagens affärsresor, avtal, resepolicy etc.)

Totalt bedömer dessa två kundkategorier de 100 största reseleverantörerna i Norden, vilket resulterar i ett unikt benchmarkverktyg som Resegeometri tillhandahåller resebranschen.

- ▶ **Undersökningen** genomfördes mellan 26 november 2014 och 30 januari 2015
- ▶ Undersökningen genomförs i **ett tvärsnitt av respektive lands företagsstruktur** i termerna av storlek (små, medelstora och stora företag i såväl privat som offentlig sektor)
- ▶ **Källor för rekrytering** och kvalificering av kunder respondenterna är olika adressleverantörer på marknaden (PAR, Fonecta etc.), samt SBTAs medlemmar
- ▶ **Totalt deltog närmare 6000** kvalificerade Beslutsfattare och Affärsresenärer i Norden varav 3000 deltog från Sverige

Närmare **3000***
beslutsfattare och
affärsresenärer
har sagt sitt ”



Via Egencia

BÄSTA TRAVEL MANAGEMENT
COMPANY

NOMINERADE Resia och Ticket Biz



Eurocard

BÄSTA BETALKORT

NOMINERADE First Card och Handelsbanken



Eurocard

BÄSTA RESEADMINISTRATIVA
BETALTJÄNST

NOMINERADE Diners och First Card



Ystad Saltsjöbad

BÄSTA MÖTESANLÄGGNING

NOMINERADE Arken Hotell & Art Garden Spa
och Djurönäset



SAS

BÄSTA MOBIL RESEAPP

NOMINERADE Booking.com och SJ

Business Travel Awards

– **Customers' Choice** har delats
ut årligen sedan 2007 i ett samar-
bete mellan Swedish Business
Travel Association (SBTA) och
marknadsundersökningsföretaget
Resegeometri Nordic AB.



BUSINESS TRAVEL
AWARDS
Customers' Choice
2015



* Baseras på undersökningen Business Travel Brands. De två kategorierna utgörs av beslutsfattare med ansvar för företagets affärsresor, avtal, resepolicy etc. och affärsresenärer med minst fem affärsresor per år.

Undersökningsmetodik

Resegeometri låter kunderna bedöma reseleverantörerna med den internationellt erkända metoden Net Promoter Score (NPS), vilket kompletteras och förklaras med affärsreseskunders bedömning av **7 viktiga kundnöjdhetsparametrar**:

Värde för pengarna • Tidsbesparing • Pålitlighet
Serviceorientering • Produkt-/Serviceutbud
Bekvämlighet • Online- och Mobila tjänster

De 3 reseleverantörer i respektive priskategori som får de högsta sammanlagda kundnöjdhetsvärdena från NPS och de 7 parametrarna blir nominerade innan själva prisceremonin. Den reseleverantör av dessa tre som har det högsta kundnöjdhetsvärdet utses under prisutdelningen till årets vinnare i respektive kategori.

Regler vid uträkning av betyg

Resegeometri och SBTA har beslutat att följande regler skall vara styrande vid sammanställningen av respektive reseleverantörs totalpoäng:

- ▶ Företagens **Beslutsfattares och Affärsresenärers** röster väger lika mycket
- ▶ Beslutsfattares röst på **företag med många affärsresenärer** och därmed större resevolymen väger tyngre
- ▶ Affärsresenärer med **fler resdagar per år** väger tyngre
- ▶ **NPS-värdet** står för 50% av bedömningen
- ▶ **De 7 kundnöjdhetsparametrarna** står för 50% av bedömningen
- ▶ De två kundkategorierna (beslutsfattare och affärsresenärer) **rangordnar de sju kundnöjdhetsparametrarna** efter hur viktiga de är. Ju viktigare en parameter är för kunderna desto större vikt får detta betyg vid sammanställningen
- ▶ I kategorin **Bästa TMC** bedömer enbart de kunder som angivit att företaget har en resepolicy som reglerar vilka reseleverantörer och/eller bokningsklass man ska boka.
- ▶ I kategorin **Bästa Leverantör av Reseadministrativa Betaltjänster** bedömer enbart de kunder som angivit att de har en mer omfattande betaltjänst med en eller flera tjänster utöver betalkort som: – Samlingsfakturerings via ett resekonto hos en resebyrå – Fakturasortering på referensbegrepp såsom kostnadsställen, projekt, resenär etc. – Elektronisk överföring av transaktioner/fakturor – Förkontering – Etc.