

Het grootste luchtvaart- & zakenreismagazine in de Benelux

# LUCHTVAART NIEUWS

nummer 130 | juni 2024 | een uitgave van Reizen & Reizen | Prijs €10,95

## IATA verwacht

5 miljard vliegtuig-  
passagiers

## Extreme turbulentie

Hoe zit dat?

## Nieuwe CEO

bij VCK Travel

## Pieter Elbers

over India



**SIR TIM: EMIRATES  
IS NOG LANG NIET  
UITGEGROEID**

---

# David Bishop leidt VCK Travel naar Gray Dawes Travel

Nederlandse TMC nu onderdeel van  
grote, internationale organisatie



Op 1 mei rondde Ed Berrevoets na 20 jaar zijn werkzaamheden af als managing director van reisorganisatie VCK Travel. Moederbedrijf VCK Logistics besloot de reisactiviteiten af te stoten en de focus volledig op de logistieke- en scheepvaartactiviteiten te leggen. De zakenreisactiviteiten zijn verkocht aan Gray Dawes Travel. Daardoor is David Bishop daar nu de nieuwe leidinggevende. Luchtvaartnieuws zocht hem op om kennis te maken.

Tekst: Rob Somsen Foto's: VCK Travel



**B**ishop (54) is afkomstig uit Engeland, getrouwd en heeft twee studerende kinderen. Dankzij zijn Ierse moeder heeft hij twee paspoorten: een Brits en een Iers. "De reden dat ik recent ook een Iers paspoort heb aangevraagd heeft alles te maken met de Brexit, waar ik fel op tegen ben", legt Bishop zijn voorkeur direct op tafel.

Voordat hij actief werd in de reisindustrie, werkte hij in de bankensector. Bij Barclays werd hij opgeleid om bankier te worden. Een belangrijk deel van zijn werk was het verstrekken van kredieten aan allerlei

bedrijven, waaronder enkele travel management companies.

"Toen een van deze klanten, Fleet Street Travel, mij vroeg om bij hen in dienst te komen heb ik de stap gezet. Barclays werd steeds meer een politieke omgeving waar ik een van de vele werknemers was in een grote organisatie. Het was dus logisch voor mij om een vervolgstap te zetten met de waardevolle analytische kennis die ik had opgedaan, om financieel directeur te worden bij een kleine TMC met een omzet van, toen, zo'n 45 miljoen Britse pond", vertelt Bishop.

"Mijn eerste taak was om een vestiging in Ierland te openen. Ierland

was interessant vanwege belastingvoordelen. Daarnaast namen we een TMC over in Alkmaar in Nederland, genaamd Dakota Business Travel. De overname betekende dat ik toen al regelmatig in Nederland werkte. Al snel verhuisden we dit bedrijf naar Hoofddorp en verkochten het uiteindelijk aan Portman Travel", vervolgt hij.

Portman Travel was net als VCK Travel lid van Radius, een internationaal netwerk van destijds 120 onafhankelijke reisbureaus. Vanuit deze samenwerking kende Bishop al VCK Travel en commercieel directeur Eric van Denderen.

Na Portman Travel besloot Bishop aan de slag te gaan in een wereldwijde rol bij boekingstechnologiebedrijf Atrii, waar hij de opstart deed. "Bij Atrii kwam ik in contact met eerst Lufthansa en later British Airways en American Airlines over hun behoefte om een koppeling te maken met hun net geïntroduceerde NDC-platformen, waarbij de luchtvaartmaatschappijen extra content wilden aanbieden buiten de traditionele boekingsystemen om. Niet veel later kwamen Air France en KLM daarbij", aldus Bishop.

Hij vervolgt: "Op een gegeven moment werd ik gebeld door Suzanne Horner, de CEO van Gray Dawes, om te

'Nederlands kantoor gaat ook Australiërs helpen'

## 'Ik bouw voort op de solide fundering die Ed Berrevoets gelegd heeft'

komen praten. Ik had op dat moment niet het idee dat ik terug wilde naar een TMC. Toen ze echter haar visie presenteerde en een rol voor mij creëerde die goed bij mij past, heb ik de overstap gemaakt. Het was een no-brainer om in 2018 de overstap te maken om uiteindelijk uit te groeien naar de rol die ik nu vervul als managing director."

### **Overname VCK Travel**

Gray Dawes was niet actief op actief zoek in Europa, maar toen VCK Travel op de markt kwam was het voor de Britten de moeite waard ernaar te kijken. Eerder had het bedrijf al TMC's overgenomen in Australië en de Verenigde Staten. Een nieuwe acquisitie was dan ook niet onlogisch. Gray Dawes was in staat om VCK Travel in januari 2024 over te nemen met eigen middelen uit het familiebedrijf Inchcape Family Estates, het moederbedrijf van Gray Dawes. Na de coronapandemie werd in augustus 2022 een TMC overgenomen in het Verenigd Koninkrijk, in december van dat jaar in Florida en in januari 2023 in Australië.

"Na deze acquisities was onze belangrijkste focus het efficiënter maken van het boekingsproces. Als TMC is het onze opdracht om vooral een goede retailer te zijn in plaats van een wholesaler. Ons aanbod moet zo breed en efficiënt mogelijk zijn", aldus Bishop.

Op de vraag wat de voordelen zijn voor Nederlandse klanten van de overname van VCK Travel, antwoordt Bishop: "De distributie wordt complexer met vernieuwingen zoals NDC. We zijn geen technologiebedrijf, maar we willen klanten wel meer mogelijkheden bieden met meer content. Klanten die zelf willen boeken helpen we op weg aangezien klanten en onze consultants met dezelfde tools werken en dezelfde data beschikbaar hebben. Een ander belangrijk voordeel is ons 'follow the sun-model'. Door kantoren

te hebben in verschillende tijdszones kunnen we klanten beter 24 uur per dag bedienen. Dat betekent inderdaad dat we vanaf het eind van dit jaar een klant uit Australië bedienen op het moment dat hun kantoor daar gesloten is en het kantoor in Amsterdam open is."

Technisch komt het er bij 'follow the sun' op neer dat een klant zijn of haar kantoor in Sydney belt, en dat de telefoon opgenomen kan worden door een medewerker uit Nederland, de VS of het Verenigd Koninkrijk. Omgekeerd wordt een Nederlandse klant tot in de avond in het Nederlands bediend en na het einde van de dienst in Nederland in het Engels. Daarnaast richt het bedrijf zich op het aanbieden van technologische producten om de klant 24 uur per dag en 7 dagen in de week te bedienen via "self service tools". Atriis is hierbij de centrale functionaliteit.

### **Wat is je eerste impressie van VCK Travel?**

"Wat me opvalt is de kwaliteit van de mensen die werken vanuit een personal touch-principe. Mijn verwachtingen werden overtroffen in de eerste weken. Er is een goede mix tussen ervaren mensen en nieuwe instroom en via de masterclasses die worden georganiseerd komen er nieuwe jongen mensen (qua ervaring) bij. Daarnaast valt nadrukkelijk op wat er komt kijken bij het bedienen van een van de grootste klanten in Nederland: de Nederlandse overheid."

### **Wat gaat er veranderen bij VCK Travel?**

"Een belangrijke verandering is de inzet van technologie bij het boekingsproces. En waar je ook boekt bij ons: wereldwijd ontvangt de klant dezelfde service. Onze portal en ons telefoniesysteem zijn overal hetzelfde en Atriis vormt een belangrijke basis voor onze dienstverlening. We zijn de grootste internationale Atriis-gebruiker.

ker. Onze accountmanagers zetten bij hun dienstverlening verder Microsoft Power BI in, een interactieve tool voor het visualiseren van reisdata. Hiermee kunnen we beter sturen op kosten en uitgaven. Nederlandse klanten komen via ons verder meer in aanraking met NDC en Travelfusion voor het boeken van low cost carriers."

Bishop laat duidelijk merken dat hij de eigen technologie een belangrijke tool vindt om klanten gemak en de volledige beschikbare reisdata te bieden. De Global Distribution Systems (GDS) zijn te traag geweest in zijn ogen om zaken als NDC eerder te omarmen.

### **Wat is belangrijk voor leveranciers om te weten in de samenwerking?**

"Ik wil hun beste klant zijn en ook hun beste partner as retailer. Nauw samenwerken, nieuwe zaken ontwikkelen en testen. Ik wil dat onze partners ons helpen om meer content te verkopen. Dat betekent ook dat leveranciers hun producten door moeten blijven ontwikkelen."

### **Hoe kijk je op zakenreizen in het algemeen?**

"Ik zie dat NDC-boeking de komende jaren sterk toenemen. Daarnaast is het belangrijk om rekening te houden met veranderende wensen van klanten. Duurzaamheid speelt een ongelofelijk belangrijke rol, dus krijg je keuzes als: vliegen of met de trein. Ook kijken klanten meer naar het type vliegtuigen. Welke toestellen stoten minder schadelijke stoffen uit? Daarnaast krijg je meer CO2-gedreven travel policies. Het is aan ons de data beschikbaar te hebben voor dit soort zaken en klanten te helpen bij hun keuzes. Binnen Atriis bieden we bijvoorbeeld een veelvoud aan treinverbindingen aan in het Verenigd Koninkrijk, Europa en de VS. Ik boek net zo makkelijk een reis tussen Londen en Amsterdam met de trein als met het vliegtuig."

"Wat ik verder wil benadrukken is dat het belangrijk is dat onze leveranciers, zoals luchtvaartmaatschappijen, een gezond businessmodel hebben zodat ze kunnen blijven investeren in hun producten. Er is zo veel verlies geleden tijdens de coronaperiode dat luchtvaartmaatschappijen verliezen moeten terugverdienen, of ze nu wel of niet eigendom van de staat zijn."

### **Wat leren de andere landen van Nederland?**

"Nederland loopt voorop met duurzaamheidsinitiatieven en de kennis van marine travel. Wat ik verder wil zeggen over Nederland is dat ik mij oprecht bevoorrecht voel dat ik deze rol in Nederland mag uitvoeren. Ik bouw voort op de solide fundering die mijn voorganger Ed Berrevoets heeft neergelegd in 20 jaar tijd." ■

## **Gray Dawes Travel**

Gay Dawes Travel behoort tot een Britse 'Family Trust', Inchcape Family Estates. De familie heeft de Britse multinational Inchcape opgezet, die actief is op het gebied van autodistributie, detailhandel en diensten. Inchcape heeft het hoofdkantoor in Londen en is actief in 32 landen in Azië, Australië, Europa, Afrika en Zuid-Amerika. Dochteronderneming Gray Dawes nam sinds 2015 in totaal 14 TMC's over. Daardoor werken er nu rond de 500 mensen en wordt er een jaarlijkse omzet van 500 miljoen euro gegenereerd in vier landen. Het bedrijf is gegroeid met bijna 1700 procent sinds CEO Suzanne Horner aantrad in 2011. De meest recente overname, VCK Travel, is een belangrijk kantoor voor het Europese vasteland en wil vanuit Amsterdam klanten in heel Europa gaan bedienen.