

## Harvard-onderzoek toont waarde aan van persoonlijke ontmoetingen en toenemende interesse in virtuele mogelijkheden

Wetenschappelijk tijdschrift *Harvard Business Review* deed onlangs onderzoek onder 2.300 zakelijk leiders in de Verenigde Staten, Europa en Azië. De resultaten, die afgelopen maand gepubliceerd werden, bevestigen dat persoonlijke ontmoetingen van essentieel belang blijven voor het doen van zaken en dat dit soort ontmoetingen bij leidinggevendenden de voorkeur geniet boven indirecte alternatieven bij meerdere vormen van zakelijke interactie. Hiertegenover staat dat uit een aantal recente onderzoeken blijkt dat bedrijven in toenemende mate gebruikmaken van conferentiemogelijkheden op afstand (*remote conferencing*) en andere communicatiehulpmiddelen.

79 procent van de respondenten van bovengenoemd onderzoek was van mening dat "een ontmoeting in levenden lijve de effectiefste manier is om nieuwe klanten te ontmoeten voor verkoopdoeleinden." Bovendien vond 89 procent dat dergelijke persoonlijke interactie "essentieel is voor het bekrachtigen van een afspraak." Echter, 60 procent gaf aan ook "heel vaak" gebruik te maken van virtuele vergadertechnologie.

UBS ondervroeg 61 travelmanagers die werkzaam zijn voor grootzakelijke bedrijven. Hieruit kwam naar voren dat zo'n driekwart van de respondenten "stappen heeft ondernomen om vlieguren te vervangen door alternatieven als bijvoorbeeld videoconferenties, met als doel luchtvaartuitgaven in de toekomst terug te dringen." Ook de resultaten van het onderzoek door *Harvard Business Review* wijzen op de tendens onder bedrijven naar indirecte functionaliteit; 60 procent van de respondenten houdt "vaak" telefonische conferenties en 44 procent verwacht komend jaar vaker op afstand te gaan vergaderen, hoewel circa 55 procent "zelden of nooit" videoconferenties houdt.

*Harvard Business Review* maakte het onderzoek, dat gesponsord werd door British Airways, vorige maand openbaar op een persconferentie tijdens een congres van de National Business Travel Association in San Diego. Angela Herrin, onderzoeksredacteur van het tijdschrift, merkte op dat men ondanks dat veel bedrijven bezuinigen op reis- en vergaderkosten "videoconferenties niet op zo'n grote schaal toepast als we hadden verwacht."

Herrin vervolgt dat op basis van de onderzoeksresultaten "persoonlijke interactie over de gehele linie favoriet is" met uitzondering van de categorie leveranciersmanagement. Dit laatste kan volgens zakelijke leiders worden uitgevoerd via telefoon, e-mail en andere middelen voor communicatie op afstand. Het merendeel van de ondervraagden was het erover eens dat persoonlijke ontmoetingen de voorkeur genieten bij het omgaan met klanten, het onderhandelen over contracten en het inzicht krijgen in klanten.

"Ons onderzoek toont aan dat hechte menselijke interactie hetgeen is waar de meeste zakenmensen echt behoefte aan hebben," aldus Herrin. "Technologie is een prima aanvulling, maar persoonlijke communicatie heeft de grootst denkbare bandbreedte op zakelijk vlak. Het kan duurzame, solide relaties bewerkstelligen en zakelijke groei stimuleren."

Desondanks blijft het de vraag of de reisvolumes weer zodanig zullen toenemen dat het soort persoonlijke interactie waar bedrijfsleiders zo aan hechten daadwerkelijk tot de mogelijkheden behoort. Slechts 34 procent van de door UBS ondervraagde mensen gaf aan dat er sprake is van "opgehoopte vraag naar vlieguren." Hoewel veel bedrijven verwachten volgend jaar hun luchtvaartuitgaven te zullen verhogen ten opzichte van het bedroevende niveau van 2009, is een aantal partijen in de sector ervan overtuigd dat een terugkeer naar het niveau van vóór de recessie nog jaren op zich zal laten wachten.

Larry Kellner, CEO van Continental Airlines, was daarentegen positiever gestemd over de comeback van persoonlijke ontmoetingen. Hij ziet het beperken van de kosten voor reizen en vergaderingen als iets van de kortere termijn. "Een terugkeer zal zeker plaatsvinden," aldus Kellner. "Op korte termijn zal men inderdaad besparen op groepsoverleg en bijeenkomsten, en zal men zeggen meer gebruik te gaan maken van teleconferenties. Wat echter een typerend voorval is: tijdens een bijeenkomst met een groepje grote zakelijke klanten ontstond een discussie. Een paar mensen beweerden dat het zakelijke reisvolume nooit meer zou stijgen tot het oude niveau en dat zij zelf hadden gekozen voor videoconferenties. Nog voor ik mijn zegje kon doen zei een andere man, 'Dat ben ik absoluut niet met jullie eens. Mijn bedrijf heeft het drie jaar geleden op die manier geprobeerd, maar uiteindelijk zijn het toch de borrels, etentjes en rondjes golf die de doorslag geven. Het lijkt misschien puur vermaak, maar juist op die momenten krijgen ideeën tijd om te rijpen.'"

Kellner zei verder dat *remote conferencing* uitkomst kan bieden bij formele beslissingen, maar niet de dynamiek heeft van een ontmoeting in levenden lijve. "Er is zoveel dat één op één wordt afgehandeld. Ga maar na, bij elk groepsgebeuren is er wel iemand in de zaal die je benadert met 'Zullen we even naar buiten lopen, dan kunnen we dit met z'n tweeën verder bespreken.' Tijdens een videoconferentie is zo'n zakelijk onderonsje onmogelijk. De woorden van eerdergenoemde man vatten het goed samen: videoconferenties zijn een nuttig instrument en kunnen ervoor zorgen dat een bedrijf soepeler loopt, maar ze leiden niet tot lagere reisvolumes en -uitgaven."