

Erik van Markus (ex-Travelport) van start met ConsolidAir

# ‘We hoeven niet de grootste te zijn, maar wel de beste’

Na ruim vier jaar bij Travelport gewerkt te hebben, is Erik van Markus zijn eigen consolidator begonnen. ConsolidAir Nederland B.V., dat hij samen met zakenpartner Auke van den Bos in maart dit jaar heeft opgezet, telt inmiddels zo’n 40 klanten. Zijn ambitie: niet de grootste, maar wel de beste zijn.

Door: **Theo de Reus**

## Hoe is het zo gekomen?

‘Ik ben in 2016 bij Travelport begonnen, als Countrymanager Nederland en kreeg al gauw de functie van Managing Director Benelux. Het doel was een andere organisatie neerzetten, het verbeteren van klanttevredenheid en nieuwe klanten binnenhalen. Ik heb drie jaar aan een andere cultuur gewerkt, die meer naar buiten gericht was en de klant echt centraal gezet. We hebben Travelport op een andere manier op de kaart gezet.’

## En toen?

‘Er was een landenstructuur, waarbij ik verantwoordelijk was voor Nederland en België. Toen kwam er een nieuwe CEO met een andere filosofie, waarbij de landenstructuur werd vervangen door een klantstructuur. Ik kreeg een portfolio met twaalf klanten in Noord-Europa en Rusland. In mijn laatste jaar was ik elke week minstens drie dagen in het buitenland. Het managen van teamleden en klanten op afstand is niet mijn ding. Ik wil er dagelijks onderdeel van zijn. Toen kwam Covid en de hele klantportfolio ging naar een collega die Zuid-Europa aanstuurde. Ik heb toen afscheid genomen, ook omdat ik geen energie kreeg van deze nieuwe rol. En met een dochtertje van

toen drie jaar wilde ik niet steeds de halve week weg zijn.’

## Hoe ontstond ConsolidAir?

‘Ik heb bij Travelport een goede relatie opgebouwd met andere consolidators en veel geleerd. Daarnaast had ik ook contacten opgebouwd bij BTP Groep (Business Travel Partners, red.), vooral met Auke van den Bos. Auke was actief met Travel Leaders Network, het oude HRG, dat werd overgenomen door American Express. Hij had de infrastructuur en een platform met goede technologie, maar klanten verdwenen door deze overname. We hebben toen besproken wat we samen konden doen. Daar is ConsolidAir uit ontstaan.’

## • Opdat wij nooit vergeten voor wie wij het elke dag doen •

## Was het een langgekoesterde wens om iets voor jezelf te beginnen?

‘Diep in m’n hart wel. Ik wilde heel graag iets voor mezelf doen omdat ik bij veel bedrijven heb kunnen leren waarom

organisaties succesvol zijn en waarom niet. Ik ben ervan overtuigd dat, als je zelf invloed hebt op de cultuur van een bedrijf, je iets moois kunt bereiken. Ik heb alleen nooit het lef of het idee gehad om iets te beginnen. En nu is het de tijd.’

## Hoe kwam je op het idee om een consolidator te starten?

‘Omdat de huidige markt bestaat uit een grote partij met een zeer groot marktaandeel, met daarnaast twee of drie kleinere spelers. Op basis daarvan zag ik mogelijkheden iets nieuws te starten, op een andere manier dan de bestaande partijen. Als er maar een paar aanbieders zijn in een grote markt, dan zijn er altijd kansen voor partijen die het beter of anders doen.’

## Wat doe je dan anders?

‘De mentaliteit. Op het gebied van technologie zijn we minstens net zo goed. We hebben in het bestaande platform van Auke aanpassingen aangebracht, dus technologisch kunnen we leveren wat we moeten leveren aan onze klanten. Volledige content, eenvoudig te boeken in een volledig geautomatiseerd proces. De mentaliteit van onze mensen is dat we het verschil willen maken voor klanten. Dat zit ook

in mijn dna, de klant centraal stellen. We hebben oprecht interesse in de klant en willen de klant helpen. We zijn betrokken, bekwaam en betrouwbaar.’

## Dat zegt toch iedereen, de klant centraal stellen?

‘Consolidatie is feitelijk een volledig geautomatiseerd proces. Het moment van de waarheid is als de klant een probleem of een vraag heeft en hoe je dat in je persoonlijke dienstverlening oplost. En dat doen wij echt anders. Ten tweede zijn we volledig transparant.’

## Op welke manier?

‘Transparantie over kosten en opbrengsten, maar vooral ook in tarieven. De klant betaalt een fee en wij zijn duidelijk in wat men daarvoor krijgt. Dat is wat het is, meer niet. Dat klinkt logisch maar is het niet voor iedereen. Bij ons is transparantie in de ruimste zin van het woord onderdeel van onze strategie, maar ook hoe wij met elkaar, als collega’s, en met onze klanten omgaan.’

## Wat bieden jullie naast consolidating, content en reistechnologie?

‘We hebben de touroperator-



Erik van Markus.

tarieven van meer dan 40 airlines, we bieden NDC direct connect waar deze beschikbaar zijn, maar ook lowcost carriers. Onze module met hotels wordt al gebruikt door ZRA's. We hebben treinaanbod en ook autohuur van Sunny Cars, dat is voor leisure het enige label.'

### Wie zijn jullie klanten?

'We hebben inmiddels 40 klanten, een breed scala van ZRA's, leisure- en zakenagenten, online spelers, touroperators. Bijzonder trots ben ik dat we de merken Prijsvrij en D-reizen als klant hebben. Tijdens de oprichting van ons bedrijf ben ik weer in contact gekomen met Marc de Zwart, die deed consolidatie bij Boemm (atp). Wij hebben in het verleden al tien jaar met veel plezier samengewerkt. En dan zie je weer dat toeval niet bestaat. Boemm wilde de klanten op dat moment overdragen aan Airtrade, waardoor de functie van Marc boventallig werd. Marc is nu werkzaam bij ConsolidAir, en daar ben ik supertrots op. Ik zie hem als de consolidatiespecialist van Nederland. Hij heeft in het verleden veel klanten aan zich gebonden, waarvan een groot aantal met hem is meegekomen.'

### Wat is je ambitie?

'Om vooral te groeien in kwaliteit en, zonder arrogant te willen klinken, de beste te blijven en langzaam te groeien met klanten waar we waarde kunnen toevoegen. Het uiteindelijke doel is niet om de grootste te worden, maar om de beste te blijven.'

### Je bent net begonnen en zegt nu al 'beste blijven' in plaats van 'beste worden'?

'Ja, we moeten een doel stellen en kijken waar er kansen liggen. Het gaat niet om hard groeien, maar kwaliteit blijven leveren, dan komt de groei vanzelf. We hebben inmiddels een team van acht mensen, ons kantoor zit in Groningen, waar Auke ooit zat, maar we willen voor het einde van het jaar wat centraler in het land gaan zitten.'

### Wie begint er tijdens een Covid-pandemie een eigen bedrijf?

'Dat is allemaal waar, maar andere aanbieders kunnen alleen maar marktaandeel verliezen en wij alleen maar winnen. We hebben ons in de rustige tijd meer kunnen concentreren op het opstarten en het verbeteren van ons technische platform. We zijn letterlijk begonnen met een wit

vel met wat aantekeningen. En kijk eens waar we nu al zijn. Een prachtig team en klantportfolio waar ik trots op ben.'

### Wat was je grootste hobbel als startende ondernemer?

'De diversiteit van wat er op je afkomt, van het aannemen van mensen tot het bouwen van een website. Maar ook zorgen dat we juridisch alles op orde hebben, keuzes maken in juiste technologie. Maar het is wel je eigen bedrijf en je kunt zelf bepalen, beslissen en sturen.'

### Had je het eerder moeten doen?

'Misschien wel, maar beter laat dan nooit. Het is leuk om samen te werken met team van kundige en enthousiaste collega's die eigenlijk allemaal een beetje ondernemer zijn geworden.'

### Erik van Markus werkte ruim vier jaar bij Travelport, en daarvoor onder andere bij ATPi (tien jaar) en CWT (zes jaar).

#### Eerste baan?

'Mijn allereerste baan was sales manager bij Lavold schoonmaak, onderdeel van Randstad. Daar heb ik de dienstverlening echt leren kennen en respect gekregen voor mensen die elke dag je kantoor schoonmaken. In de reiswereld ben ik in 1999 begonnen bij Carlson Wagonlit Travel, als salesmanager met letterlijk de Gouden Gids op schoot om nieuwe klanten te bellen.'

#### Beste advies ooit gekregen en van wie?

'Ik heb van een aantal managers veel geleerd en ook van een aantal andere geleerd wat je niet moet doen. Maar ik was eens bij het hoofdkantoor

van Ahold in Zaandam, waar voor het directiegebouw een klein bronzen beeldje staat, met een bordje; 'opdat wij nooit vergeten voor wie wij het elke dag doen'. Dat boeit me nog steeds. Elke dag voordat je het kantoor binnenstapt, zie je als eerste de klant. De klant centraal stellen staat daar zo sterk uitgebeeld. Dat zit ook in mijn dna en dus in dat van ConsolidAir.'

#### Wat zou je doen als je niet in de reisbranche werkte?

'Ik heb in m'n jeugd bij Ajax gevoetbald, maar ik had niet de kwaliteit of mentaliteit om echt door te breken. Als ik niet in de reisbranche zou werken, dan hoop ik dat ik iets met sport

had gedaan. Ik speel helaas ook geen instrument, ik had graag in een band gespeeld.'

#### Favoriete bestemming?

'Rome, vanwege de romantiek, smaak in de zin van eten, mode, de auto's, muziek, cultuur plus het feit dat ik m'n vrouw daar ten huwelijk heb gevraagd.'

#### Dus binnenkort een vestiging van ConsolidAir in Italië?

'Nou, we worden al gevonden door klanten uit België, Afrika en het Midden-Oosten, touroperators en reisbureaus. Dus wie weet.'