

Futuro: Crisis modelo de negocio donde el tamaño no importa. Especialización, reconversión, profesionalidad...



Martin Sarrate

Director General de Julia Central de Viajes
y Vicepresidente Económico-Financiero de CEAV

Mi opinión es que en estos momentos de profunda transformación en los modelos de negocio y de compra por parte del consumidor, motivados principalmente por su nivel de información y de exigencia y que además se debe añadir el factor precio, es necesario que la competitividad aflore permanentemente para poder desarrollar nuestra actividad profesional y empresarial, en pro de continuar ofreciendo nuestro valor añadido diferencial, tan puesto en cuestión a veces por todos nuestros detractores, que no valoran nuestro esfuerzo en la comercialización de todos los productos turísticos.

En nuestro Sector existen muchos paradigmas que se deben desterrar:

- Vender de todo a cualquier precio, sin el correspondiente análisis de la rentabilidad.
- La contratación de personal poco cualificado, para poder abaratar costes estructurales.
- Ganar cuota de mercado con expansiones poco sólidas.

No comparto estas utopías, ya que conlleva la muerte por inanición de nuestra profesión. Creo que es fundamental encontrar la mejor relación calidad/precio y gestionar bien nuestras empresas y que por su complejidad, no es tan fácil como mucha gente piensa.

Nuestro papel de asesoría supone la retención del talento de todo el colectivo de profesionales especializados que componen esta profesión donde la labor de asesoramiento de calidad y optimización de recursos es de vital importancia para poder fidelizar a nuestros clientes.

En un mundo virtual donde priva el exceso de información en un solo clic y que aparentemente es gratis según la percepción del consumidor, a pesar del tiempo que le dedica, el conseguir consolidar sus fantasías e ilusiones de viajar, demostrándole que nuestro trabajo de asesoría radica en cobrar por unos servicios, realizar un plan de viajes según sus proyectos y garantizarle el cumplimiento de la totalidad de todos los servicios contratados, es básico y fundamental.

Lo más importante es la proximidad en base a la relación personal y la posibilidad de interactuar con nuestros clientes, para, de esta forma, transmitirles experiencias, seguridad, información, conocimiento del producto, y sobre todo asesoramiento profesional para que sus expectativas se conviertan en realidad con las mejores alternativas a medida de sus posibilidades y con la mejor calidad de nuestros servicios.

Nuestro presente es mejorar nuestra especialización, nuestro marco de competencias profesionales e invertir en la formación de nuestros equipos humanos para mejorar y reforzar nuestra imagen de fuerza como Sector.

Nuestros retos y factores de éxito en el futuro pasan por dejar de competir por precio y dejar de pensar en concentraciones, fusiones, absorciones, grandes redes, franquicias, ya que actualmente estas estrategias han fracasado como modelo de negocio, provocando una desestabilización de nuestra industria. ¿Alguien sabe cómo se generan las sinergias para gestionar y consolidar a las agencias de viajes en un mercado en recesión por la falta de consumo?

Tenemos que ver como continua actuando e innovando internet en la distribución de los viajes acercando al consumidor a la información y consiguiendo un precio diferente con menos intermediarios, por lo que en consecuencia tenemos trabajar con un modelo de total transparencia en los mismos y que se revitalice nuestro papel como expertos en ahorrar tiempo y economías en nuestra prestación de los servicios ofertados y contratados.

Entre todos los que componemos este Sector, y para el bien de todos, podemos revitalizar esta profesión y consolidarla actuando como lobby sectorial y profesional, y que todos los posibles clientes nos vean como sus asesores de viajes corporativos y de ocio. Y me gustaría terminar con una cita del escritor, novelista, historiador y filósofo británico Herbert George Wells, que dice: POR QUÉ SE HA DE TENER MIEDO A LOS CAMBIOS...TODA LA VIDA ES UN CAMBIO

MÁS DE 30 AÑOS DE CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIANZA



PROGRAMA GENERAL



ÁFRICA



ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ



ISLAS EXÓTICAS



SELECCIÓN CATAI



EUROPA SECRETA



AMÉRICA LATINA



SCANDINAVÍSIMO Y RUSIA



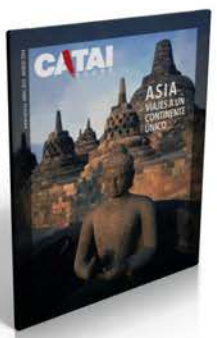
PATAGONIA



ORIENTE MEDIO Y ASIA CENTRAL



PACÍFICO



ASIA



NOVEDAD
ESCAPADAS FAMILIARES

Más de 30 años de confianza, seguridad y experiencia
Viajes a los 5 continentes • Innovación permanente

www.catai.es

CATAI
TOURS