



Entrevista a Ramón Biarnés,
Director Comercial Avis Budget Group

Avis ha tenido siempre una firme apuesta por la innovación

Avis acaba de cumplir el 50 aniversario de su implantación en España ¿nos podría hablar de la evolución de la compañía en estos 50 años?

Efectivamente, en 2016 cumplimos 50 años desde nuestro inicio de operaciones en España. En 1966 creamos la primera sucursal en el país que estaba ubicada en la habitación del hotel Luz Palacio de Madrid, en Paseo de la Castellana número 56. Ese fue el primer paso de una ya larga trayectoria llena de retos y también muchos éxitos.

Avis era ya en esa época una compañía reconocida a nivel internacional en el sector de alquiler de vehículos. Sin embargo, la entrada en España suponía un doble reto. Por una parte era necesario explicar en qué consistían los servicios de un *rent a car* y hacer ver sus beneficios. Además, debíamos también explicar qué era Avis y qué tipo de servicios ofertábamos.

En España al igual que en el resto del mundo, Avis ha tenido siempre una firme apuesta por la innovación. En este esfuerzo, la compañía fue la primera en contar con sistema de gestión Wizard a nivel global, la primera del sector en tener página web y pionera también en ofrecer una app móvil de servicios de *rent a car* en España y Europa.

En este tiempo la situación ha cambiado mucho y el perfil del viajero se ha modificado. Si bien partíamos, hace cincuenta años, de un consumidor inexperto que desconocía las ventajas de alquilar un vehículo, ahora nos dirigimos a clientes cada vez mejor informados, con más capacidad para comparar y decidir y como resultado, más exigentes. En función de esta evolución nuestra compañía ha sabido siempre adaptarse a los cambios ofreciendo un producto de calidad que busca satisfacer de la mejor manera las necesidades de cada segmento de clientes.

¿Qué ha cambiado más, los vehículos, el servicio, o las técnicas de comercialización?

Tras cincuenta años, la tipología de los clientes, sus hábitos y también sus demandas han variado mucho. Sin duda, esto ha sido resultado de la evolución social y económica que ha vivido España en las últimas décadas y también fruto de las transformaciones tecnológicas que han afectado a todos los sectores.

Independientemente de los cambios de flota, que responden a los cambios en los gustos de los clientes y también la modernización y adaptación a las nuevas normas de seguridad que han ido surgiendo durante este tiempo, también se han producido grandes avances en la forma de ofrecer el servicio. Por nuestra parte, apostamos por un trato directo con el cliente que nos permite conocer mejor sus necesidades y ofrecer una atención más personalizada. En esta línea y en relación con el flujo de turistas nacionales e internacionales que es cada vez mayor, nuestro carácter global nos permite conocer mejor sus gustos y demandas y flexibilizar así nuestra oferta para proponerles el servicio que precisan.

Además, independientemente de la sofisticación de las técnicas de comercialización que se han desarrollado en estos años, desde Avis Budget

“Tras cincuenta años, la tipología de los clientes, sus hábitos y también sus demandas han variado mucho”

Group centramos nuestra actividad en torno a dos pilares. Uno de ellos sería nuestro compromiso con la calidad que se traduce en una voluntad de servicio siempre excelente y el otro, como ya comentamos, la innovación. En este sentido ofrecemos una selección de productos diseñados para proporcionar la mejor experiencia de viaje como por ejemplo nuestro exclusivo de wifi a bordo. Aquellos usuarios que quieren estar conectados a internet durante su viaje pueden disfrutar de este servicio que mediante un sencillo aparato permite conectar hasta cinco dispositivos a la vez con hasta 1 GB al día.

Acaban de reestructurar la configuración de su página web. ¿es realmente más sencilla ahora o resulta más complicada para reservar un vehículo?

En Avis tenemos siempre una clara orientación al cliente. Esto significa que nos esforzamos de forma especial por satisfacer sus gustos y necesidades de acuerdo siempre a unos altos estándares de calidad, podríamos decir que ésta es nuestra seña de identidad. En este compromiso con el cliente y con su satisfacción, comprendemos que tener una página web atractiva, ágil y sobre todo útil es una premisa básica. Así, el diseño de nuestra web sigue las directrices de la nueva identidad visual corporativa de la marca a nivel global. De esta forma, buscamos una imagen sencilla e innovadora que refleje de manera más visual los valores de la marca.

Creemos que el resultado no puede ser mejor. Los usuarios pueden encontrar, de forma fácil e intuitiva, información sobre cada uno de los servicios y productos Avis. De hecho ahora con tan solo tres clicks, el cliente puede gestionar su alquiler. Además ésta nueva web está disponible toda la región EMEA de Avis. De esta manera, ofrecemos la garantía de un servicio común en los diferentes países permitiendo que los usuarios tengan una idea clara de qué producto y servicios esperar, sin sorpresas.

Hemos diseñado además espacios dirigidos a nuestros diferentes públicos. El consumidor final, el segmento empresas y también los agentes de viajes pueden encontrar la información que necesitan de manera rápida y sencilla.

También acaban de abrir su primera Sala VIP Avis del mundo, frente a la estación de Sants en Barcelona ¿en qué consiste?

Este espacio se llama Avis Preferred Lounge y supone un nuevo concepto de oficina de alquiler. El espacio que hemos inaugurado en Barcelona se ha convertido en la primera sala Vip Avis del mundo y nace con el objetivo de mejorar la experiencia de alquiler de nuestros socios Avis Preferred.



Con este nuevo espacio ofrecemos una serie de comodidades que hacen posible que los viajeros Avis Preferred saquen más partido de su tiempo antes o después de recoger su vehículo o mientras esperan la salida de su tren. De esta forma, ofrecemos servicio de cafetería, prensa internacional, guías turísticas de Barcelona y conexión wifi gratuita en un espacio cómodo y muy agradable.

¿No sería más lógico pensar que estuviera en un aeropuerto?

La decisión de ubicar esta primera sala vip Avis del mundo en Barcelona y en concreto en las cercanías de la Estación de Sants responde a la relevancia turística de la Ciudad Condal como destino internacional y también el valor de esta estación como punto estratégico de llegada y salida de viajeros. Aunque podemos valorar nuevas ubicaciones, creemos que ha sido especialmente bien acogida por lo poco habitual que es que una oficina de *rent a car* ofrezca este tipo de comodidades y también por la ausencia de este tipo de servicios en centros de cómo una estación de tren.

¿Tiene previstas más aperturas al respecto?

Avis Preferred Lounge es un concepto innovador dentro del sector de *rent a car* y es también una novedad dentro de nuestro catálogo. En este momento estamos estudiando la acogida que está teniendo entre nuestros clientes, que creemos que está siendo muy buena, para estudiar la posibilidad de llevarlo a cabo en otras localizaciones.

¿Cuáles son las otras ventajas de la tarjeta AVIS Preferred.

En Avis tenemos una muy clara vocación de servicio al cliente, él es la prioridad y conseguir mejorar de forma cualitativa su experiencia de viaje con nosotros forma parte de nuestra filosofía. Teniendo en cuenta este planteamiento para nosotros es fundamental premiar la confianza de nuestros mejores clientes, para ellos ofrecemos Avis Preferred, nuestro programa de fidelización. La inscripción en este programa es totalmente gratuita y permite acceder a ventajas exclusivas como promociones, mejora en la categoría del vehículo seleccionado o descuentos.

Así, los miembros de este programa consiguen más beneficios a medida que más utilizan nuestros servicios. Entre otras ventajas, los socios Avis Preferred encuentran un mostrador específico para ellos en las oficinas Avis y así no tienen que esperar colas a su llegada al punto de alquiler. Además, para conseguir agilizar los trámites, el personal del punto de alquiler tiene preparadas las llaves y todos los documentos necesarios.

Este programa de fidelización presenta diferentes categorías según el número de alquileres realizados con nosotros. Por una parte Avis Preferred, con el que a partir dos alquileres con Avis se ofrecen ya diferentes



descuentos y ventajas. Avis Preferred Plus, categoría a la que se llega después de realizar cinco alquileres en un año, permite obtener subidas de categoría –según disponibilidad– o la opción de considerar un segundo conductor de forma gratuita.

Aquellos usuarios que contraten servicios de la compañía diez o más veces en el plazo de un año pertenecerán a Avis President's Club. De esta forma, podrán recibir subidas de categoría de vehículos garantizadas en las oficinas de la compañía situadas en aeropuertos y estaciones de tren, dobles subidas de categoría en fines de semana dependiendo de la disponibilidad, un coche garantizado con reservas realizadas con al menos 48 horas de antelación, un número de teléfono gratuito de asistencia, un segundo conductor gratis y por supuesto el exclusivo servicio preferente.

Parece que en los últimos años, todo el mundo compra por precio. Pero ustedes están potenciando también los vehículos Premium. ¿Realmente hay un segmento significativo de clientes que alquilan coches de gama alta?

Es cierto que en los últimos años estamos asistiendo a la aparición de nuevos actores dentro del sector lo que se traduce también en una dura competencia en diferentes aspectos incluyendo por ejemplo el precio.

Por nuestra parte, dentro de Avis Budget Group, ofrecemos diferentes opciones de alquiler que se dirigen a públicos diferenciados. Mientras que Budget tiene un fuerte posicionamiento value for money y Avancar es nuestra propuesta para aquellos clientes que buscan una opción de economía colaborativa, Avis cuenta con productos más enfocados en los segmentos premium y de tipo corporativo. Al final, nuestra propuesta de valor común a todas las empresas del grupo es la calidad y por esto nos esforzamos en diseñar y desarrollar productos adaptados a las necesidades de cada cliente.

Por lo que se refiere al producto, apostamos efectivamente por los vehículos premium a través de Select Series, la máxima categoría de Avis que ofrece coches de alta gama. Existe un segmento de mercado que demanda y valora este tipo de producto. Es posible señalar que este tipo de productos tiene especial aceptación por una parte por el segmento corporativo, los viajeros de negocios y también aquellos viajeros que buscan disfrutar de su tiempo de ocio con una propuesta de calidad excelente.

En nuestra última entrevista nos decía que el cliente es el motor y el centro de su actividad. ¿Uno de los puntos fuertes de Avis es su red global en buena parte del mundo?

Avis Budget Group está presente, a través de las diferentes marcas del grupo, en más de 175 países en todo el mundo. Sin duda, ésta es una de las fortalezas fundamentales de nuestra propuesta de valor. Un cliente en Sidney que contrata con nosotros un vehículo por ejemplo en Italia, tiene la seguridad de estar alquilando un producto con unos estándares de calidad comunes al que podría alquilar en su propia ciudad o en cualquier otro continente.

Efectivamente nuestra red global así como la garantía propia de ser una de las compañías líderes del sector son dos de los argumentos fundamentales que apoyan nuestra oferta de servicios y que resultan clave para un viajero que quiere viajar sin preocupaciones.

¿Le gustaría añadir alguna cosa más?

Estamos muy contentos de poder cumplir 50 años en España. Lo cierto es que estamos muy satisfechos con la posición que hemos logrado en el sector, el reconocimiento por parte de nuestros clientes y la importancia que nuestro país ha adquirido en la red de Avis en Europa. Tenemos muy en cuenta que esta trayectoria de ya medio siglo no habría sido posible sin la inestimable labor de los agentes de viajes.

Desde hace muchos años son para nosotros un partner fundamental y por eso desarrollamos diferentes iniciativas para premiar su trabajo. Un ejemplo es "la vuelta al mundo con Avis". A través de esta acción ofrecemos tres vueltas al mundo para dos personas entre los agentes de viajes que realicen al menos dos reservas en alguno de los tres partners de la iniciativa: Avis, Iberia y Meliá.

Nuestra intención es seguir colaborando con ellos de una forma tan cercana como hasta ahora para así mantener una sólida posición en el mercado que nos permita afrontar los retos del futuro.



VIAJEN DONDE VIAJEN, TUS CLIENTES SIEMPRE ESTARÁN BIEN PROTEGIDOS

En RACE siempre encontrarás el seguro de viaje ideal para cada cliente, sea cual sea su destino. Y para ti siempre las mejores comisiones y muchas más ventajas.

Entra en <http://turismo.race.es> y descúbrelo.

Miembro adherido:
ceav
Compañía de Seguros de Viajes

