



NOTICIAS CEAV

CEAV CELEBRA EN NOVIEMBRE SU DÉCIMO ANIVERSARIO

El 24 de noviembre la actual CEAV cumplirá diez años desde que se produjo la reestructuración de las asociaciones del sector. Hace diez años, la confederación logró la tan ansiada unidad, gracias a la labor realizada por el entonces presidente de CEAV, Rafael Gallego Nadal. Actualmente, CEAV aglutina a 28 asociaciones empresariales en las que están integradas más de 5.000 agencias de viajes que cuentan con cerca de 60.000 profesionales, y se ha consolidado como la organización de referencia del sector y la interlocutora válida ante la administración.

Coincidiendo con la celebración del décimo aniversario, que tendrá lugar en Madrid, CEAV entregará además sus distintivos turísticos Matilde Torres y Vicente Blasco 2022. El X Distintivo Matilde Torres ha sido concedido a Marian Muro, directora de Turismo de Barcelona, por su dilatada y exitosa labor profesional y su amplia experiencia en el sector turístico. La VI edición del Vicente Blasco ha recaído en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y en el Ministerio de Trabajo y Economía Social. Con la concesión de este galardón, que va dirigido a empresas e instituciones, CEAV quiere reconocer la labor profesional y la sensibilidad del Ejecutivo por el apoyo que han ofrecido al sector durante la crisis. Especialmente con la gestión de los ERTES y la inclusión de las agencias de viajes en el Mecanismo Red, y con los cambios realizados en la normativa de viajes combinados, que tanto afectan a las agencias.





NOTICIAS CEAV

JAPÓN REABRE SUS FRONTERAS

Recientemente Japón ha reabierto sus fronteras y, después de dos años y medio, vuelve a recibir turistas internacionales. La Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO), con la que CEAV colabora desde hace años, ha elaborado un extenso informe sobre la relajación de las restricciones de viajes que se puede consultar aquí: http://www.ceavjapon.com/images/japon/documentacion/Informe_restricciones.pdf

Desde CEAV queremos mostrar nuestra satisfacción por esta medida, que consideramos muy positiva.





NOTICIAS CEAV

CEAV y la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) suscribieron en junio un convenio de colaboración para promover la transformación digital del sector de agencias de viajes independientes y la formación de sus profesionales en competencias digitales.

Conscientes del momento decisivo en el que se encuentra el sector turístico español, ambas entidades diseñarán y desarrollarán iniciativas de formación que impulsen las competencias digitales de los profesionales del sector y su mejor capacitación en relación con sus clientes. Además, se realizarán actividades orientadas a difundir tendencias e innovaciones en economía digital, detectar las mejores prácticas y fomentar la implantación de las nuevas tecnologías, con especial incidencia en el comercio electrónico.

Asimismo, Adigital y CEAV desarrollarán acciones destinadas a facilitar el conocimiento y acceso a los fondos financieros y subvenciones para el impulso de la transformación digital del sector de agencias de viajes, y en especial los relacionados con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y los Next Generation EU.

Según la *Encuesta sobre digitalización de agencias de viajes* realizada por CEAV entre sus asociados, el 98% considera que hoy en día es fundamental la digitalización en el sector. Entre los motivos por los que se considera vital la transformación digital, se citan en primer lugar que aumenta el valor y la competitividad de la agencia y la mejora de la eficiencia. Además, se señala que la digitalización mejora la experiencia y la atención al cliente, y permite ahorro de tiempo y dinero. “Mediante esta iniciativa, Adigital refuerza el compromiso de la Asociación con la digitalización como motor de competitividad económica y progreso social, en concreto del sector de agencias de viajes y del turismo español”, señaló Amuda Goueli, vicepresidente de Adigital.

CEAV Y ADIGITAL SE ALÍAN PARA IMPULSAR LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR



Con el fin de potenciar las oportunidades que la digitalización representa para la industria turística, y contribuir al reto de la recuperación económica y la consolidación de España como destino turístico diferencial, diverso y sostenible, Adigital puso también en marcha en octubre de 2021 el HUB Turismo Adigital, un espacio de reflexión para analizar los retos del sector turístico y proponer soluciones.

Carlos Garrido, presidente de CEAV, indicó: “estamos muy orgullosos de este acuerdo porque impulsará la digitalización, la formación y la experiencia del cliente en las agencias de viajes, aumentando la competitividad y mejorando el posicionamiento de nuestro sector”.



NOTICIAS CEAV

La firma de consultoría y servicios profesionales BRAINTRUST, líder en la industria turística, ha emitido un nuevo análisis de la industria, en este caso de los canales de compra de los viajes de los españoles, en concreto de los paquetes turísticos, gracias a una nueva oleada de su Barómetro Turístico en colaboración con CEAV. El estudio señala que la decisión de utilizar agencias presenciales o agencias on line (OTA's) varía en función del origen, destino, edad y género del viajero.

BRAINTRUST afirma que en la compra de paquetes turísticos los españoles se decantan por los canales según la edad de los viajeros. Mientras los mayores de 45 años en un 67,9% utilizan las agencias presenciales, los jóvenes menores de 45 años las usan solo en un 40,0% de los viajes. En el caso de las OTA's los datos son los contrarios: mientras los jóvenes las utilizan en un 60,0% de los viajes, las generaciones mayores las usan en solo un 32,1%.

En materia de gasto las agencias tradicionales se llevan un 71,2% de las generaciones baby boomers y X, mientras las generaciones millennial y Z aportan un 53,8% del gasto. En el caso de las OTA's vuelve a ser al revés, con los mayores suponiendo un 28,8% del gasto frente al 46,2% de los más jóvenes.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV: “Queda clara la necesidad de las agencias de para el viajero español, tal y como hemos venido justificando y defendiendo en los últimos años, en medio de la pandemia. Ya sea en el canal off line o en el canal online, las agencias aportan un valor insustituible, asesorando a los viajeros en sus necesidades de viajes, especialmente en un entorno VUCA, de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad con el que transitamos en esta época, donde previsiblemente dejamos atrás la pandemia, pero podemos

NUEVO ANÁLISIS SECTORIAL DE BRAINTRUST



enfrentarnos a otros acontecimientos inesperados. Desde CEAV seguimos aportando soluciones y ampliando la oportunidad de la creación y mantenimiento de las agencias en España, cuyo dominio en la venta de paquetes turísticos es abrumador”.

Analizando los datos por separado, BRAINTRUST manifiesta la clara diferencia del uso de los diversos canales, ya sean los paquetes de carácter doméstico o internacional. Así, para los internacionales, el 65,7% son comprados a través de agencia presencial, frente al 49,8% de los nacionales. Este hecho confirma que el “efecto personas” es fundamental cuando se trata de viajar más allá de nuestras fronteras, donde al viajero español le gusta ser atendido por consultores de viaje por su asesoramiento de valor, y ante cualquier eventualidad que pueda surgir en el viaje, que según manifiestan los viajeros no son pocos en esta época, y donde una persona puede resolver de manera rápida y eficiente y sobre todo más humanizada.

Por último, la última oleada del barómetro BRAINTRUST analiza si en materia de género hay diferencias en el patrón de consumo de los viajeros y encuentra que, en el caso de las mujeres, un 55,9% se decide por agencias presenciales para su compra de paquetes turísticos, frente al hombre, que lo hace en un 50,5%.



NOTICIAS CEAV

Desde CEAV nos complace anunciar el final de la primera edición del Qatar Travel Agency Grand Prix, un concurso lanzado por CEAV, Turismo de Qatar y Qatar Airways en el que han participado más de un centenar de agencias de viajes completando cinco pruebas a lo largo de los últimos meses.

Queremos agradecer en primer lugar a todos los agentes y agencias que han participado y dar nuestra más sincera enhorabuena a los ganadores, que pertenecen a las siguientes agencias: Club Marco Polo, Escápate Viajes, La Tenda del Costat, Vía Ítaca, Viajes de Autor, Almajet Viajes, Travelmakers, Viajes Acipiter y Viajes San Antonio.

Los ganadores del concurso podrán conocer de primera mano Doha. La capital del Estado de Qatar es uno de los grandes atractivos del país y un lugar por descubrir y explorar. Museos emblemáticos, restaurantes de primera categoría, eventos deportivos y actividades al aire libre conviven en una ciudad donde la mayoría de las experiencias son una combinación única de autenticidad cultural y modernidad.

YA TENEMOS LOS GANADORES DEL QATAR TRAVEL AGENCY GRAND PRIX

Un viaje excepcional que completa Qatar Airways. La experiencia de vuelo y el excelente servicio a bordo y en tierra de la aerolínea oficial del Estado de Qatar es el punto y final a un viaje de altura. Premiada en múltiples ocasiones, Qatar Airways ha sido nombrada “Aerolínea del Año” en los Premios World Airline Awards 2021, gestionados por Skytrax. También fue nombrada “Mejor Clase Business”, “Mejor Sala de Clase Business”, “Mejor Asiento de Clase Business”, “Mejor Catering a Bordo de Clase Business” y “Mejor Aerolínea de Oriente Medio”. La aerolínea sigue manteniéndose en solitario en la cima del sector tras haber ganado el premio principal por sexta vez y sin precedentes (2011, 2012, 2015, 2017, 2019 y ahora 2021). Además, el **hub** de la aerolínea, el Aeropuerto Internacional Hamad (HIA), fue reconocido recientemente como el “Mejor Aeropuerto del Mundo 2021”, por los Premios Skytrax World Airport Awards 2021.





FINISH

¡ENHORABUENA A LOS GANADORES!

¡SE VAN
A QATAR!

MARIA PRIETO
CLUB MARCO POLO

ROBERTO PÉREZ CACHO
ESCÁPATE VIAJES

MARIOLA FERRANDO ALOY
LA TENDA DEL COSTAT

LUCÍA LLAMES ROSAL
VÍA ÍTACA, VIAJES DE AUTOR



CARMEN FERNANDEZ IGLESIAS
ALMAJET VIAJES

RODRIGO LAGOA PICALLO
TRAVELMAKERS

IGNACIO GARCIA ZARCO
VIAJES ACIPITER

MARIBEL RIBAS TORRES
VIAJES SAN ANTONIO SA

Organiza:



CEAVQATAR.COM



NOTICIAS CEAV

CEAV Y AMADEUS SE REÚNEN EN UNA JORNADA FORMATIVA

Aprovechando que ya estamos inmersos en plena temporada alta, nuestro partner tecnológico Amadeus compartió con CEAV una jornada informativa en la que puso al día a nuestros asociados de sus últimas novedades de producto.

Nos encontramos en un momento en el que la gente, deseosa de volver a viajar, lo está haciendo con muchísima fuerza. Si bien es cierto que el turismo doméstico ya funciona al 100% y me atrevería a decir que el internacional está muy cerca de esas cifras, a las agencias aún nos queda un fleco: el turismo corporativo y el MICE. Sin embargo, el aumento de las reservas en este sentido empieza a ser interesante.

Hablamos por tanto en un contexto de mucha actividad, en el que, además, y después de la pandemia, la falta de certezas, el temor o la

desconfianza ante las sucesivas olas han favorecido la aparición de un cliente mucho más exigente y previsor, que demanda seguridad, flexibilidad y una mayor personalización. Esto puede reforzar el papel de los agentes de viajes, en su faceta de profesionales expertos.

La agencia de viajes presencial aporta valor a los clientes, convirtiéndose en su asesor personalizado para que el cliente viaje tranquilo, seguro y con garantías. Y los clientes se han dado cuenta del valor en la intermediación, por lo que se apoyarán más en las agencias para reservar sus viajes.

Por este motivo, para las agencias de viajes, es fundamental contar con las herramientas del GDS con mayor implantación en España, ya que nos ayudan a aprovechar el Big Data y la información procesable para aumentar nuestras tasas de ventas, agilizar operaciones





NOTICIAS CEAV

y proporcionar una atención al cliente de alta calidad. Asimismo, gracias a Amadeus cumplimos con las exigencias de una clientela más informada y familiarizada con la tecnología y abrimos nuevas oportunidades de mercado.

En primer lugar, nos explicaron la solución Amadeus HEY, un asistente de viaje digital que nos da a las agencias la oportunidad de que ofrezcamos a los viajeros información personalizada y contextualizada en cada paso de su viaje: qué visitar en una ciudad, la previsión del tiempo, las restricciones COVID, de qué puerta de embarque sale su vuelo, dónde puede reservar un transfer... Con esta herramienta además las agencias podemos integrar nuestro propio contenido.

Posteriormente, hablamos del agregador hotelero Amadeus Value Hotels, un programa de tarifas netas de hoteles con el que ofrecer una selección mayor de hoteles para reservar a los clientes de las agencias: Desde Bread & Breakfast, hasta establecimientos hoteleros de cinco estrellas.

Por último, nos explicaron el tarjetero virtual de Amadeus, Amadeus B2B Wallet. Se trata de una solución global que facilita la optimización de gastos con la opción de elegir entre diferentes ofertas de pagos financieros. Esta solución ofrece además protección y tranquilidad porque, como toda tarjeta de crédito, tiene seguros.

En definitiva, las herramientas de Amadeus incrementan la productividad y eficiencia de las agencias de viajes facilitando la mejora de la gestión de nuestros ingresos y la agilización de los procesos de pago.



VIENA, ELEGIDA POR 'THE ECONOMIST' COMO LA CIUDAD CON MEJOR CALIDAD DE VIDA

Viena, la ciudad en la que CEAV celebró sus últimas jornadas técnicas, ha sido elegida por el semanal británico 'The Economist' como la ciudad con mayor calidad de vida del mundo. Junto a criterios como la atención sanitaria, la educación, las infraestructuras o la cultura, Viena también ha obtenido resultados sobresalientes en materia de seguridad y estabilidad. Desde CEAV queremos transmitir nuestras felicitaciones a esta ciudad que tan bien nos acogió el año pasado.