



## Carta económica a los Reyes Magos - Buen Año en el horizonte 2018 - Estabilidad como elemento clave - Buen futuro económico - Viento de cola para el sector económico - Radiografía del sector

**Martin Sarrate**

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

Estamos en aquellos días que toca hacer balance, de un año que termina y que no ha sido nada fácil por todas las excepcionalidades que han sucedido: problemas en fronteras, atentado, huelgas de seguridad aeroportuarias, conflictos políticos, etc., pero tenemos que pensar que propósitos y objetivos debemos pedir y conseguir para el año que está a punto de empezar...

Tenemos que valorar la evolución de toda la trayectoria de la recuperación iniciada en el año 2014 y todos los esfuerzos que hemos realizado para poder consolidar a nuestras empresas y a muchos puestos de trabajo y poder contemplar con entusiasmo como al final **el Turismo ha salvado la economía de nuestro país en los últimos años**, pasando a representar el 11,2 % del PIB.

Acabamos el 2017 y parece que sea un final de cualquier trayecto y también que ciertas barreras desaparecerán, especialmente con las que tienen que ver con las cosas temporales y después de dejar atrás todo lo que hemos vivido profesionalmente, buscaremos un horizonte en el 2018 que nos sirva de estímulo para coger la velocidad deseada y volver a recuperar la confianza para mantenernos en una situación empresarial que sea segura y sostenible en el tiempo.

Me gustaría exponer las principales conclusiones del Estudio que se ha llevado a cabo ACAVe/AMADEUS, sobre la radiografía del Sector de las Agencias de Viajes en España 2017.

A día de hoy podemos afirmar que el Sector ha superado la destrucción de tejido empresarial que se produjo durante la crisis. Si bien se ha reducido el número de agencias, podemos decir que están activas unas 4.500 agencias de viajes, que representan más de 9.500 puntos de venta.

Los principales factores son: la situación de crisis vivida con destrucción de empresas y una mayor concentración del Sector y la entrada de la Directiva Bolkestein a partir del 2009 que ha conllevado la liberalización del Sector, quedando solamente obligadas a constituirse como

agencias de viajes, aquellas que comercializan u organizan viajes combinados .

Pese a la concentración del Sector, se mantiene la atomización, debido a la existencia de una elevada cantidad de agencias de pequeño tamaño y con la nueva Directiva han aparecido nuevas formas jurídicas, estando en auge la figura de los autónomos.

Esta liberalización también ha afectado en el modelo de comercialización y muchas agencias minoristas con producto propio, han ampliado su modelo de negocio actuando también como mayoristas.

Por otro lado, la especialización, también ha sido una tendencia destacable en estos últimos años. Respecto al crecimiento de la actividad receptiva, ha ayudado el crecimiento turístico de nuestro país. Asimismo, la mejora de la situación económica española a partir del 2014 ha motivado la creación de nuevas Agencias de Viajes emisoras, remarcando que muchas de ellas son micro pymes y muchas de ellas autónomas.

Han aumentado el número de empresas con más de 2 establecimientos y también aumentan las agencias con más de 5 empleados y que tres cuartas partes del Sector manifiesta tener 3 o más empleados, afirmando que es un Sector de Pymes y Micro Pymes.

La mejora de la Situación económica, también ha tenido una repercusión directa en las agencias de viajes emisoras experimentando un crecimiento de su facturación, consolidándose en el año 2016, siendo positivas las perspectivas de cara a estos próximos años.

También es destacable el crecimiento de las Agencias de Viajes en el segmento Corporate, si bien las vacacionales todavía son mayoritarias, siendo muy importante el grado de especialización, las cuales gracias a la tecnología, ofrecen unos servicios totalmente adaptados a las necesidades de sus clientes, siendo imprescindible para muchas empresas.

La profesionalidad siempre tan discutida, continúa siendo una característica esencial en el Sector, y contamos

con un personal cualificado y con experiencia, más de la mitad de los trabajadores han realizado estudios reglados específicamente relacionados con el Sector, contando con estudios Universitarios y formación específica acorde a nuestro Sector. Asimismo la mayoría cuenta con una experiencia de más de 5 años y continúa siendo la principal partida en la cuenta de resultados y todo ellos tiene una especial relevancia si tenemos en cuenta que el principal valor que aportamos es la profesionalidad y experiencia en el asesoramiento al cliente.

La inversión en tecnología continúa siendo fundamental, tanto para la prestación de servicios, como para la comunicación, no obstante el trato personalizado continúa siendo un elemento muy importante, la gran mayoría tiene Web propia como elemento de marketing y comunicación y podemos ver como se ha reducido el número de agencias que finalizan la venta por internet.

Los paquetes vacacionales (incluidos los diseñados a medida), seguidos de las reservas de Hotel, continúan siendo los productos más rentables, en este sentido destacar que los paquetes son productos de más valor

añadido, tanto en el diseño como en la venta.

Por último, en cuanto al Asociacionismo, destacar que se ha producido un incremento del número de Agencias Asociadas, valorándose muy positivamente por parte de las Agencias de Viajes Asociadas la información facilitada por la Asociación, la Asesoría jurídica y la defensa de los intereses del Sector, esa valoración de los Servicios prestados desde ACAVe, es producto de trabajar cada día para dar respuesta a las necesidades de nuestros Asociados, con servicios profesionales que se ajustan a sus necesidades.

Es muy importante que las Agencias de Viajes continuemos avanzando de cara al futuro, apostando por la profesionalidad, por la mejora de las experiencias de nuestros clientes, por la vocación de servicio, por la especialización y la personalización de productos y por la fidelización de los clientes. **Con estos elementos el éxito está asegurado.....**

Y me gustaría terminar con una cita de André Maurois: **“Después de alcanzado el éxito, todos olvidan las cualidades con que lo alcanzaron “.**

### MIEMBROS ADHERIDOS CEAV



La suma de los esfuerzos individuales es el resultado del éxito colectivo, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) crece en número de colaboradores con sus miembros adheridos para los que ofrece:

**VISIBILIDAD On line:** sección de miembros adheridos en la web con logo linkeado a su home.

**VISIBILIDAD Off line:** institucional en todos los eventos organizados por la CEAV.

**FITUR:** Punto de Encuentro & Welcome FITUR para todas las agencias y miembros como punto de encuentro y saludo oficial.

**WORKSHOPS:** participación en workshops CEAV.

**COMUNICACIÓN:** gestión de envíos de las convocatorias o novedades a las agencias de viajes.

**ORGANIZACIÓN:** formaciones y presentaciones personalizadas a medida para cada miembro adherido que lo solicite. Condiciones a consultar.

**MUNDO INEDITO:** Espacio publicitario donde figuran los miembros adheridos en Mundo Inédito y descuentos especiales en las tarifas oficiales de publicidad de la revista.

**APOYO INSTITUCIONAL DE LA CONFEDERACIÓN Y MARCA.** Asesoramiento sobre cuestiones específicas de ámbito turístico.

**CALIDAD:** Ser miembro adherido de CEAV es sinónimo de calidad.