



Entrevista a Verónica Catany Rezk,
Directora Comercial y Marketing de Baleària

Baleària: tejiendo mares desde 1998

Verónica Catany Rezk, directora Comercial y Marketing de Baleària desde inicios de 2018, nos cuenta parte de la trayectoria de la naviera, los retos conseguidos y los proyectos de futuro. Verónica tiene una dilatada experiencia en el sector transporte. Tras 15 años en aviación, actualmente afronta la responsabilidad de posicionar la naviera a la que representa.

¿Nos podría relatar la evolución de Baleària desde sus principios hasta nuestros días durante estos 20 años de funcionamiento?

Desde sus inicios en 1998, Baleària apostó por las nuevas tecnologías y la renovación de la flota, y solo tres años después revolucionó el sector marítimo al incorporar el primer buque de alta velocidad que conectaba las Baleares con la península, al que siguieron otros *fast ferries* al tiempo que se abrían nuevas líneas en las Baleares y se alcanzaban otros hitos: como la primera línea en el estrecho de Gibraltar, que también marcó el inicio de la internacionalización de la empresa, ya que unía Algeciras con Tánger.

Posteriormente proyectó un ambicioso plan de flota que implicó la construcción de cuatro innovadores *ferries* de última generación. Así, en 2009 empezaba una nueva etapa y un nuevo concepto: el viaje experiencial, centrado en la comodidad y el entretenimiento a bordo. Los nuevos buques eran además mucho más sostenibles y con mayor capacidad de carga.

En los años siguientes un nuevo eje estratégico tomó fuerza: la implantación en mercados exteriores como forma de hacer crecer el proyecto empresarial. Primero en el Caribe y posteriormente en diferentes rutas en el norte de África. El año pasado Baleària asumió un nuevo reto, ampliando su red a aguas del Atlántico, uniendo Huelva con Canarias, juntamente con la naviera Fred Olsen Express.

Baleària, ha demostrado ser una empresa entregada a la mejora permanente, innovadora y comprometida con la excelencia en las conexiones marítimas, y que apuesta por la sostenibilidad, la eficiencia energética, la internacionalización y el desarrollo sostenible.

Dos décadas después de su creación, Baleària es una empresa dinámica y competitiva, que sigue marcándose retos, como la digitalización y el gas natural licuado como combustible, siendo una naviera pionera a nivel mundial en su uso. Venimos trabajando en proyectos relacionados con este combustible desde 2012 y somos socios fundadores de la Asociación Española del Gas Natural para la Movilidad (GASNAM). Actualmente tenemos en construcción los dos primeros *ferries* con motores duales de gas natural licuado que navegarán en el Mediterráneo y el primer *fast ferry* del mundo con motores propulsados por GNL; y además ya hemos empezado a remotorizar el primero de seis *ferries* de nuestra flota para que puedan navegar a gas; un proyecto subvencionado en parte por los fondos CEF (Connecting Europe Facility) de la Unión Europea, que la UE ha calificado como excelente.

Verónica Catany Rezk, Directora Comercial y Marketing de Baleària

Verónica Catany Rezk, nacida en Uruguay y de nacionalidad holandesa, ha desarrollado su trayectoria profesional desde hace más de 20 años en Holanda, Francia, Estados Unidos, Caribe y España.

Licenciada en Comunicación y Marketing en Holanda, ha ampliado su bagaje profesional en áreas clave de negocio dentro del sector transporte, tales como Atención al cliente, E-commerce, Revenue Management, Comercial y Marketing, lo que han aportado una visión global y estratégica para seguir los objetivos de crecimiento y evolución establecidos por Baleària, “objetivos que llevamos en nuestro ADN y trabajamos día a día con ilusión”.



Como su propio nombre indica, la compañía se pensó para dar servicio a las comunicaciones con las Islas Baleares pero se han expandido también hacia Andalucía, Canarias, Ceuta, Melilla, Marruecos y Argelia, aparte del Caribe, que si le aparece hablaremos más adelante. ¿Nos puede explicar cómo y por qué han ido globalizando sus servicios?

Como cualquier compañía de transportes, tenemos que crecer, por tanto, ampliamos nuestra red y apostamos por la internacionalización. Actualmente tenemos 5 rutas internacionales, y operamos en 5 países, incluyendo España. En 2017, el 24% de nuestros pasajeros viajaron en alguna de estas rutas internacionales. Uno de los motivos principales de la internacionalización no es otro que cubrir las necesidades de un mercado en constante cambio. Baleària ha ido ampliando su flota hasta contar con 30 buques, adaptándolos a cada uno de los mercados donde opera.

En 2018 hemos obtenido crecimientos en el número de pasajeros y vehículos transportados, lo que supone un final de ejercicio muy positivo y que nos lleva este año a trabajar intensamente para mantener la línea de crecimiento.

¿Cómo ha ido evolucionando el concepto de utilizar *ferries* en nuestro país y qué demanda el pasajero?

El transporte marítimo es esencial para los territorios donde operamos. Nuestro objetivo es que estas conexiones marítimas indispensables no se vean como un mero medio de transporte, si no que nuestros pasajeros vivan el viaje como una experiencia donde pueden disfrutar de numerosos servicios y comodidades.

Baleària sitúa al cliente en el centro: escuchamos las peticiones del cliente, analizamos sus preferencias, nos adaptamos a sus necesidades. Nuestros pasajeros buscan servicios personalizados, para los cuales Baleària diseña propuestas que estén

acorde a sus gustos. El cliente demanda agilidad en cualquier interacción o punto de contacto con la empresa, espera cierta personalización en los servicios, busca omnicanalidad y autonomía en sus gestiones.

Buscamos el trato único con el pasajero y trabajamos en generar servicios personalizados que superen sus expectativas.

Hay una "leyenda urbana" que dice que la clave del negocio está en el transporte de mercancías y que el pasaje es solo un complemento más. ¿Esto es verdad?

Es cierto que el transporte de mercancías es importante para cualquier naviera que disponga de flota adaptada para este tipo de tráfico, pero está claro que la perfecta combinación de carga y pasaje es lo que garantiza los buenos resultados. Actualmente el transporte de mercancías supone para Baleària el 50% de su facturación.

¿Cuál es su plan acción para 2019?

Trabajar para ser cada día más competitivos, conseguir sinergias internas que nos acerquen al cliente y que Baleària sea su naviera preferida en los territorios donde operamos.

Baleària ha llevado a cabo unos planes de inversión que en 2019 ya verán sus resultados. Apostamos por nuevas rutas internacionales y desarrollaremos proyectos basados en la innovación, que se concentran en 3 áreas.

Por una parte, nuestro principal eje estratégico es el uso gas natural licuado como combustible. Los dos nuevos buques inteligentes que entrarán en funcionamiento este año reducirán unas 22.000 toneladas anuales de emisiones de gas efecto invernadero, lo que nos convierte en la compañía más ecoeficiente y comprometida con reducir el impacto en el cambio climático. El *Hypatia de Alejandría*, que está previsto que empiece a navegar el próximo mes de febrero y su gemelo *Marie Curie*, incorporan la inteligencia tecnológica al servicio del cliente y de la ecoeficiencia en el transporte marítimo. Estamos remotorizando el *ferry Nápoles* para que pueda ser propulsado mediante gas natural licuado y su finalización está prevista también durante el mes de febrero. El

“Baleària ha ido ampliando su flota hasta contar con 30 buques, adaptándolos a cada uno de los mercados donde opera.”

ahorro de dióxido de carbono anual sería el equivalente a la emisión de 6.000 turismos (o a plantar 18.000 nuevos árboles). Esta adaptación de motores del *Nápoles* forma parte de un proyecto que incluye seis buques, con una inversión de 72 millones de euros. Se planea tener, en los próximos tres años, como mínimo la mitad de nuestra flota de *ferries* navegando con esta energía limpia, y llegar al cien por cien de la flota en un plazo de diez años.

Otro de nuestros ejes es la transformación digital. Dentro de los proyectos en esta área para este año, pondremos en marcha un nuevo sistema de gestión para toda la compañía, así como una nueva web innovadora que ayudará tanto al cliente final como a nuestras agencias a ser mucho más ágiles en la gestión de las reservas y de los servicios que ofrecemos.

Finalmente, en cuanto a internacionalización, continuamos explorando posibles rutas fuera del ámbito nacional y estudiando desarrollos de red que ayuden a la compañía a seguir creciendo.

Háblenos, ahora sí, del Caribe desde Fort Lauderdale

Dentro de los proyectos de expansión internacional de la naviera, surgió la oportunidad de negocio para operar en Estados Unidos, dado que no era un mercado que estuviera muy explotado en servicios de *ferry*.

Desde que en 2011 abrimos la conexión entre Fort Lauderdale y Grand Bahama, bajo la marca *Baleària Caribbean*, hemos transportado casi un millón de pasajeros. Varios han sido los buques que han operado esta conexión marítima: *Maverick*, *Pinar del Río*, *Bahama Mama* y *Jaume I*.

Podemos hacer un balance positivo de estos 8 años operando en el Caribe, hemos sabido adaptarnos a las necesidades de nuestros pasajeros, siguiendo nuestra filosofía de "situar al cliente en el centro".

Están construyendo tres barcos con propulsión de gas natural, ¿es el futuro?

Para nosotros, más que el futuro es el presente, pues como he comentado ya hemos incorporado los primeros buques que navegarán con este combustible. Somos una naviera pionera a nivel mundial en uso de GNL, como ejemplifica la construcción, en los astilleros Armon de Gijón, del primer *fast ferry* del mundo para pasajeros y carga propulsado con motores duales de gas natural licuado. Es una apuesta estratégica que responde a criterios de responsabilidad social y rentabilidad económica.

Tiene una eslora de 125 metros y una manga de 28 metros. Dispondrá de una capacidad para 1.200

“...el propósito de *Baleària* seguirá siendo tejer los mares, facilitar el libre comercio de bienes y personas y promover el progreso de la humanidad.”



pasajeros y 500 turismos, lo que le convierte además en el catamarán *fast ferry* de mayor eslora y capacidad existente en la actualidad. Las zonas de pasaje serán espacios innovadores por su diseño y servicios de ocio y entretenimiento. Respecto a la confortabilidad de los pasajeros, se ha conseguido reducir considerablemente la aceleración vertical que tanto puede incomodar al pasajero, consiguiendo travesías más placenteras, y las vibraciones y el ruido también se han visto ampliamente mejorados. Está previsto que entre en servicio durante el verano de 2020.

¿Qué valor les dan a las agencias de viajes como canal de venta?

Es un canal de venta que supone más del 35% de la producción. Seguimos apostando por las agencias de viajes. Tenemos acuerdos comerciales con la mayoría de los grupos de agencias y velamos por sus intereses. En 2019 presentaremos nuestra nueva web para agencias, que facilitará mucho más las gestiones y asegurará mejores resultados en ventas. Nuestro equipo comercial, así como nuestro departamento de reservas, trabajan diariamente en la atención personalizada para dar respuesta a cualquier necesidad o incidencia. Tenemos planificadas varias jornadas de formación para este grupo de profesionales a lo largo del año, de manera que puedan conocer mejor el producto que están comercializando.

¿Le gustaría añadir alguna cosa más?

Como remarca siempre nuestro presidente, Adolfo Utor, "el propósito de *Baleària* es y seguirá siendo tejer los mares, facilitar el libre comercio de bienes y personas, y promover el progreso de la humanidad".



20 AÑOS
NAVEGANDO
A TU LADO

LO MEJOR ESTÁ POR LLEGAR

Hace 20 años comenzamos este viaje increíble. Hoy seguimos con la misma ilusión del primer día.

Y en el horizonte, nuestros compromisos: con la innovación, con la sociedad, con la sostenibilidad, y por supuesto, contigo.

Porque cuanto más lejos llegan nuestros barcos, más cerca estamos de ti. Sigamos navegando.

balearia.com

BALEARIA

CÓRDOBA Argentina
conectada con
España



Madrid

Córdoba

www.cordobaturismo.gov.ar



TODO LO QUE QUERÉS **TODO EL AÑO**



VIII

VIII CONGRESO
INTERNACIONAL
DE LA LENGUA
ESPAÑOLA

CÓRDOBA - ARGENTINA - 2019

27 AL 30 DE MARZO

www.congresodelalengua.org.ar



Presidencia de la Nación