

“Desde septiembre registramos crecimientos de dos dígitos en consultas y reservas”

Leticia Pastor, responsable comercial de Travel Air/Grupo Eroski

> AGENCIAS DE VIAJES

■ Con la relajación de las restricciones para viajar impuestas durante los meses más duros de la pandemia, las empresas van retomando de nuevo la movilidad inherente a su actividad comercial. La firma Travel Air, perteneciente al Grupo Eroski, está notando el aumento del número de consultas y reservas, así como la fidelidad de sus clientes, que valoran “el trato personalizado”, según su directora comercial, Leticia Pastor.

¿Están notando este año un aumento de actividad?

Desde comienzos de año hemos notado un incremento paulatino en las peticiones de viajes pero ha sido este mes de septiembre donde estamos viviendo crecimientos intersemanales de dos dígitos tanto en consultas como en reservas. Las restricciones para viajar se van relajando y esto se traduce en mayor confianza por parte de nuestros clientes.

¿Qué tipo de empresas contratan sus servicios y a qué países o eventos?

Nuestros clientes son empresas pertenecientes a sectores muy diversos pero con un objetivo común: optimizar su cuenta de viajes apoyándose en herramientas tecnológicas pero sin perder el trato personalizado y la flexibilidad. Las empresas que confían en Travel Air buscan personas que hablen con personas; ser accesibles, cercanos, ágiles, además de una buena formación continua, es nuestro lema. En cuanto a los destinos más



|| Travel Air



Conceptos como el ‘bleisure’ se vuelven básicos para prestar un servicio de calidad

visitados podemos afirmar que somos una agencia especialista en viajes internacionales, no porque así lo hayamos querido, sino por el bagaje que nos da haber acompañado a miles de viajeros a misiones comerciales y eventos en cualquier parte del mundo. Este año, y por motivos obvios, los viajes domésticos y europeos son los que están predominando pero confiamos en que las condiciones de acceso a otros continentes vayan mejorando paulatinamente.

¿Qué ventajas les da pertenecer a un grupo como Eroski?

La pandemia cambió nuestras vidas y de la noche a la mañana la mayor parte del tejido empresarial se vio paralizado. Esta situación ha sido aún más grave en el sector turístico que acabó sumido en una crisis sin precedentes. En esta etapa, más que nunca, Travel Air/Viajes Eroski ha podido salir reforzado gracias a pertenecer a un gran grupo como Eroski, donde valores como la cooperación, la responsabilidad social, la innovación o el compromiso, combinándolos con su fortaleza financiera, nos han permitido seguir prestando un buen servicio a nuestros clientes velando, además, por el bienestar de todas las personas que componen nuestra organización. Han sido meses complicados pero creo que hemos aprendido mucho y, sobre todo, hemos acompañado con éxito a

nuestros clientes en esta ‘travesía’ difícil de olvidar.

¿Cree que ha cambiado para siempre la forma de viajar, incluidos los viajes de empresa y negocios? ¿Qué demandará el cliente del futuro próximo?

La forma de los viajes de negocios está cambiando pero si algo hemos aprendido con la pandemia es que ciertas reuniones cara a cara son cruciales para el correcto desarrollo del negocio, la economía y las relaciones humanas. Pasamos de un concepto de gasto a otro de inversión en viajes. El viajero de hoy en día busca flexibilidad, poder elegir con cierta libertad transporte y alojamiento. Además, busca que tanto su empresa como su agencia de viajes se preocupen de su seguridad y salud, en definitiva, de su bienestar. Conceptos como el ‘bleisure’ o disponer de herramientas de perfiles con gustos y preferencias de cada viajero se vuelven básicos para prestar un servicio de calidad. En Travel Air, hace ya más de dos años nos planteamos un cambio en el tipo de servicio que queríamos ofrecer a nuestros clientes desligándonos casi totalmente de la mera transacción (emisión del billete o reserva del hotel/coche) y enfocándonos a una gestión global del viaje que garantizase la plena satisfacción de todos los roles que participan en este proceso: Recursos Humanos, departamento administrativo, peticionario, Travel Manager y, como no, el viajero como piedra angular.