

Entrevista con

Hassime Zouaghi,

Director general para España y Portugal



-¿Qué símbolos de calidad tiene Tunisair?

Desde los inicios de la compañía en 1948 siempre ha tenido dos objetivos: la calidad en el servicio y la seguridad aérea. Habiendo recibido desde hace varios años la compañía distintos certificados de calidad, le ha sido concedido el **certificado de calidad ISO 9001 versión 2000**, obtenido en el 2004, que atestigua que cumple las normas de calidad internacionales de sus Operaciones en Vuelo y en Tierra en los aeropuertos internacionales tunecinos. También ha obtenido el **certificado Part 145**, concedido por la EASA (Agencia Europea de Seguridad), que certifica el mantenimiento de los aviones de la compañía. Todo el mantenimiento de la flota la realiza **Tunisair** con técnicos tunecinos en sus hangares de Túnez capital, incluso hacen el mantenimiento de otras compañías aéreas,

ya que su personal han sido formados por Boeing y Airbus, ya que son los modelos de aviones que tienen; así mismo sus pilotos han formados a otros de compañías del continente africano. El certificado JA-145, concedido por GSAC (Grupo para la Seguridad de la Aviación Civil). El certificado ISO 9002, obtenido en octubre 2001. Además la compañía ha adoptado las normas europeas JAR OPS 1 para las operaciones aéreas, sol, cargo y la formación del personal en relación a la explotación de los aviones.



Hassime Zouaghi, fue nombrado en noviembre del 2003 director general para España y Portugal. Habiendo desarrollado su carrera profesional desde el año 1975 en la compañía, ocupando diversos cargos. Licenciado en filosofía inglesa. Con una amplia trayectoria representando a **TUNISAIR** en diferentes países entre ellos, Emiratos Arabes Unidos, Munich y Hungría. Durante su dirección en España ha significado un gran crecimiento en movimiento de pasajeros hacia Túnez.

¿Qué programación para invierno tiene prevista para España Tunisair?

Para el mercado español queremos consolidar los resultados del 2004 que fueron excelentes con 155.000 pasajeros, el 2003 también fue un buen año de referencia y la previsión para el 2005 será de unos 188.000 pasajeros, lo que supone un 20% de crecimiento. Estas cifras se explican porque el turismo español que viaja a Túnez está creciendo. Y para el 2006 la compañía estima que el crecimiento será también de un 20%, o sea unos 220.000 pasajeros, cifra que se está marcando **Tunisair**.

-¿Tunisair tienen previsto abrir nuevas rutas o ampliar frecuencias?

No vamos a abrir nuevas rutas de momento, y vamos a mantener para este invierno la misma programación de vuelos, pero en cambio se va a aumentar la oferta, en vez de operar con Airbus A320, de 174 asientos, desde Barcelona y desde Madrid, los lunes se implantará un A300 con una capacidad de 263 asientos. Además hay que añadir que como tenemos un código compartido con Air Europa, con el acuerdo "Hard block", en el que se intercambian asientos; esto añade a la programación de **Tunisair**, de dos vuelos a la semana, lunes y viernes, pasa a tener cinco



vuelos semanales regulares desde Madrid y viceversa con Air Europa. Y desde Barcelona **Tunisair** tiene tres vuelos a la semana, lunes, miércoles y viernes y Air Europa tiene dos. Lo cual significa para España que hay diez vuelos regulares a la semana para viajar a Túnez. También hay que considerar los tours operadores que son uno de los principales clientes de la compañía, y que están aumentando su capacidad en vuelos charters, incluso en invierno.

-¿Es muy importante para Tunisair el turismo español?

El mercado español estamos comprobando que cada vez tiene un peso más específico como turismo emisor, ha descubierto que Túnez es un país vecino, que ofrece cultura, exótico, playas, y tan solo a dos horas de Madrid, a hora y media de Barcelona, de Alicante, Palma de Mallorca o Valencia a un hora y veinte. También el visitante considera la calidad-precio, la seguridad, son otros de los factores para escoger este destino. Estas circunstancias son las que han hecho este aumento de cifras de los españoles a Túnez en estos últimos años. Las cifras más recientes que ha arrojado la oficina de turismo de Túnez sobre los turistas españoles que han visitado este destino en el 2004 tuvo más de 99.000 turistas españoles, un 48 % de aumento. Y de enero a octubre de 2005, más de 133.000 turistas, un 32 % más que el pasado año.

-¿Tunisair realiza vuelos directos o vía Madrid – Barcelona desde Alicante, Palma de Mallorca o Valencia?

No son vuelos regulares son vuelos charters, son vuelos directos contratados por los tour operadores. Actualmente la compañía está operando en vuelos charter desde los principales aeropuertos de las ciudades españolas, lo que está tratando Tunisair es descentralizar los vuelos desde Madrid y Barcelona, para que el con-

sumidor pueda salir desde su ciudad; desde Mayo viene operando desde los aeropuertos de Málaga, Santander, Valladolid y Vitoria. Durante este invierno los aeropuertos que vienen trabajando son Santiago de Compostela, Bilbao y Palma de Mallorca. Y durante el verano opera en 14 comunidades españolas.

-¿Con este movimiento de vuelos charters tan amplio, tiene la compañía previsto la compra de aviones?

La compañía **Tunisair** tiene una flota de 29 aviones, con una edad media de 7 años. A veces no sufraga esta demanda de charter, tanto en España, como en otros mercados y para ello se fletan otros aviones, pero estamos preparando un plan de adquisición de nuevos aparatos a partir del 2007 a 2016, por ahora está sin determinar ni modelos, ni marca.. Su capacidad será según las exigencias de sus clientes los tours operadores. En la actualidad la mayoría de su flota son Airbus

-¿Es significativo el tráfico de negocios para Tunisair?

El tráfico de negocios, es primordialmente de incentivos con un crecimiento importante como compañía aérea. Esto se debe a que las infraestructuras que ofrece Túnez a turismo de convenciones es buena, este turismo significa el 8 % de las entradas en el país., siendo un segmento importante tanto para la compañía como para el país. Para Tunisair equivale a un 5% de sus pasajeros españoles. Aunque estas cifras no son muy exactas ya que la compañía vende a los tour operadores asientos sin especificar si corresponde a turismo o a convenciones.

-¿Qué razones ofrece Tunisair para ser elegirla a la hora de volar?

Tunisair es una compañía regular pero con una flexibilidad para atender las demandas de charters. Para el seg-

mento del hombre de negocios la compañía ofrece la clase preferente desde Barcelona, que se implantó esta clase desde hace dos años, con 25 asientos. El servicio de fidelización, con el sistema "Fideli", como cualquier compañía, para motivar con los puntos a los clientes, regalos, puntos acumulados para conseguir vuelos gratis, atención especial a la facturación, etc.. Continúa manteniendo su servicio de catering, procedente desde su central de Túnez. También es importante su puntualidad, con un 90 %.

Otra de las razones es la venta online individual, ya que se instaló dicha página web el pasado mes de septiembre, ofreciendo tarifas especiales, el consumidor puede ver su destino asociado a un link para ver lo que ofrece, puede consultar los puntos que tiene para ser cliente "fideli", descuentos, ofertas de última hora y adquirir el billete. Su página web es www.tunisair.com También nuestros billetes pueden ser comprados en agencias de viaje.

-¿Tiene Tunisair ya instalado la venta del billete electrónico?

La compañía está en pleno proceso de su implantación, y para el 2006 estará implantado en todos los aeropuertos donde viene operando; ya que según la nueva normativa en diciembre de 2007 todos los billetes emitidos por las compañías aéreas deberán ser electrónicos, desapareciendo el de papel.

-¿Tiene previsto la compañía incorporarse alguna de las alianzas actuales?

Después de varios años de negociación estamos en gestión con la Alianza Skyteam.

-¿En que posición está el mercado español para Tunisair?

España representa el cuarto mercado para la compañía, siendo el primero el mercado francés, seguido del mercado italiano y a continuación el alemán.

-¿Qué personal tienen la compañía?

Unos cinco mil, de los cuales 350 corresponde a personal de vuelo, comandantes y pilotos y 1.000 de personal de a bordo.

-¿Cuál será la presencia de Tunisair en FITUR 2006?

Como en años anteriores, estaremos ubicados dentro del stand de Túnez., de 250 metros pabellón 4 C 318, con nuestro propio espacio. ●