



Entrevista a
**Emiliano
González,**
Director General
de MSC Cruceros

**“Los años difíciles son también
años de oportunidades”**

En 2009 MSC Cruceros tendrá una flota de once barcos incluidos los dos más grandes y modernos construidos por un armador europeo, MSC Fantasia, ya navegando y MSC Splendida que será bautizado el próximo julio.



Emiliano González nos da su visión de MSC Cruceros y del mercado de los cruceros en España

¿MSC Cruceros ha cumplido sus objetivos en el pasado año 2008?

Los hemos cumplido, y además hemos superado las previsiones, ya que crecimos un 14% sobre las cifras del 2007.

¿Cómo ha evolucionando el mercado del crucero en 2008?

El 2008 ha tenido una evolución positiva en relación con la trayectoria de los últimos años. Quizás ha sido un poco más lenta porque mantener los niveles de los últimos años es difícil, pero pienso que la mayoría de las compañías del sector, al igual que MSC Cruceros, han crecido. Ya en España se empiezan a mantener unas cifras de crecimiento del 10 al 15%.

El mercado español está el cuarto en ventas de Europa. ¿Qué número de pasajeros aporta España a través de MSC Cruceros?

Efectivamente, el mercado español está en cuarta posición en cuanto al número de pasajeros en conjunto de todas las compañías, y aunque los datos no son oficiales, podríamos haber alcanzado en el 2008 la cifra de 500.000 cruceristas españoles. En esa proporción MSC Cruceros representaría algo más de un 11%.

¿En que posición se encuentra MSC Cruceros entre las compañías que operan en el mercado español?

Bueno, el ranking es muy difícil de establecer, pero aunque hay una compañía que encabeza la lista en cuanto a número de cruceristas, nosotros estamos en estos momentos entre una tercera o cuarta posición por número de pasajeros. Este puesto lo hemos alcanzado en muy poco tiempo ya que nuestro plan estratégico de crecimiento se inició en 2003, es decir, en un periodo de cinco años solamente. Además, a esto hay que unirle que tenemos muchas ganas y mucha energía para llegar a la segunda posición y continuar peleando hasta conseguir la primera.

¿Puede decirnos la evolución en estos tres últimos años de vuestros pasajeros en España?

En el 2006, tuvimos 30.000 pasajeros, en el año 2007, 49.800 y en el pasado 2008, 55.900. Esto significa que en sólo 3 años, casi se ha duplicado el número de pasajeros que han elegido MSC Cruceros.

¿En la situación actual de crisis, como ve el mercado para el presente año?

Lo vemos claramente como una oportunidad, sabemos que es un año difícil, pero pensamos que los años difíciles son también años de oportunidades. MSC Cruceros juega un papel importantísimo dentro del panorama español de cruceros debido al crecimiento

que hemos tenido en la flota, por ejemplo, con el posicionamiento en Barcelona este año de los dos barcos más modernos de la compañía.

Además tenemos el mayor número de ofertas de camas semanales con salida de puerto español, hay un barco posicionado en Valencia, hemos ampliado nuestra oferta de camas en el norte de Europa, y ofrecemos vuelos especiales desde Madrid, Valencia y Barcelona para los pasajeros que embarcan en Bari en dos barcos nuestros: MSC Musica y MSC Poesía.

Estas propuestas que ofrecemos y la confianza que tenemos en nuestro producto conseguirán, a pesar de la actual situación del mercado, que convengan primero al agente de viajes y a continuación al consumidor final. Esto permitirá que el pasajero, a través del consejo del agente de viajes, termine confiando y viajando con MSC Cruceros. El año es difícil, pero digamos que tenemos mimbres para pelearlo.

MSC Cruceros sigue vendiendo a través de las agencias de viaje, ¿tiene otro sistema de ventas?

Todo nuestro producto se está vendiendo al cien por cien exclusivamente a través de las agencias de viaje. Tenemos una página web que estamos implementando y mejorando continuamente, pero es únicamente informativa para que el consumidor la pueda consultar: características de los barcos, itinerarios, etc... y no admite hacer reservas. Estas sólo se pueden realizar a través de las agencias de viajes.

¿Cómo se comportan las agencias de viaje?

Se comportan maravillosamente. En mi caso, como mi pasado viene de este colectivo, tengo que enarbolar una bandera a favor de las agencias de viajes pues son unos auténticos héroes, ya que saber vender el mundo es lo más difícil que hay. Además,

En solo 6 años MSC Cruceros se ha convertido en una compañía líder en el mercado de cruceros y cuarta en España

el agente de viajes lo que tiene que evaluar, y lamentablemente tiene poco tiempo para ello, es dónde poner su dinero, que es el dinero de su agencia y de sus clientes. Le pedimos al agente que analice cada vez más el conjunto de ofertas que recibe, que analice lo que MSC Cruceros le está ofreciendo, que haga un esfuerzo de tiempo para evaluar las diferentes opciones que tiene el mercado y que al final ofrezca a sus clientes el mejor de sus productos: calidad, precio, características de los barcos, servicios, etc. Por nuestra parte hacemos continuamente cursillos de formación, nos reunimos con todas las agencias y grupos de gestión, y les mantenemos totalmente informados sobre nuestras novedades, para que conozcan cada vez mejor el producto crucero y en particular el de MSC Cruceros.

¿No cree que existe una sobre oferta de plazas en el Mediterráneo con la incorporación de nuevos barcos y navieras para el mismo mercado?

Ese peligro puede existir, aunque nosotros seguimos recomendando y sacamos cada vez con mayor antelación nuestros catálogos, para que el agente de viajes tenga un mayor conocimiento de nuestros productos y un sistema tarifario que prima aquellos que reservan con antelación. Este año, a pesar de que exista ese peligro, nosotros no estamos a favor de ese posicionamiento de "última hora" de tener que rebajar los precios. De hecho, hoy por hoy, la gran ocupación que estamos teniendo en nuestros barcos nos aíslan totalmente de esa práctica, lo que puedan hacer otras compañías al respecto se nos escapa y el tiempo dirá lo que ocurre.

Con la incorporación de MSC Fantasia, ¿Qué número total de plazas oferta MSC Cruceros en el mercado?

En ocupación doble son 1.650 camarotes, lo que supone un número mínimo de 3.300 pasajeros por semana. Esto quiere decir que si el barco se inauguró el pasado 18 de diciembre -contando como año natural desde principio de 2009 hasta finales del año- que estaba haciendo hasta ahora la época de invierno y de nuevo la hará a final de este año con cruceros de 11 noches, el grueso de la temporada van a ser cruceros de 7 noches. Si MSC Fantasia dispone en total de 3.300 camas, tendremos una oferta de 150.000 camas anuales. Es verdad que esta oferta no corresponde únicamente al mercado español, se divide entre el conjunto de mercados, pero un gran número de camas las ponemos a disposición de nuestros pasajeros embarcando en Barcelona, y Palma de Mallorca, los dos puertos españoles en los que hace escala actualmente MSC Fantasia.

¿Cómo ha recibido el público español el nuevo buque MSC Fantasia?

Muy bien, la verdad es que con MSC Fantasia estamos alcanzando cifras de reservas que no habíamos obtenido antes con barcos posicionados en el puerto de Barcelona, ni en el 2003 con MSC Lirica ni en el 2004 con MSC Opera, ni en el 2006 con MSC Musica, ni en el 2007 con MSC Orchestra. Ha supuesto un auténtico boom la llegada de este barco, tanto para el agente de viajes como para el consumidor.

¿Qué valoran más los cruceristas españoles, la decoración, el servicio o la gastronomía?

Todo esto. Cada vez tenemos mayor número de pasajeros que repiten con MSC Cruceros y también hay nuevos clientes que vienen a nuestra compañía por primera vez, es decir, pueden ser tanto primeros cruceristas o clientes que han hecho cruceros con otras entidades y que quieren probar con nosotros. La valoración que hacen en los formularios que rellenan es realmente muy positiva; aprecian la calidad de los barcos, la flota tan moderna, la decoración, el entretenimiento a

Sólo con MSC Fantasia, nuestro buque insignia ofrecemos durante este año 150.000 camas.

bordo, - factor completamente destacado-, y la gastronomía, estos son los conceptos que más elogian los españoles. En general la característica que más valoran los pasajeros de nuestro país es el servicio a bordo.

¿Cómo esta respondiendo el cliente con la nueva oferta en MSC Fantasia de la zona MSC Yacht Club, y del centro de Bienestar MSC Aurea Spa?

El cliente está respondiendo bastante bien. MSC Yacht Club es un producto muy nuevo que conlleva un recorrido de tiempo y que la compañía sabía cuando se lanzó que iba a necesitar un periodo de rodaje para que sea conocido por el cliente final. Es verdad que va dirigido a un público de mayor poder adquisitivo y por lo tanto, no masivo. Estamos fomentando además que el propio agente de viajes conozca este servicio, por ejemplo cuando realizamos con ellos visitas a MSC Fantasia se les muestra esta zona privada, el MSC Yacht Club, para que puedan conocer todos sus servicios e instalaciones. Su ocupación en la actualidad es media-alta, aunque teniendo en cuenta que su puesta en marcha ha sido muy reciente ya que escasamente han pasado dos meses, las reservas van aumentando paulatinamente.

¿El slogan "El barco más bonito del mundo", como ha impactado en el mercado español?

Muy bien, los que lo han visto así lo corroboran por su decoración con todo lujo de detalles, ya que además de ser el barco más grande construido por un armador europeo, también es elegante y bonito. Yo además resaltaría el concepto de "elegante", al que se asemejará posteriormente su gemelo MSC Splendida, en el que la compañía va a intentar, dentro de sus posibilidades, que sea aún mejor que MSC Fantasia.

Con la incorporación en julio de MSC Splendida serán diez barcos navegando de MSC Cruceros ¿Será la naviera con más barcos modernos en servicio?



Sí, sin ninguna duda y eso estará estadísticamente demostrado en julio. Este dato se acrecentará aún más en marzo de 2010 cuando llegue MSC Magnífica, lo que significará que la antigüedad de nuestros barcos convertirá a la flota de MSC Cruceros en la más moderna del mundo. Salvo MSC Melody que es un barco del año 1982 y que sigue navegando para la compañía, el siguiente barco más antiguo es de 2001, (una antigüedad de 7 años), luego viene otro de 2002, de 2003, de 2004, de 2007, de 2008, y los que se inaugurarán en 2009 y 2010. La modernidad de la flota se acrecentará más a partir del marzo de 2010 ya que con esos 11 barcos, 10 de ellos serán los más jóvenes navegando.

¿Qué novedades e itinerarios ofrece MSC Cruceros para el 2009 y 2010?

Para nosotros en la temporada 2009 y 2010, la escala estrella va a ser el puerto de Barcelona, la cual venimos repitiendo en los últimos años. La confianza que la compañía tiene en el

mercado español hace que sus dos barcos mas grandes y mas modernos tengan salida desde el puerto de Barcelona, uno los lunes, MSC Splendida y otro los viernes, MSC Fantasia. Ese posicionamiento en la ciudad catalana, por las características de los barcos y por el conjunto de la oferta que aportan, es nuestra apuesta estrella para el 2009 y 2010. Entrando ya en el 2010, está anunciando como novedad el itinerario durante el periodo de septiembre y octubre a bordo de MSC Magnífica, que recorre toda la costa este de EE.UU. y Canadá. Ofreceremos también en este mismo barco a partir de marzo del 2010 hasta finales de agosto un itinerario que recorrerá a partir de su inauguración el Adriático, llegando hasta Estambul, para posteriormente trasladarse a EEUU y hacer la ruta comentada antes.

Y para finalizar, ¿Qué le diría a las personas que todavía no han descubierto lo que es hacer un crucero?

Desde Barcelona, nuestros dos barcos más grandes y modernos saldrán uno el lunes y el otro los viernes todas las semanas

Que se animen a descubrir el producto crucero y si es con nuestra compañía mejor todavía, que no tengan ningún reparo porque se están perdiendo una gran oportunidad de vacaciones como ya han comprobado ciento de miles de españoles, ya que los barcos de la flota de MSC Cruceros son un destino en sí mismo. Y que se dejen aconsejar, que se pongan en manos de un buen profesional de una agencia de viajes que le va a orientar de acuerdo con sus preferencias y su economía en el mejor itinerario, el mejor barco, y con la mejor relación calidad-precio, para que su primera experiencia en un crucero sea totalmente satisfactoria. Que se decidan porque seguro que regresarán encantados. ●

A. Florez



STAR CLIPPERS

La naviera de veleros de alta gama ha presentado, por primera vez en nuestro país, un folleto íntegramente en español con motivo de ofrecer un servicio más cercano al cliente



El nuevo folleto ofrece información detallada de la oferta turística desde mayo de 2009 a abril de 2010, a bordo de sus tres exclusivos veleros –de cuatro y cinco mástiles– tipo clíper que navegan a vela y motor con todas las comodidades de los barcos del siglo XXI.

El Royal Clipper es el velero más grande del mundo albergando a 227 pasajeros a bordo en sus 134 metros de eslora y 1.800 m² de cubierta, destinado a los cruceros por el Caribe y el Mediterráneo Occidental; los barcos gemelos Star Clipper y Star Flyer con capacidad para 170 pasajeros y 115 metros de eslora, que recorren el Mediterráneo Oriental y el Sudeste Asiático, y la Polinesia Francesa, respectivamente.

Con esta iniciativa, la compañía otorga un mayor peso específico al mercado español del que se estima un alto potencial. Actualmente, los pasajeros europeos representan el 65% del total, y las cifras indican que el 45% repiten la experiencia. ●

