

FETAVE

celebró su primer Congreso en Dubai

La Federación Empresarial de Asociaciones Territoriales de Agencias de Viaje (FETAVE), ha celebrado su primer Congreso en Dubai, entre el 12 y 17 del pasado mes de mayo. El evento en el que han participado más de un centenar de agentes de viajes y profesionales del sector de toda España, ha permitido a los congresistas conocer un destino turístico en expansión y con múltiples posibilidades, que se ha convertido en el principal de referencia en su área geográfica.

interés de los participantes permitieron que el Congreso cumpliera las expectativas de los congresistas.

Tras ocho interesantes ponencias los asistentes pudieron ampliar conocimientos sobre temas que les afecta y planificar opciones adecuadas para la innovación y mejora de la actividad profesional turística. Durante estos días se ha tratado sobre el modo de dinamizar el sector de las agencias de viajes tomando como base la innovación: innovación en la relación con el cliente e innovación con el apoyo de las nuevas tecnologías. El objetivo principal consiste en mejorar la experiencia del cliente y hacer que esta vivencia comience en la propia agencia de viajes porque es importante tener a alguien al otro lado para que el viaje (bien se de negocios o de turismo) sea un éxito.

Este primer congreso ha contado con el apoyo de la Embajada de España y la Oficina de Turismo de Dubái y con el patrocinio de la Junta de Castilla y León, Allianz Assistance, Amadeus, Emirates, Iberia, New Travelers, Pipeline y Travelport.

El Congreso resultó muy intenso en contenidos y exigente en el desarrollo de los actos paralelos al mismo. La actualidad del sector turístico y el

La jornada de trabajo e inauguración se celebró en el Hotel Al Ghurair Rayhaan Rotana, siendo pre-



Mesa Presidencial del Congreso: Adolfo Mate, Talal Al Suwaidi, y Jaime Montalvo.





Adolfo Mate, presidente de FETAVE, durante la intervención.

Adolfo Mate, presidente de FETAVE, Head de la Región del Norte y Sur de Europa Overseas Promotions e Inward Missions; Jaime Montalvo Domínguez de la Torre, consejero Económico y Comercial de la Embajada de España en Dubai y Ghassan Aridi, CEO de Alpha Tours.

El presidente de FETAVE dio la bienvenida a los participantes al congreso y en primer lugar agradeció al Gobierno de Dubai y a Alpha Tours el interés y decidido apoyo prestado a la Federación para hacer posible el evento.

Dirigiéndose a los participantes hizo hincapié en que "Para la promoción y comercialización de los productos turísticos, las agencias de viajes somos un eslabón fundamental en la labor de coordinación, de transmisión de experiencias vitales y aportación de valor añadido. Por ello es esencial que la colaboración entre todos los



eslabones de esta cadena sea fluida y constante para alcanzar el éxito en un mundo tan fuertemente competitivo como el actual"

En otro momento de su intervención afirmó "nosotros en nuestras agencias de viajes tenemos (cuando no debemos por estar obligados a ello) que empezar a hacer siempre cosas nuevas" y finalizó "yo miro al futuro con ilusión y creo que atesoramos un conocimiento de clientes y destinos, un especialidad en la comercialización y diseño de productos y una capacidad de gestión empresarial que son las bases sobre las que debemos apoyarnos para salir a captar nuevas oportunidades de negocio que ahora tanto necesitamos"

Seguidamente el representante del Turismo de Dubai Talal Al Suwaidi, indicó que su Gobierno estaba muy contento de la presencia de representantes del turismo español en su país y deseaba a todos unos días muy provechosos en sus trabajos y conclusiones del congreso, deseando al mismo tiempo que Dubai fuera un gran destino para sus clientes.

La primera ponencia corrió a cargo del director Comercial de Amadeus, Ramón Sánchez, que trató sobre "Innovar como estrategia de desarrollo de negocio", en especial la innovación en la venta de viajes, en la que debe participar expresamente el agente de viajes, que ofrece a sus clientes una completa información para que pueda realizar su viaje, explicándole todos los pormenores en cuanto al destino, como son: lugares a visitar, hoteles, comercios, restaurantes, etc.. Todo ello documentado con cifras y material (audiovisuales proyectados durante su intervención).

Enrique Lancia, director de Desarrollo de Negocio y Nuevas Tecnologías de SEGITUR, trató su ponencia sobre "Factor Humano en la Innovación Turística". Dentro de este factor se encuentran una serie de términos y formulas que se deben tener en cuenta como; Diagnóstico, Reflexión



Los ponentes Ramón Sánchez y Enrique Lancia, con Antonio Caballos como moderador.



Adolfo Mate, Ghassan Aridi y Jaime Montalvo durante la rueda de prensa a los medios de comunicación.

Estratégica, Generación de iniciativas, Selección de Proyectos, Lanzamiento del Producto, etc., que fue presentando a través de diapositivas.

Una de sus reflexiones fue la situación de España en el mundo del turismo, ocupando el puesto 14, con solo del 17,2% en Innovación, somos la 4ª potencia del mundo, con unos ingresos en 2012 de 43,3 billones de euros y 57,8 millones de turistas, segundos en Patrimonio; primero en el Espacio Protegido de Europa y tercera potencia mundial en la biosfera.

Seguidamente comenzó la intervención de los representantes de organizaciones y proveedores, siendo Katia Estace, de Allianz Assistance, presentando sus diversos seguros para el mercado turístico y en especial los nuevos lanzamientos, "Passport" como seguros sobre pérdidas de equipaje, asistencia para grupos, multicovertura, franquicias; en resumen las distintos seguros creados para el viajero.



Talal Al Suwaidi, director para las Regiones Norte y Sur de Europa, Turismo Dubai.



Un momento del Congreso, en primer plano Ricardo Palazuelo y Victor Moneo.



Matias Sabaté, Victor Moneo y Mari Cruz Pérez, coordinadora; Katia Estace, Fernando Lucini y Manuel Sos.



El presidente de FETAVE interviniendo en un momento del Congreso, a su lado Antonio Caballos.

Ramón Sánchez, director comercial de Amadeus, proveedor líder de Soluciones Tecnológicas para el sector, dio una amplia información sobre sus diversas soluciones de comercialización, destacando las oportunidades de las agencias de viajes *offline*, indicando que cada vez es más importante para las agencias tener acceso a las mejores fuentes con herramientas ágiles y sencillas.

Por Iberia, Victor Moneo, director de Ventas España y Ricardo Palazuelo, presentaron la nueva Iberia, con nueva ruta para el largo radio, con los A330, los interiores de las cabinas Business y Turistas, los nuevos servicios en tierra, mejoras de comunicación con los clientes y en las redes sociales, con una nueva experiencia digital en su página web. Hicieron hincapié en las relaciones con las agencias de viaje que son para Iberia privilegiadas.

Matias Sabaté de Travelport, dio también una amplia información sobre sus herramientas al servicio del

agente de viajes como su plataforma, "Merchandising" que permite reservar compañías de bajo coste al igual que las tradicionales. "Aggregated Shopping", especial para los agentes, con un contenido aéreo global según Sabater como nunca antes. Hizo una referencia a los agentes indicando que las agencias deben realizar también reservas de servicios complementarios y que son clave para las compañías aéreas y para los clientes corporativos y tiempo libre.

Fernando Lucini, director general de New Travelers, un turoperador y receptor de Dubai. Su programa "Vacaciones en España" ha traído a nuestro país 35.000 turistas, pero ha llevado a Dubai el pasado año más de 41.000 personas. Desean conseguir aumentar los contactos y relaciones entre ambos países; indicando "esperamos que los españoles vean que Dubai es un destino seguro, y que cuenta con hoteles de diversas categorías". En palabras de Lucini "los agentes tienen que invertir no solo en tecnología sino también personalmente, comprobando que España ya está trabajando en estas innovaciones.

Finalmente Manuel Sos, director gerente de Pipeline Software, presentó la nueva web de FETAVE, dando amplia información de sus contenidos e igualmente recordó a todos las distintas herramientas que Pipeline Software ofrece a los agentes de viaje: su gama de productos ORBIS de gestión comercial, sus seguros, Login Unico y otros. Este último tiene acceso directo a 176 sistemas de reservas, sin necesidad de utilizar claves.

Durante los días del Congreso los congresistas tuvieron la oportunidad

de asistir a diversos actos y realizar distintas visitas en Dubai, que en el próximo número publicaremos, así como la excursión Abu Dhabi para visitar la Mezquita Sheik Zayed.

Como broche de oro a este primer Congreso de FETAVE, se celebró una Cena de Gala ofrecida por la Oficina de Turismo de Dubai en el hotel Al Bustan Rotana, presidida por autoridades de España y de Dubai: Excmo. José Eugenio Saladrich, embajador de España en Dubai, Talal Al Suwaidi, director para las Regiones Norte y Sur de Europa (DTCM), Jaime Montalvo, consejero Económico y comercial de la embajada de España, Ghassan Aridi, CEO-Alpha Tours, Adolfo Maté, presidente de FETAVE y otras personalidades. Finalizando el acto con la entrega de recuerdos entre FETAVE y el Turismo de Dubai, así mismo la Federación entregó su "estatuilla" a diversos colaboradores que han hecho posible el congreso. ☉



Adolfo Mate, Mari Cruz Pérez, Margarita Tarrasa, Antonio Caballos y José Ricardo Campuzano, el equipo que gracias a ellos fue un éxito este primer Congreso.