

Turistas cada vez más exigentes e informados

INVERSION

¿Quién no ha ido a una agencia de viajes para organizar las vacaciones o alguna escapada de fin de semana?. El incremento constante en la contratación de viajes está proyectando excelentes expectativas de negocio para las agencias de viaje.

La tendencia del sector es claramente alcista. El volumen de ingresos por turismo se situó en 36.705 millones de euros durante 2001, lo que supuso un crecimiento del 8,9% con respecto al año anterior. El mercado mayorista de agencias de viaje facturó a nivel nacional un total de 2.240 millones de euros y el mercado minorista facturó 9.346 millones de euros.

La situación de las agencias de viajes en nuestra comunidad no es muy diferente de la que se describe en el conjunto del Estado, pues en la CAPV están instaladas las principales empresas españolas. Así que ante este panorama ¿tal si nos apuntamos al reparto del pastel y nos planteamos montar nuestra agencia?. En la ficha de esta semana te damos algunas orientaciones y claves de éxito que te pueden ayudar a la hora de establecer tu negocio.

Los inicios

La función de una empresa de estas características es intermediar entre el público final y los distintos agentes que se engloban dentro del sector turístico (tour operadores, cadenas hoteleras, centrales de reservas, etc). Dentro del abanico de actividades de una agencia de viajes nuestra principal fuente de ingresos se



Las agencias de viajes se han convertido en uno de los negocios más rentables.

centrará en la organización y venta de viajes combinados, sin olvidar otros ingresos que obtendremos de la mediación en la venta de billetes en toda clase de medios de transporte, contratación o reserva de habitaciones, venta de excursiones, alquiler de vehículos con o sin conductor, billetes o entradas de espectáculos, museos, monumentos, etc. Como sucede en algunos casos también podemos plantearnos la posibilidad de ofrecer servicios adicionales como el cambio de divisas, venta y cambio de cheques de viaje, teléfono público, fax, internet,

etc. Todo ello sin olvidar que nuestra principal función, y por la que podremos competir en el mercado ganando más clientela, estriba en ofrecer un servicio personal y de calidad, facilitando todo aquello que nos demanden.

Para la promoción de nuestro establecimiento las épocas vacacionales son las más propicias, así que aprovecharemos nuestros escaparates para lanzar las grandes ofertas de sol y playa que sacan los touroperadores por estas épocas, pero sin olvidar que el incremento de la demanda de otro tipo de productos como: el turis-

mo de negocios, el turismo de deporte y aventura, las rutas gastronómicas, el turismo termal o el turismo rural, que junto a la elaboración de itinerarios personalizados están abriendo nuevas líneas de negocio.

En el caso de nuestra comunidad, por ejemplo, el 70% de los visitantes que llegan lo hacen por motivos de negocio, por lo que nuestra estrategia de promoción debe atender también otras épocas más allá de las vacaciones.

Locales

El local ha de ser independiente, no puede ser compartido y debe cumplir con la normativa de supresión de barreras arquitectónicas. En el exterior debe figurar el rótulo con el nombre, grupo y código de identificación de la agencia.

Es importante que optemos por un lugar céntrico de mucho tránsito como puede ser el caso antiguo, una calle principal, peatonal, un centro comercial o áreas urbanas pobladas.

Equipamiento y plantilla

Debemos de instalar una red informática interna, módems con acceso a internet, así como un software de gestión que incluye los programas líder Amadeus y Galileo. Estos programas permiten

FICHA TÉCNICA

► **Negocio:** Empresas que organizan y comercializan servicios turísticos y paquetes vacacionales.

► **Sector:** Servicios.

► **Requisitos administrativos generales:** Licencia de actividades e instalaciones, CIF y alta en el censo, alta en el IAE y en IVA o IRPF, legalización de libros, inscripción en Seguridad Social, inscripción de patentes, marcas e inmuebles.

► **Inversión:** A partir de 60.000 euros.

► **Personal mínimo:** 2 personas con conocimientos y experiencia en el sector.

► **Superficie:** No existe una superficie mínima aunque lo habitual es contar con espacios superiores a 50 m².

► **Formación Mínima:** Es aconsejable formación relacionada con el turismo. A partir de Formación profesional.

► **Webs de interés:**

www.asociacionhosteleria.com
www.ecoturismorural.com
www.fehr.es/
www.ict.eis
www.cett.es
www.basquexperience.com
www.destinospaisvasco.com

disponer, en tiempo real, de toda la información necesaria para la venta de billetes.

Además de las aplicaciones informáticas hay que contar con mobiliario de oficina como mesas, sillas, muebles auxiliares, expositor de catálogos y armarios.

En principio, para abrir una agencia de viajes no se requiere ninguna titulación especial. De todas formas, es aconsejable que contemos con un mínimo de dos personas con conocimientos y experiencia tanto en gestión del sistema de reservas Amadeus como en otros sistemas de venta y reserva igualmente informatizados.

Normalmente, el equipo suele estar formado principalmente por diplomados o diplomadas en turismo y al contrario que sucede con las agencias grandes, donde existe un departamento de marketing, en las agencias de pequeño tamaño la labor comercial suele realizarse habitualmente por el director.

Ideas y claves de éxito

1 Atención a internet. En los próximos años se prevé una concentración de las agencias de viaje y una disminución de sus márgenes de intermediación. Según Salomon Smith Barney se estima que dentro de 10 años el negocio de venta de billetes aéreos estará controlado en un 50% por agencias de viajes en Internet y webs de las propias compañías aéreas. Las pequeñas agencias deben estar atentas y preparadas para empezar a ofrecer servicios por Internet.

2 Competir dando más valor a la clientela. Ante la amenaza de Internet las pequeñas agencias de viaje pueden competir ofreciendo asesoramiento y trato personalizado. Según ASTA (la Asociación Norteamericana de Agencias de Viajes) en los últimos dos años los agentes de viajes tradicionales norteamericanos sólo han perdido un 1% de ventas. Los consumidores se mantienen fieles a sus agencias de viajes por su habilidad para encontrar los mejores

precios (34%), su conveniente localización (31%), por la relación personal (28%) y el buen servicio que prestan (24%).

3 Especialización. Dirigirse a segmentos muy concretos del mercado y especializarse; viajes de estudio para jóvenes, viajes de salud a balnearios, nuevos destinos turísticos (China, Sudeste Asiático, Safaris Africanos), turismo de aventura (escalada, rafting, vela, descenso alpino), etc.

DESARROLLA TU PLAN DE NEGOCIO EN:

► **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián**
 ☎: 943 44 82 20
www.donostia.org
 ► **Departamento de empleo - Ayto. de Vitoria-Gasteiz**
 ☎: 945 16 12 22
www.vitoria-gasteiz.org/empleo

► **Debegesa (Eibar)**
 ☎: 943 82 01 10
www.debegesa.com
 ► **Durungaldeko Behargintza**
 ☎: 94 623 25 22
www.amankomunazgoa.com
 ► **Forlan (Muskiz)**
 ☎: 94 670 60 16
 ► **Goieki (Ordizia)**

☎: 943 16 15 37
www.goierri.org
 ► **Inguralde (Barakaldo)**
 ☎: 94 478 94 00
www.inguralde.com
 ► **Iraurgi Lantzen (Azkoitia)**
 ☎: 943 85 11 00
www.iraurgilantzen.net
 ► **Lan Ekintza-Bilbao, S. A.**

☎: 94 420 53 10
www.bilbao.net/lane-kintza
 ► **Lea Artibaiko Garapen Agentzia, S.A. (Markina-Xemein)**
 ☎: 94 616 90 88
www.leargarapen.org
 ► **Oarsoaldea, S.A. (Oiartzun)**

☎: 943 49 41 29
www.oarsoaldea.net
 ► **Oficina de Desarrollo Local y Empleo del Ayto. de Galdakao**
 ☎: 94 401 05 80
www.galdakao.net
 ► **Tolosaldea Garatzen**
 ☎: 943 65 45 01
www.tolosaldea.net
 ► **Urola Garaiko**

► **Garapenerako Agentzia, S.A. (UGGASA) (Zumarraga)**
 ☎: 943 72 58 29
www.uggasa.com
 ► **Urola Kostako Udala Elkartea (Zarautz)**
 ☎: 943 89 43 06
www.urolakosta.org

* En las agencias asociadas a GARAPEN se ofrecen servicios integrales de orientación y apoyo al autoempleo.
GARAPEN
 ☎ 94 420 53 19
www.garapen.net
 En la página de Autoempleo de Lanbide se ofrece una información útil y necesaria para la constitución de la empresa.
www.lanbide.net