

Ignacio Marco Mariscal, director general de Coris Asistencia

‘Para llegar a las agencias el mejor socio es SAVIA Amadeus’

Coris Asistencia, inmersa en un proceso de crecimiento que la ha convertido en la segunda compañía con mayor presencia en el mercado turístico español en tan sólo cinco años, se convierte en el nuevo proveedor de SAVIA Amadeus facilitando la contratación de sus productos a las agencias españolas

Ignacio Marco Mariscal, director general de Coris Asistencia desde el año 1995, es un defensor a ultranza de la innovación.

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense y B.A. International Business por la Universidad de California, ha apostado por incorporar nuevos métodos y canales de distribución en un mercado que, en muchos casos, se estaba quedando obsoleto. No cree en los promotores de ventas, sino en tecnología y formación. Su mayor aspiración pasa por ofrecer rentabilidad y eficacia a la agencia de viajes prestando un servicio de calidad a un precio razonable.

Con ese objetivo, Coris Asistencia acaba de firmar un acuerdo con Amadeus que facilitará la contratación de sus productos a las agencias que utilicen Amadeus Insurance. Ignacio Marco está convencido de que esta alianza incrementará notablemente los más de 350.000 clientes que el año pasado utilizaron la cobertura de Coris en sus viajes.

SAVIA: ¿Qué trayectoria está teniendo la contratación de seguros en los últimos años?

Ignacio Marco Mariscal: Nosotros mantenemos un crecimiento de entre el 30 y el 50% anual desde hace cinco años. En cambio el mercado está bastante estancado. Yo creo que se debe a la falta de evolución en los productos y los canales a través de los que se comercializan, que son los mismos que existían hace cinco años. Sólo algunas compañías estamos preo-

cupadas por innovar en los sistemas de comercialización. Nuestra distribución desde que comenzamos en el sector turístico se ha realizado exclusivamente a través de Internet. Ahora Amadeus viene a complementar este canal.

SAVIA: ¿Da la sensación de que el hecho de contratar un seguro de viajes comienza a ser algo más habitual?

I. M. M.: Sí, no cabe duda de que está evolucionando la necesidad de compra por parte del cliente. En la mayoría de casos, esa compra viene determinada por dos factores. En primer lugar, por la necesidad que siente el cliente final de estar cubierto ante situaciones peligrosas o inesperadas. No cabe duda de que acontecimientos como lo sucedido en las Torres Gemelas, los actos de terrorismo o las huelgas impulsan la contratación de un seguro de viaje. El segundo factor es el ofrecimiento del seguro por parte del agente de viajes. Esto también es cada vez más habitual, sobre todo desde que las agencias son conscientes de que, como ingreso atípico, los seguros son muy interesantes, y pueden tener un peso importante en la cuenta de resultados de la agencia de viajes, aunque aún falta coordinar los software de gestión.

SAVIA: ¿Cuál es la posición de Coris en el mercado mundial y en el mercado español en la actualidad?

I. M. M.: En el mercado mundial posiblemente tengamos la red de oficinas más extensa. Estamos presentes en 45 países con filiales propias y en

ETAPA DE EXPANSIÓN

Coris inició su andadura en el sector turístico español en el 2001 y desde entonces vive un marcado periodo de crecimiento que quiere prolongar con la firma de este acuerdo.



FOTOS: LAGO DIGITAL

otros 40 como empresa asociada a proveedores locales. Contamos con corresponsales y empresas colaboradoras prácticamente en cualquier lugar del mundo ya que Coris fue concebida como una red de prestación de asistencia global. La mayor fortaleza de Coris está en los países del Este, en América del Sur, en la India...

En España, en asistencia total, nuestra cuota de mercado está alrededor del



8 o 9%, y en turismo sobre un 25%. Posiblemente seamos líderes de ventas en agencias minoristas, donde estamos presentes por encima incluso de otras compañías con más peso.

SAVIA: ¿Qué proyectos tienen a corto y a medio plazo?

I. M. M.: Fundamentalmente queremos seguir manteniendo nuestra línea de crecimiento, que queremos basar en

dos factores: por un lado en la formación; y, por otro, en la tecnología. Estamos tratando de alcanzar la mayor integración posible entre la oferta y tramitación de los seguros de Coris y el software de las agencias minoristas.

Estamos preparando nuevas herramientas que nos permitan aproximar nuestra oferta a la agencia de viajes, que es el canal natural para la venta de nuestros productos. En la

RÁPIDO Y EFICAZ

A través de Amadeus Insurance el agente accederá a los seguros Coris, en un único sistema de gestión.

actualidad estamos inmersos en el lanzamiento de nuestros productos a través de SAVIA Amadeus, un canal que reforzará nuestra presencia en las agencias de viajes españolas.

SAVIA: ¿Por qué firmar un acuerdo con SAVIA Amadeus?

I. M. M.: Coris lleva 5 años en el sector turístico y algunas encuestas y estudios de mercado empiezan a si- ➔

tuarnos como la segunda compañía comercializando seguros de viaje tras Europea de Seguros. Hasta ahora éste era el único proveedor de seguros que tenía SAVIA Amadeus y entendemos que nuestra obligación es competir con ellos en todo el mercado. Nosotros mantenemos nuestra política de no utilizar vendedores, sino canales que nos permitan llegar agrupados a todas las agencias, y para eso no hay mejor socio que SAVIA Amadeus.

SAVIA: ¿En qué consiste, qué términos tiene el acuerdo?

I. M. M.: Básicamente en la comercialización a través de Amadeus de los productos Coris en todos los países donde Amadeus está presente. De hecho, a través de este canal se va a comercializar una gama exclusiva de productos. El acuerdo implica que en los próximos meses desplegaremos un intensivo plan comercial y numerosas acciones encaminadas a la difusión y promoción del acuerdo entre todas las agencias de viajes.

PRESENCIA A NIVEL MUNDIAL

Coris nace como una red mundial de prestación de asistencia internacional. Está presente en 85 países.

SAVIA: ¿Cuáles son sus objetivos tras la firma? ¿Tienen alguna previsión de ventas, alguna estimación...?

I. M. M.: Con nuestro sistema actual, basado en Internet, estamos atendiendo ahora a unas 3.000 agencias, aproximadamente, y a corto plazo queremos atender a unas 2.000 más a través de SAVIA Amadeus. Nuestro primer objetivo, porque es nuestra especialidad y es lo que mejor conocemos, son las redes de agencias, grupos que tengan a partir de diez o 25 oficinas, a los que nos resulta relativamente fácil tratar gracias a nuestro sistema de formación y nuestra forma de gestionar.

Tampoco queremos prescindir de las agencias individuales o de dos o tres oficinas. Nuestra meta para el 2007 consiste en que al menos 2.500 oficinas hayan vendido seguros Coris a través de los sistemas de SAVIA Amadeus. En este momento, nuestro mayor interés radica en darnos a conocer, en que los agentes vean cómo funcionan nuestros seguros, nuestros productos y la calidad que ofrecemos.

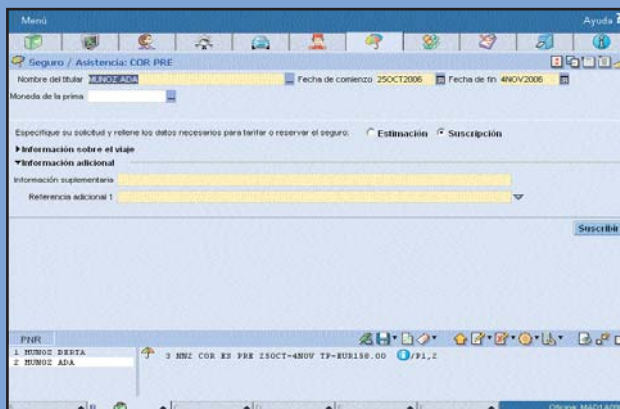
SAVIA: ¿Qué beneficios obtienen el agente de viajes y el cliente final al incorporar la oferta de Coris a través de Amadeus?

I. M. M.: Las ventajas de tenerlo integrado en su sistema de gestión: que cuando el agente está vendiendo un viaje incorpora nuestro producto sin tener que entrar en otro software. Esta es la novedad principal, ya que nuestros productos siguen siendo los mismos. Además, el agente se beneficia de la alta rentabilidad de nuestros productos, cuya comisión ronda el 30%, y de una gama amplia, casi idéntica para una gran red o para una pequeña agencia.

El cliente final obtiene un producto final, el de Coris, de gran cobertura y alta calidad a un precio muy competitivo, que mima a sus asegurados. Además de la cobertura clásica, nos ocupamos de pequeñas cosas, como de mandar a los hospitales flores o tebeos a nuestros clientes más pequeños. Son detalles que el cliente aprecia y que nos ayudan a ganar su fidelidad.

AMADEUS INSURANCE: VALOR AÑADIDO PARA SUS CLIENTES

Los servicios de asistencia y los seguros de viaje se han convertido en un elemento absolutamente indispensable en el mundo actual, no importa cuál sea el tipo de viaje que vayamos a emprender ni los medios de transporte que vayamos a utilizar durante el mismo. SAVIA Amadeus ofrece desde 2003 a las agencias de viajes españolas Amadeus Insurance, una solución que permite a las agencias realizar de forma automática el proceso de reserva de estos servicios. A través de esta herramienta el cliente podrá contratar pólizas de viajes y servicios de asistencia con cualquiera de los dos proveedores disponibles en la actualidad: Europea de Seguros y Coris, con quien se ha firmado un acuerdo recientemente. El módulo de seguros está integrado de forma gráfica y automática en



Amadeus Selling Platform permitiendo que la agencia ofrezca un servicio más rápido, completo y eficaz a sus clientes obteniendo así mayores ingresos con un menor coste. Con cada viaje que el agente reserve, Amadeus Insurance ofrecerá en pantalla si la agencia lo desea, un recordatorio de la posibilidad de reservar el seguro complementario.

Unos simple clicks del ratón o la introducción de sencillas transacciones bastan para hacer la reserva de Amadeus Insurance de manera fácil y rápida. Se elimina así la farragosa tarea de rellenar las pólizas de seguro y se ahorra una gran cantidad de tiempo, ya que el agente puede imprimir las pólizas directamente desde el ordenador. Asimismo, las primas son calculadas

automáticamente con un número de confirmación automática en el PNR que será también el número de referencia del cliente en el caso de que necesite hacer uso de su póliza. Amadeus Insurance proporciona al agente toda la información relativa a los dos proveedores disponibles para las agencias españolas en estos momentos: sus productos y las condiciones y tarifas de los mismos. Las agencias pueden incluso configurar sus preferencias, teniendo la opción de vender un proveedor o producto específico por defecto cuando la venta del seguro es ejecutada. Estas reservas quedan integradas tanto en el PNR del cliente como en el back office de la agencia, a través de los registros A.I.R. (Amadeus Interface Record), teniendo de este modo la agencia toda la información a su alcance, a un simple click de distancia.