

Vicente Cifre Montaner, director del Departamento de Expansión Estivaltour

# Viajes Estivaltour sigue apostando por la calidad y las mejores herramientas de trabajo

Tras recibir el certificado AENOR del sistema gestión de calidad la empresa franquiciadora continúa con sus proyectos de expansión

**C**on más de docientas oficinas en España y una amplísima experiencia como empresa franquiciadora Viajes Estivaltour recibió en el mes de julio el primer certificado de AENOR del sistema de gestión de calidad concedido a nivel nacional a una agencia de viajes para el servicio de franquiciado. Vicente Cifre Montaner se incorporó a la andadura de la empresa en 1998 como director del Departamento de Expansión, cargo que mantiene en la actualidad.

**SAVIA:** Estivaltour cuenta con más de 200 oficinas, ¿cómo es una agencia tipo de Estivaltour?

**Vicente Cifre:** Es una agencia de unos cuarenta metros cuadrados, generalmente situada en zona comercial, con una amplia fachada y siempre en poblaciones superiores a 5.000 habitantes. Normalmente está atendida por una media de dos personas. Todas las agencias cuentan con una imagen corporativa consolidada, moderna y muy funcional.

**SAVIA:** La franquicia se va implantando poco a poco en el sector. ¿Qué ofrece Estivaltour a sus franquiciados que la convierta en una opción más atractiva que su competencia?

**V. C.:** Una dilatada experiencia como empresa franquiciadora, más de 15 años, que nos permite estar en condiciones de transmitir a nuestros franquiciados un 'Know How' único en el mercado, asegurando al franquiciado un negocio rentable y de futuro.

**SAVIA:** ¿Qué requisitos se necesitan para pasar a formar parte de su extensa red de franquicias?

**V. C.:** Aparte de los requisitos de la agencia tipo (local bien situado en población de más de 5000 habitantes...) el perfil del franquiciado sería de una persona emprendedora, con vocación comercial y afición por el mundo del turismo.

Debe realizar una inversión de 15.000 euros, que incluye todo lo necesario para iniciar la actividad.

**SAVIA:** Recientemente, Estivaltour ha visto reconocida su gestión de la calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001, siendo la primera red de agencias implantada a nivel nacional en conseguirlo. ¿Qué supone este reconocimiento para la empresa?

**V. C.:** La conformidad de normas que utiliza la marca AENOR da a entender que el sistema de gestión de la calidad de la organización licenciataria de Viajes Estivaltour es objeto de auditorías y controles establecidos por la marca y que cumple por ello con todos los requisitos de calidad y servicio.

Además Viajes Estivaltour, ha sido la primera agencia de viajes en recibir de la entidad certificadora AENOR el primer certificado del sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, que dicha entidad concede a nivel nacional a un agencia de viajes para el servicio de franquiciado de agencias de viajes.

También se nos ha concedido el alcance para nuestra agencia de viajes central (situada en la calle Palleter nº 13

## AMPLIA EXPERIENCIA

Viajes Estivaltour es un buen ejemplo del éxito en el sector del franquiciado y su andadura a nivel nacional cuenta con una dilatada experiencia que se inició en 1995.



de Valencia) por el diseño y la prestación del servicio de organización, venta e intermediación de viajes.

**SAVIA:** ¿Ha habido algún factor especialmente decisivo a la hora de obtener este reconocimiento?

**V. C.:** El compromiso y esfuerzo de los empleados de la central en el cumplimiento de la normas para alcanzar la certificación ha sido fundamental.



**SAVIA:** Estivaltour está presente en una parte importante de la geografía nacional, y también en Argentina y Perú. ¿Cómo valora su expansión internacional?

**V. C.:** Es una valoración muy positiva. El tener receptivo propio en diferentes países es un valor añadido muy importante ya que ofrece la posibilidad de que el cliente pueda ser recibido por un agente de viajes de Esti-

valtour, existiendo un trato directo y familiar. Disponemos de oficina propia en Buenos Aires desde hace ya cuatro años. Esto nos ha dotado de una gran experiencia para continuar progresivamente con nuestra expansión en otros países de Sudamérica.

Como planes de futuro seguimos apostando ante todo por la calidad de servicio, el asentamiento de la cadena que logramos dotando a nuestras agen-

#### **MÁS DE 200 OFICINAS**

A las más de doscientas oficinas que Estivaltour tiene en nuestro país hay que añadir su potencial de expansión en Sudamérica y Europa.

cias de las mejores herramientas para fortalecer su competitividad y aumentar su rentabilidad, y una expansión medida y controlada tanto a nivel nacional como internacional.

**SAVIA:** ¿Están abiertos a nuevos mercados hispanoamericanos y/o europeos?

**V. C.:** Por supuesto, en la actualidad estamos implantándonos como re- ➤

✈️ ceptivo en toda Sudamérica y en Europa estamos abriendo nuevos mercados, sobre todo en países del este.

**SAVIA:** Estivaltour tiene mucho reconocimiento por su carácter vacacional. ¿Qué papel representan en su organización los viajes de negocio? ¿Creen que en el futuro tendrán más peso al elaborar sus números?

**V. C.:** El vacacional es el grosso de la facturación de las agencias Estivaltour pero esta tendencia está cambiando, direccionando un porcentaje importante de las ventas hacia los viajes de negocio. Cada día tenemos más agencias especializadas en este tipo de clientes, llegando a suponer en algunos casos hasta un 40% de la facturación total.

**SAVIA:** ¿Qué opinión tiene de la guerra de precios y comisiones que se está librando entre algunos proveedores y las principales asociaciones de agencias de viajes?

**V. C.:** Creemos que esa batalla de precios y comisiones existente en las agencias de viajes no ocurre en ningún otro sector. Al final todos grupos tenemos prácticamente los mismos precios, lo que conlleva una bajada en la rentabilidad de las agencias. La profesionalización de nuestros agentes es la mejor herramienta para luchar contra la competencia.

**SAVIA:** Entre los nuevos desarrollos que está llevando a cabo Amadeus se encuentra Amadeus Selling Platform (Vista), que acerca un modo más intuitivo y sencillo de trabajar con SAVIA Amadeus incorporando mapas, fotografías, calendarios... ¿Cómo valora Estivaltour los cambios en las herramientas de reserva?

**V. C.:** Estivaltour siempre valora muy positivamente este tipo de cambios porque, en definitiva, de lo que se trata es de hacer más fácil, cómoda y rápida la tarea diaria de reservar a través del GDS, que es a lo que dedican los agentes de viaje buena parte de su tiempo. Por ello todo lo que sean avances en este sentido tiene nuestra total aprobación y Amadeus Selling Platform cumple todos los requisitos innovadores y de eficacia en un sistema de reservas que estaban esperando los agentes de viaje.



**90 MILLONES DE EUROS**

El pasado año Estivaltour facturó unos beneficios de unos 90 millones de euros.

**SAVIA:** Sabiendo que la rotación en este sector es muy alta SAVIA Amadeus está empeñado en desarrollar y perfeccionar herramientas que exijan un menor periodo de formación a los agentes ¿supone esto, a su juicio, un activo importante?

**V. C.:** Si, desde luego supone un activo muy importante. Actualmente, la formación de los agentes de viajes en cuanto a las herramientas de trabajo que van a utilizar diariamente (tales como programas de gestión, sistemas de reservas, etc.) suele ser extensa y complicada, ya que dicha herramienta también suele serlo, con lo que se suele perder un tiempo importante hasta que se completa el proceso de formación. Esa prolongada in-

versión de tiempo en el aprendizaje les está impidiendo realizar su trabajo de una manera idónea durante ese periodo. Si estas herramientas son más sencillas, obviamente también conllevará una formación más rápida y ágil que les ayudará a estar preparados y dominar estos sistemas de trabajo más rápidamente, lo que también les permitirá poder desarrollar su trabajo a través de ellas de una manera mucho más cómoda y sencilla. En relación a la formación, la fórmula de los cursos on line de SAVIA Amadeus es muy utilizada por nuestros agentes por su practicidad, y porque permiten su realización sin desplazamientos en el tiempo libre del agente y a un ritmo personalizado. ■