

# El placer de esperar

El incremento de conexiones entre vuelos y la necesidad de permanecer en el aeropuerto más horas por las medidas de seguridad han contribuido a la proliferación de las salas VIP, cada vez con más servicios

**E**l tráfico aéreo ha experimentado un considerable aumento y ello conlleva que muchas conexiones requieran largos tiempos de espera. En España el avión es el medio de transporte que más creció, aproximadamente un 15% en 2004, respecto al año anterior, tal como reflejan los datos del INE respecto al uso de los medios de transporte por los españoles.

La seguridad en los aeropuertos también se ha intensificado notablemente, a raíz de los atentados terroristas de los últimos años, y el hecho de que haya más controles exige que los pasajeros deban ir al aeropuerto con una mayor antelación. Por ello, están cobrando cada vez más importancia las salas VIP o los *lounges* de los aeropuertos destinados a pasajeros de primera clase y ejecutivos que necesitan aprovechar su tiempo al máximo, trabajar o reposar.

Las compañías aéreas compiten y se esfuerzan en ofrecer a sus clientes la mayor comodidad y servicios durante las esperas. Sobre todo, para los viajeros de primera clase y clase ejecutiva que suelen pagar hasta diez veces más por pasaje que los de clase turista.

Un informe del Banco Mundial en colaboración con el Fondo Monetario Internacional, publicado en 2005, pone de manifiesto que alrededor del 50% de los ingresos de las compañías aéreas proviene de los pasajeros de primera clase o de la llamada *business class*.

Las primeras salas VIP eran salas de espera similares a las de las estaciones de tren para pasajeros de primera. En sus orígenes eran un espacio donde relajarse o tomar un refrigerio. En España existen desde los años cuarenta aunque en

algunos aeropuertos internacionales su fundación es anterior. El término VIP fue acuñado en los años 60, siendo los hoteles y las salas de fiestas los primeros locales que ofrecían espacios reservados para gente muy importante o *very important person*.

Es en la década de los ochenta cuando se montan las primeras salas VIP de Iberia, en los aeropuertos de Madrid y Barcelona para los clientes de primera clase y preferente. Aunque siempre han pertenecido a las compañías aéreas, tras la liberación de esta actividad, en los años ochenta y noventa, han aparecido salas gestionadas por los aeropuertos y por las empresas de asistencia en tierra. AENA posee un total de dieciséis salas VIP en diferentes aeropuertos españoles.

Hoy en día, algunas pueden considerarse como mini hoteles de lujo, que ofrecen servicios tan sofisticados como masajes, gimnasio, spa, planchado de ropa, limpiabotas, peluquería, duchas con hidromasaje, traslado al avión en limusina y hasta la posibilidad de recrear la vista en una exposición de arte.

La mayoría también dispone de

## TARJETAS DE FIDELIDAD

Algunas tarjetas permiten disfrutar de las salas VIP de la alianza que las proporciona.



AIR FRANCE

## ATLANTA. DELTA AIRLINES: TECNOLOGÍA PUNTA Y GOLF

El aeropuerto de Hartsfield Jackson de Atlanta es el de mayor tráfico aéreo del mundo con un flujo de pasajeros de 83 millones anuales. Es el principal centro de operaciones de la compañía Delta que opera más de 1.000 vuelos diarios. Los pasajeros de los billetes de primera clase y de preferente pueden jugar al golf antes de volar en los *putting greens* de los *lounges* Crown Room Club. El *Business Elite Lounge* está reservado para los clientes VIP de los vuelos internacionales, una sala con magníficas vistas dotada de todos los adelantos tecnológicos y espacios para el relax y entretenimiento. Este *lounge*, con una capacidad de 271 personas, acoge mensualmente a 20.000 pasajeros. Pretenden ampliarlo con nuevos servicios en 2007.



DELTA AIRLINES



Fuente: Elaboración propia



### PARÍS. AIR FRANCE: LA ORIGINALIDAD FRANCESA

Su sala de llegadas 2C en el aeropuerto de Charles de Gaulle de París, tiene la exclusividad de ser la única sala vip en el mundo que acoge a pasajeros a su llegada de un vuelo de largo recorrido. Una innovación que permite a los pasajeros de primera y business class reposar en sus confortables sillones de relajación, darse una ducha o disfrutar de las delicias de la cocina francesa. El planchado de ropa es uno de los servicios destacados, y además hay espacios para fumadores, bar, y sala para el hombre de negocios con acceso a internet, fax, televisión y prensa internacional. Su capacidad es de cuarenta plazas con una ocupación diaria de pasajeros del 85%



**IBERIA**

### MUNICH. LUFTHANSA: UNA INVERSION MILLONARIA

La *first class terminal* de Francfort, inaugurada en 2004, es junto a la de Munich una de las más modernas de Alemania, y consta de un edificio completo para la clase VIP. La inversión en la nueva terminal de primera ha sido de 15 millones de euros para satisfacer las necesidades de una creciente clientela, que demanda un servicio muy especializado y exclusivo.

Su zona de relax dispone de sillones relajantes y habitaciones privadas para el descanso y cuartos de baño con bañeras. La zona de negocios está equipada con las últimas novedades tecnológicas para los ejecutivos más exigentes. Destaca su buena selección de bebidas, con más de cuarenta tipos diferentes de whisky y tanto los miembros de la primera clase como los de Hon Circle, tienen el privilegio de ser conducidos directamente al avión en un Mercedes S-Class o en un Porsche Cayenne. El número de clientes que la disfruta diariamente es de 210, aunque está previsto que alcance la cifra de 300/350 al día.



**LUFTHANSA**

### MADRID. IBERIA: UNA SALA ABIERTA AL CIELO

Iberia dispone de 65 salas VIP de las cuales dieciséis son en propiedad. La recién inaugurada Terminal 4 cuenta con tres modernísimas salas que ocupan una superficie de 4.500 metros cuadrados en las que se ha realizado una inversión de cinco millones de euros. Goya, Dalí y Velázquez son los nombres de las nuevas salas. La sala Velázquez ubicada en la Terminal 4 satélite es la más grande. Desde sus enormes ventanales se disfruta de unas increíbles vistas del aeropuerto y alrededores. Su *wine bar*

ofrece una buena y extensa selección de vinos españoles. Las innovaciones más destacables son las nuevas pantallas de información de vuelos y sus magníficas duchas de hidromasaje. Además ofrece a sus clientes una amplia sala de reuniones y cabinas con PC e impresoras de color, acceso gratuito a internet y conexión inalámbrica y tomas de energía para ordenadores portátiles. También dispone de un espacio de relax con camas o *chaise longues* aisladas y aseos adaptados para minusválidos y para niños así como servicio de ropero y guarda equipajes. Además del bar, cuenta con un restaurante para cenar antes del vuelo. Alrededor de 700.000 pasajeros frecuentarán sus salas anualmente.



CATHAY PACIFIC

### HONG KONG. CATHAY PACIFIC: LA METICULOSIDAD CHINA

En el moderno aeropuerto de Hong Kong, obra de Norman Foster, se encuentran las dos exclusivas salas de Cathay Pacific, *The Wing and The Pier*, calificadas como las mejores salas del mundo por la consultora inglesa Skytrax en 2004 y 2005. Su exquisita decoración ha sido obra de diferentes diseñadores europeos que han creado un espacio zen, minimalista, en el que no se ha escatimado ningún detalle. En 2005 pasaron por ambas salas 1.014.479 de pasajeros. *The Wing*, creada en 1998, acoge a 1.603 pasajeros al día, mientras la nueva sala acristalada *The Pier*, inaugurada en 2001 en el ala noreste del aeropuerto, atiende a 1.117 viajeros. El prestigioso Grupo Península es el que gestiona las salas en las que operan doscientos empleados. Ello se nota en sus cinco restaurantes de cocina asiática y europea con ingredientes de todo el mundo y en *The Cabanas*, salas de baño o *spa rooms* de cinco estrellas con bañera, ducha, minibar y *chaise lounge*. También hay una biblioteca con libros de arte y las salas cuentan con espacios totalmente privados para sus pasajeros de primera clase que con sólo pulsar un botón tienen un camarero a su entera disposición.

### KUALA LUMPUR. MALAYSIA AIRLINES: ARTE Y LUJO ASIÁTICO

La sala *Golden lounge*, reservada para los pasajeros de primera clase y de clase *business* con sus 43.000 metros cuadrados es una de las más grandes del mundo. Dispone de guardería, *business center*, sala de relax, sala de masajes, sala de juegos virtuales y espacio reservado para los viajeros fumadores. Su capacidad es de 90 plazas para primera clase y de 280 para la clase ejecutiva. La media mensual de pasajeros que la visita es de 27.000 personas. Entre otras novedades para atraer a más clientes, ofrece la posibilidad de tener descuentos especiales para la práctica del golf y estancias en el destacado Sanjana Golf Resort. Recientemente ha abierto una galería de arte con obras de los artistas más renombrados de Malasia. A mitad de 2006, se abrirá un salón de belleza con peluquería, servicio de manicura y pedicura y tratamientos faciales que se sumarán a los que ya ofrece como el de limpieza de zapatos. La decoración de la sala ha sido realizada por prestigiosos diseñadores para brindar espacios abiertos de confort y relax que hagan sentirse al viajero como en su propia casa.



MALAYSIA AIRLINES



BRITISH AIRWAYS

### LONDRES. BRITISH AIRWAYS: LA SOFISTICACIÓN BRITÁNICA, CHAMPAGNE Y SPA

British Airways tiene 1,7 millones de socios de su *Executive Club* que ostentan las tarjetas *Gold*, *Silver* y *Club* con derecho a disfrutar de los 250 lounges repartidos por todo el mundo. La sala *First* de la Terminal 1 del aeropuerto londinense de Heathrow alberga el precioso *Champagne bar* con una amplia selección de esta bebida en un espacio con capacidad para cuarenta personas. En la Terminal 4 se encuentra el *Molton Brown Spa*, un exclusivo espacio que, entre otras excelencias, ofrece masajes sensoriales para la mejora del sueño y terapias especiales de viaje, cabinas de vapor de eucalipto, duchas de hidroterapia, tratamientos de oxígeno etc. Las terrazas *Gallery*, un jardín interior, *The Combiz* especial para el hombre de negocios con salas de reuniones, y *The Sanctuary* donde disfrutar de un reposo con efectos sonoros relajantes, completan las prestaciones que ofrece esta aerolínea.

✈ instalaciones especiales para realizar reuniones de negocios y con toda suerte de adelantos tecnológicos, desde conexiones inalámbricas a internet, televisiones de plasma y pantallas LCD. Son un buen reclamo para que los pasajeros de primera clase y clase preferente puedan disfrutar de la espera eligiendo la actividad más adecuada a sus necesidades.

La oferta de las salas VIP se ha ampliado gracias a las alianzas de las compañías aéreas como One World, Skyteam y Star Alliance.

Así, los clientes con tarjeta de fidelidad a One World a la que pertenecen entre otras ocho aerolíneas, Iberia, Cathay Pacific o British Airways, pueden disfrutar de 392 salas situadas en 135 países.

Skyteam, otra de las grandes alianzas aéreas dispone de 390 *lounges* VIP entre los que se encuentran los de Air France-KLM y Delta Airlines. Las dieciocho líneas que integran Star Alliance, a la que pertenece Spanair, operan en 790 aeropuertos y en 138 países. ■