

**Richard Robinson** director general de **Heathrow Express**

“Los clientes buscan seguridad en el tiempo que emplean y en los costes en los que incurren”

► frecuencia de salidas entre el aeropuerto de Heathrow y el centro de Londres, y proporcionamos a nuestros clientes una gran seguridad en relación con el tiempo del trayecto y su coste. Sin atascos, espera de taxis o paradas de las que estar pendiente, pueden llegar al centro de Londres o al interior del aeropuerto en sólo 15 minutos. Los billetes se pueden comprar en las agencias de viajes de todo el mundo, de forma *online* en [heathrowexpress.com](http://heathrowexpress.com), a bordo, o en las taquillas del aeropuerto de Heathrow y de la estación de Paddington.

**SAVIA:** ¿Cuál es el perfil de sus usuarios? ¿Tienen alguna estimación sobre el porcentaje de viajeros vacacionales y de negocios?

**R. R.:** Nuestros clientes son reflejo de los valores que ofrece Heathrow Express, y son en un 60% viajeros de negocios. Se trata de grandes conocedores de las tecnologías, esperan los máximos niveles de servicio al cliente y valoran mucho su tiempo.

**SAVIA:** ¿Cuántos pasajeros viajan cada día con Heathrow Express?

**R. R.:** 16.000 en los días de la semana y más de 5,1 millones al año.

**SAVIA:** En su opinión, ¿cómo está evolucionando la industria general del viaje y cómo hace Heathrow Express para dar respuesta a los cambios?

**R. R.:** En el clima económico actual, los clientes buscan seguridad, tanto en el tiempo que emplean como en los costes en los que incurrir en sus viajes. Quieren obtener un valor a cambio de su dinero sin comprometer la calidad, y por eso, para ellos Heathrow Express es una buena alternativa.

La gente sigue necesitando viajar y tener encuentros personales, pero buscan marcas de confianza y, como los presupuestos de viaje están siendo objeto de un mayor escrutinio, sus viajes se acortan. Por eso es más importante que nunca emplear el tiempo de manera eficiente y poder viajar entre Londres y el aeropuerto de Heathrow lo más rápida y económicamente como sea posible.

**SAVIA:** Recientemente, han comenzado a distribuir a través de Amadeus mediante una solución encaminada a vender los servicios de Heathrow Express en las

## Cómo reservar Heathrow Express, paso a paso

1. Reserva el trayecto Heathrow (LHR)-estación de Paddington (QQP) desde una búsqueda efectuada en el módulo de aéreo.
2. Cotiza el segmento, indicando que es una tarifa privada.

Atención: si has reservado el segmento aéreo (a Londres Heathrow) y el segmento de la lanzadera ferroviaria de forma conjunta, es importante **cotizar y emitir los segmentos por separado**.

3. Introduce en el elemento de servicio extra (SSR OTH) la dirección de *email* en la que se desea recibir el billete de Heathrow Express. Importante: no olvides **sustituir el símbolo @ por las letras AT**.

4. Cambia la placa emisora **9G por HR** para emitir el billete.  
Ejemplo: 10/HR (donde 10 es el segmento FV)

5. Introduce la forma de pago y **emite el billete de la forma habitual**.

6. Asegúrate de **enviar el billete recibido a la cuenta de correo** del cliente, ya que es obligatorio presentarlo en la lanzadera.



Todas las agencias pueden optar a tarifas negociadas de Heathrow Express con un 10% de comisión



agencias de viajes. ¿Cuál fue la razón de impulsar esta iniciativa?

**R. R.:** Queríamos ofrecer a los viajeros de todo el mundo una solución sencilla que les permitiese comprar de la forma más cómoda los billetes de Heathrow Express. Nuestro acuerdo con Amadeus permite a las agencias de viajes ofrecer Heathrow Express como una parte integral del viaje de su cliente en más de 200 mercados de todo el mundo.

**SAVIA:** ¿Cómo van a beneficiarse las agencias de viajes del hecho de poner sus servicios a disposición de los clientes en el momento de la venta?

**R. R.:** Las agencias de viajes pueden ofrecer a sus clientes un paquete de viaje económico y sencillo y la despreocupación de tener todo reservado de antemano. También tenemos códigos fáciles de

utilizar: 9G para Heathrow Express y QQP para la estación de Paddington, desde la que viajamos al aeropuerto. En una situación como la actual, es muy importante para las agencias ofrecer valor añadido, e integrar Heathrow Express en la experiencia de viaje es una manera de hacerlo.

**SAVIA:** ¿Y qué ventajas supone para los viajeros?

**R. R.:** Fundamentalmente, esa capacidad para proporcionar a los clientes seguridad en su viaje y despreocupación sobre cómo llegar a Londres. Un único PNR cubre su vuelo, Heathrow Express y su alojamiento. Por eso, los viajeros tienen la garantía de que todo estará reservado por adelantado y que lo único que tienen que hacer es disfrutar de su viaje.

**SAVIA:** ¿Cuáles son sus expectativas de crecimiento tras el acuerdo con Amadeus?

**R. R.:** Nuestra meta es hacer crecer el negocio de Heathrow Express sobre todo en aquellos mercados extranjeros en los que no tenemos presencia física.

**SAVIA:** ¿Hay algún tipo de incentivo para alentar las ventas de Heathrow Express a través de Amadeus?

**R. R.:** Todas las agencias pueden optar a tarifas negociadas con Heathrow Express con un 10% de comisión.



Desde abril, las agencias de viajes españolas pueden reservar y emitir billetes de Heathrow Express y de Arlanda Express –las lanzaderas ferroviarias que unen los aeropuertos de estos aeropuertos con las ciudades de Londres y Estocolmo, respectivamente– a través de Amadeus Airport Express. Una plataforma que se completa, desde el pasado 12 de mayo, con Friendly Airport Limousine, el servicio de autobuses limusina que enlaza los aeropuertos japoneses de Narita y Haneda con el centro de Tokio.

En todos estos casos, los pasajeros pueden beneficiarse de la comodidad y el ahorro de tiempo que supone adquirir este transporte de antemano: embarque instantáneo, menos problemas con el idioma y todos los gastos del desplazamiento en una única factura, tres ventajas decisivas, según Richard Robinson, director general de Heathrow Express.

En su opinión, la situación económica ha influido en las demandas de los clientes, que ahora apuestan por marcas reconocidas con presupuestos más ajustados, reduciendo en muchos casos los días del viaje. Si la duración es menor, optimizar el tiempo es fundamental, por lo que la contratación previa de transporte aporta una garantía en línea con las nuevas necesidades. “Proporcionamos a los clientes seguridad en su viaje y despreocupación sobre cómo llegar a Londres”, destaca.

**SAVIA: ¿Cómo define el servicio que presta Heathrow Express?**

**Richard Robinson:** Heathrow Express es una de las principales lanzaderas aeroportuarias del mundo, y con ella ayudamos a los viajeros *business* a sacar el máximo partido a su tiempo. Somos el medio más rápido y con mayor

FOTOS: HEATHROW EXPRESS.

