

Profesional

Agencias de viajes



Utell ofrece sus mejores tarifas en Amadeus Entrevista a Avelina Iglesias

V.P. Sales & Account Management para el Sur de Europa de Utell & Unirez

33 ACTUALIDAD

El Ayto. de Madrid y Amadeus firman un acuerdo para ofrecer soluciones tecnológicas a pequeños hoteles.

34 NUEVA SEDE

Amadeus España traslada su sede al Edificio APOT del Campo de las Naciones de Madrid.

36 INFORME

Amadeus analiza el papel que juegan *service fees* y comisiones en el sector de las agencias de viajes a nivel mundial.

Avelina Iglesias

V.P. Sales & Account Management para el Sur de Europa de Utell & Unirez

“Amadeus es un fuerte aliado que nos permite acceder a mercados importantes”

Utell Hotels & Resorts, que representa a más de 700.000 plazas hoteleras distribuidas por todo el mundo, se adhiere al sistema BAR (Mejor tarifa disponible) de Amadeus



El aprovechamiento de las posibilidades multimedia es vital en la era de la tecnología. La imagen visual de un hotel es una herramienta básica a la hora de venderlo

”

SAVIA: Utell es la empresa que aglutina más hoteles del mundo. ¿Cómo están éstos segmentados?

Avelina Iglesias: Los hoteles están segmentados en tres categorías: Utell Luxury (300 hoteles), Utell Superior (1.900) y Utell Value (1.300). Además, Utell ha lanzado un nuevo programa: *Collections*.

SAVIA: ¿Cuál es la relación que existe entre Utell y Pegasus? ¿Y entre Utell y Unirez?

A.I.: Utell ahora se llama Utell Hotels & Resorts y es, dentro de Pegasus Solutions, la empresa que se dedica a las ventas, la distribución y el marketing de los hoteles, ofreciendo poderosas soluciones de reservas y distribución tanto a los hoteles independientes como a los pequeños grupos independientes en todo el mundo. También existe la marca Unirez, que es un servicio de primera clase para hoteles que quieren tener buenas soluciones de distribución para asegurarse que maximizan el potencial de los canales de distribución que ofrece Pegasus.

SAVIA: ¿Cuál es su presencia en España?

A.I.: Representamos a 278 hoteles en España y trabajamos con más de 6.000 agencias de viajes.

SAVIA: ¿Cuáles son sus principales canales de comercialización?

Nuestro principal canal de distribución es Amadeus, con un

70% del total de las reservas generadas en España. Otro 20% se realiza a través del *call center* y un 10% mediante Internet.

SAVIA: ¿Tiene Internet una incidencia importante en la distribución de hoteles?

A.I.: Es un canal de distribución muy importante. Los hoteles que representamos ya se benefician de la extensa red de canales de distribución que Pegasus ofrece a unas 1000 páginas web. Además, Utell tiene una página web destinada exclusivamente a los agentes de viajes –www.utellagent.com– que ofrece una gama muy amplia de servicios y opciones que permiten hacer reservas en diferentes idiomas a agentes de viajes a nivel mundial. También tenemos una página con nuestros clientes independientes –www.hotelbook.com– para que el cliente final conozca los hoteles que representamos. Además, hemos lanzado páginas webs específicamente dirigidas a los clientes que buscan hoteles que ofrecen golf y spa –www.utellgolf.com y www.utellspa.com– y enfocadas a los mercados de hoteles de lujo y de hoteles *boutique* –www.utellcollections.com/luxury y www.utellcollections.com/boutique– con los hoteles que Utell representa.

SAVIA: ¿Qué tendencias esperan en el futuro?

A.I.: Los hoteles van a necesitar cada vez más ayuda a la hora de promocionarse y nosotros estamos en la vanguardia para satisfacer este deseo, ofreciéndoles los productos que necesitan. Utell dispone de una amplia gama de servicios de ventas, marketing y distribución, de los que se están beneficiando a diario los hoteles en todo el mundo. Puede que los proveedores de tecnología de la industria hotelera tengan que invertir más en nueva tecnología. Eso es lo que estamos haciendo nosotros gracias al compromiso de Pegasus por desarrollar herramientas modernas y avanzadas que permitan mejorar los procesos. En Pegasus, la tecnología para los centros de reservas está en constante desarrollo para asegurar que permanecemos como líderes mundiales en este sector. La nueva generación de tecnología que estamos desarrollando va a ser muy interesante. Por otra parte, tenemos que seguir trabajando sobre las necesidades específicas

Las cifras

> Pegasus es la mayor compañía de representación de hoteles en el mundo, con presencia en 200 países.

> Pegasus representa 9.300 hoteles, 1.000.000 de habitaciones y genera 3.500.000 transacciones al día.

> Pegasus paga 38.000.000 de euros en comisiones cada día.

> Utell representa 700.000 habitaciones en todo el mundo.

de mercado que tengan nuestros clientes. Tenemos un gran equipo de ventas y reservas en España que ofrece un apoyo importante y eficaz tanto a nuestros clientes hoteleros como a las agencias de viajes. La buena relación que existe con Amadeus nos permite mejorar este servicio.

SAVIA: ¿Qué valor les aporta un sistema de distribución como Amadeus?

A.I.: Amadeus nos ofrece algo más que un mero sistema de distribución. Nos proporciona un fuerte aliado que nos permite acceder a mercados importantes para nuestros hoteles. Además, trabajando con Amadeus nos aseguramos de poder beneficiarnos de los desarrollos más importantes que introduzca en el mercado. Con un portfolio de casi 3.600 hoteles, Utell ocupa un lugar muy importante en el mercado, por lo que trabajar juntos es tan importante para Utell como para Amadeus.

SAVIA: ¿Qué factores son importantes para la venta de un hotel a través de Amadeus?

A.I.: Es fundamental que se mantenga actualizada la información básica del hotel. Las agencias de viajes quieren tener la seguridad de que se pueden fiar de todos aquellos hoteles que aparecen con el código UI y nosotros, mediante Utell Rate Strategy, podemos ayudar a los hoteles a garantizar que su presencia en los GDS es la adecuada. También trabajamos con ellos para asegurar que la información descriptiva

está correctamente posicionada y que las tarifas y disponibilidad sean las que buscan las agencias de viajes.

SAVIA: Amadeus ha desarrollado una plataforma de reservas, Amadeus Selling Platform, que incorpora contenido multimedia. ¿Hasta qué punto es importante en la venta de alojamientos?

A.I.: El aprovechamiento de las posibilidades multimedia es vital en la era de tecnología. Los hoteles tienen que sacar el máximo partido al producto que ofrecen y la imagen visual de un hotel es una herramienta básica a la hora de venderlo. Los hoteles se están dando cuenta de esto y se están esforzando en cuidar mucho más la imagen de sus establecimientos. Utell, para asegurarse de que los hoteles tienen la capacidad de distribuir sus imágenes, está realizando una fuerte inversión en tecnología apoyado en líderes en este campo –como Leonardo– que nos permiten una mejor distribución de imágenes en alta resolución.

SAVIA: Utell está adherida al programa BAR de Amadeus, que garantiza que las tarifas que el agente encuentra en el sistema son las mejores que oferta el establecimiento hotelero. ¿Ha influido en sus ventas?

A.I.: Ha afectado positivamente a nuestras ventas. Nos adherimos a BAR el día 9 de mayo y ya ese mismo mes experimentamos un incremento del 14.5% en las ventas, que volvieron a crecer otro 15% en junio.

SAVIA: ¿Qué expectativas de crecimiento tienen puestas en BAR?

Somos muy optimistas respecto a al resultado de estar en BAR, ya que estamos convencidos de los beneficios que aporta a las agencias. Esperamos mantener los mismos incrementos que hemos tenido durante estos últimos meses y superarlos. Además, tenemos una nueva estrategia tarifaria que se adecua al mismo concepto, de manera que los agentes de viajes encuentran un código de tarifa denominado *Best Available Rate*, la mejor tarifa pública y sin restricciones disponible. Facilitará al agente de viajes la búsqueda de la mejor opción para sus clientes dentro del portfolio de hoteles de Utell Hotels and Resorts.