



**Fina Muñoz, Consejera Delegada de IAG7 Viajes**

**Iniciando su vida profesional como Directora de Viajes Ecuador (1977-1992) creó su propia agencia Viajes Villa de Madrid SA en 1992 ocupando su Dirección General y a partir de 2005 impulsó la Integración Agencias de Viajes SA como socia fundadora y ocupando la Presidencia del Consejo así como la Dirección General.**

## "Fuimos conscientes de la necesidad de unirnos para competir con las grandes redes y afrontar los retos que ya se avecinaban"

IAG7 viajes es una de las cinco primeras agencias de viaje corporativas de España. La compañía fue creada en el año 2005 con la integración de varias agencias con más de 35 años de experiencia en el sector.

IAG7 se encuentra en un proceso continuo de mejora y expansión, evolucionando constantemente tanto en cartera de clientes como en volumen de negocio y facturación y tiene presencia internacional, a través de su asociación con TSI (Travel Solutions International) y su red de agencias a nivel mundial, lo que permite llegar a cualquier tipo de cliente alcanzando acuerdos globales allí donde sea necesario.

### **¿Cuáles fueron los motivos que les impulsaron en 2005, antes de que empezara la crisis, a la integración en IAG7?**

El germen de IAG7 Viajes, nace en 2005 con el nombre de IA VIAJES partiendo de una misma visión del sector compartida por diferentes Agencias de viajes consolidadas en el viaje corporativo unidas por un objetivo común: Fuimos conscientes, de la necesidad de unirnos para poder competir con las grandes redes y afrontar los retos que ya se avecinaban, tales como capacidad para afrontar grandes desarrollos tecnológicos, mayor capacidad y solidez financiera e incremento de volumen de ventas lo cual nos permitió obtener un mayor poder de negociación con proveedores.

Gracias a esta visión, hemos podido crecer año tras año, cuando la situación general del sector ha sido muy diferente hasta posicionarnos dentro del Top 5 de Agencias corporativas de este país con la marca IAG7 Viajes.

### **Uno de sus slogans referentes a los viajes de empresa es "reinventamos como gestionar los viajes" ¿Hay que reinventarse constantemente?**

Efectivamente, así es. Hoy en día, una Agencia líder en Viajes y Eventos corporativos debe convertirse en un socio estratégico del cliente, ser un consultor especializado y no un mero emisor de billetes o servicios.

Las revisiones e informes de las cuenta de viajes de nuestras empresas son una herramienta de análisis imprescindible para nuestros clientes, ya que se convierten en los más fiables indicadores de ahorros y de cumplimiento de su política de viaje.

La tecnología forma parte de este proceso de reinvención, hemos apostado por herramientas tecnológicas imprescindibles como las SBT (Self Booking Tools). Asimismo, nuestra alianza con TSI (Travel Solution International) nos ha permitido no sólo alcanzar acuerdos globales con clientes situados en cualquier zona del mundo, sino también nos ha permitido acceder a productos totalmente novedosos como el "Metabusador IAG7", a través del cual podemos acceder a las mejores tarifas a nivel mundial o el novedoso producto "IAG7 Air Refund" que gestiona automáticamente las reclamaciones por retrasos o cancelaciones de vuelos de nuestros clientes y que lanzaremos próximamente.

### **Parece que el corporate ha sufrido menos que el vacacional, sin embargo las empresas han hecho también ajustes a la hora de viajar. ¿Cuál es la tendencia actual?**

Afortunadamente todos los indicadores van en la dirección de la



recuperación. Según diferentes informes del sector se prevé que el gasto en viajes de negocio en España crecerá este año entre un 4% y 5%. En nuestro caso en concreto, el año pasado incrementamos en un 12% nuestra facturación con respecto al año 2012, pero en contra, la rentabilidad obtenida sigue estando en niveles muy inferiores a los esperados.

### **¿Máxima calidad, mejor precio y servicio 365 días al año son compatibles?**

Calidad, Precio y Servicio son los principios en los que se basa la filosofía de trabajo de IAG7 Viajes. Son compatibles, fundamentalmente gracias al experto equipo de profesionales que componen nuestra compañía. En segundo lugar por nuestros productos exclusivos y diferenciadores, por ejemplo el mencionado anteriormente "Metabusador IAG7" que nos permite conseguir las mejores tarifas disponibles en cualquier parte del mundo, también es posible por el estricto cumplimiento de las normas de calidad establecidas por nuestra certificación en la ISO 9001 de Aenor, y por último, no podemos olvidar el Servicio de Emergencias 365 días al año, propio y no externalizado, referente para cualquiera de nuestros clientes ante cualquier incidencia que se presente durante su viaje.

### **Hablemos ahora de congresos, convenciones y eventos corporativos. ¿También esto ha cambiado?**

Efectivamente, también ha habido un gran cambio en estos últimos años. El cliente demanda un servicio 360°, pide mucho más que un proveedor de servicios logísticos, salas, habitaciones, transporte, espacios... Hoy en día exige servicios que antaño no hubiéramos imaginado. Los servicios de marketing y comunicación. En concreto en nuestra compañía, conscientes de este cambio, hemos creado una nueva división, FREEWAY, especializada en Marketing y Comunicación, nacida para dar respuesta a estas nuevas demandas. El cliente busca experiencias, están cansados del modelo tradicional y desean participar elevando la interactividad.

---

**"...una Agencia líder en Viajes y Eventos corporativos debe convertirse en un socio estratégico del cliente, ser un consultor especializado y no un mero emisor de billetes o servicios"**

---

### **¿Qué le diría a un empresario a la hora de contratar una agencia de viajes para su empresa?**

Hoy en día nos encontramos con un cliente experto que sabe exactamente lo que busca, pero ya que me preguntas, incidiría en que se dirija a una Agencia de Viajes especializada en viajes de empresa, que le pueda proporcionar las palancas de ahorro necesarias para gestionar de manera eficaz su cuenta de viajes.

También haría hincapié en la importancia de contar con un personal experto y cualificado que cuente con herramientas que le permitan conseguir las mejores tarifas disponibles, y por último y con respecto a la negociación de los gastos de gestión, les diría que huyan de aquellas empresas que no dan valor a su trabajo bajando los "Service ó Transaction fee's" a mínimos incomprensibles, generando las consecuencias que todos conocemos y que han arrastrado a grandes del sector a cierres inimaginables unos años atrás.

### **Ustedes también hacen vacacional. Suponemos que para satisfacer las demandas de sus clientes de empresa que también merecen viajar por puro placer. ¿También tienen un estilo propio?**

Lógicamente tenemos que dar este servicio a nuestros clientes de empresa en sus viajes personales, pero también porque contamos con la



“... el personal... altamente cualificado y con una altísima involucración con la filosofía de la empresa, es lo que nos permite formar un gran equipo de trabajo”.

experiencia y recursos necesarios para contar con todo tipo de público.

En el caso del vacacional, trabajamos como Agencia mixta, es decir con site “on line” así como Agencia física tradicional. Para ello contamos básicamente con dos marcas, [www.iag7viajes.com](http://www.iag7viajes.com) especializada en nuestros clientes de empresa y por otra parte con [www.viajeszeppelin.com](http://www.viajeszeppelin.com), nuestra línea puramente vacacional enfocada al público joven y low cost, apoyada por la tienda de IAG7 Viajes Zeppelin, amén del resto de oficinas ubicadas en Madrid y Barcelona ([www.iag7viajes.com/contacto.php](http://www.iag7viajes.com/contacto.php)).

También creamos una Agencia que denominada V.I.P, en la cual damos servicio al cliente demandante del “Gran Viaje” con un servicio personal y exclusivo.

**¿Me podría aconsejar tres destinos para un incentivo y otros tres para relajarse?**

Es difícil aconsejar sólo tres destinos para un viaje de incentivo, pero dependiendo del presupuesto y del tiempo disponible podríamos señalar, Tailandia, Nueva York y Estambul. Esos destinos nunca defraudan.

Para un viaje de relax y puramente vacacional, propondría alguna de las idílicas islas del océano Índico (Maldivas, Mauricio), Cerdeña en Europa y porque no mencionar también nuestro país con destinos como Baleares, especialmente Menorca o Formentera, auténticos paraísos para el descanso.

**Por desgracia la crisis ha dejado múltiples agencias en el destino. ¿Cómo ve el futuro del sector?**

Soy rotundamente optimista, nosotros en concreto la hemos afrontado como generadora de oportunidades. Desafortunadamente, tal y como haces mención, muchas empresas del sector se han quedado en el camino, pero en nuestro caso estamos más fortalecidos que nunca.

Gracias a la integración, IAG7 “no ha perdido clientes, hemos sobrevivido a la crisis, la cifra de negocio se ha duplicado desde su comienzo y ha mejorado la competitividad”.

**Y ¿cuáles son las claves del éxito?**

Sin duda alguna, en primer lugar el personal que forma parte de la compañía, altamente cualificado y con una altísima involucración con la filosofía de la empresa, lo que nos permite formar un gran equipo de trabajo. No podemos olvidar, la calidad de nuestro servicio, con planes anuales de formación integrados en la filosofía de la compañía.

Por otra parte, la integración nos ha permitido obtener una mejora de las condiciones de pago, mejorando la rentabilidad y el ahorro de costes.

**¿Dónde tienen oficinas en España y cuál es su vinculación internacional?**

Nuestras oficinas se sitúan en Madrid y Cataluña, centros neurálgicos de la actividad empresarial de nuestro país. Desde ambas regiones damos servicio a empresas de todo el país, apoyados en las herramientas tecnológicas antes mencionadas (SBT) así como en nuestra website: [www.iag7viajes.com](http://www.iag7viajes.com)

Respecto a nuestra presencia internacional, incidir en nuestra alianza con TSI (Travel Solution International), quien nos ha proporcionado la capacidad de globalizarnos permitiéndonos llegar a cualquier cliente de carácter multinacional.

**¿Le gustaría añadir alguna cosa más?**

Para finalizar, mandar un mensaje de optimismo y confianza en el sector, que tan maltratado ha estado en los últimos tiempos, y que está mostrando evidentes signos de recuperación.

Pese a ser un sector estratégico para la economía española, por su factor reequilibrante de la balanza de pagos y su aportación al PIB nacional, se echa de menos un mayor apoyo y sensibilidad de las instituciones públicas, aunque que bien es cierto, que por últimas informaciones de las que disponemos sobre la mesa de negociación del IVA, para la modificación del tratamiento fiscal del Régimen especial de AAVV, se están teniendo en cuenta nuestras necesidades y opiniones.

Muchas gracias.

# DESCUBRE QUE BARCELONA



Podrefensa • Portarís de les Corts • Igualada • Montserrat  
Cinis (Parque Natural del Cadí Moixeró) • Masia Froixa (Terrassa)  
Sant Sadurní d'Arrois • Cardener • Parque Natural del Montseny

# ES MUCHO MÁS

Tradición y modernidad. Arquitectura y paisaje.  
Ocio y gastronomía. Fiestas y costumbres.  
Pueblos y ciudades sorprendentes... muy cerca de Barcelona.  
¡Todo un mundo por descubrir que no te imaginas!



[www.barcelonaesmuchomas.com](http://www.barcelonaesmuchomas.com)

[Twitter](#) [Pinterest](#) [Instagram](#) [@bcnmoltmes](#) [Facebook](#) BarcelonaEsMoltMes

