

ACAVE nos informa...



**Nuevas tendencias,
nuevas oportunidades**
01.10.2014 // Gran Teatre del Liceu, Barcelona

XIV FORO ACAVE
NUEVAS TENDENCIAS, NUEVAS OPORTUNIDADES
1 OCTUBRE 2014 – GRAN TEATRE DEL LICEU

Ante más de 250 profesionales del sector, la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE) organizó el 1 de octubre su XIV Foro que, bajo el título "Nuevas tendencias, nuevas oportunidades", el cual reunió un importante plantel de expertos de los ámbitos turístico y económico para dar las claves sobre cómo aprovechar los nuevos retos del sector.

Martí Sarrate, Presidente de ACAVE, fue el encargado de abrir el foro afirmando que "el turismo es uno de los sectores más transversales y dinámicos, y cada año afloran nuevas tendencias económicas y sociales". Sarrate también subrayó el papel fundamental del turismo como motor económico y la importancia de actuar de forma ética, responsable y profesional, a la vez que avisó que "hay que aprovechar este momento para hacer autocrítica y aprender de los errores del pasado".



El XIV Foro organizado por ACAVE también contó con la presencia del Honorable Sr. Felip Puig, Conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, quién remarcó la importancia de captar turismo de calidad y de ofrecer "experiencias y emociones" en lugar de explicar los activos tangibles de la ciudad. Puig calificó el modelo turístico en Cataluña de "referente" y de "éxito de país", y admitió que el nuevo modelo de economía colaborativa "ha venido para quedarse, pero hay que regularla", en clara alusión a las últimas polémicas surgidas en el sector.

"La evolución del modelo turístico" fue la primera sesión y contó con la participación de Alex Cruz, Presidente de Vueling; Elena Foguet, Business Director para España de Value Retail; Belén Wangüermert, CEO de Royal Caribbean España y Presidenta de Clia España; y Angeles Alarcó, Presidenta de Paradores. El periodista Ramon Pellicer fue el encargado de moderar un debate que ha dejado clara la opinión de actores muy heterogéneos del sector. Cruz (Vueling) puso en valor el rol de "intermediación" de las agencias de viaje y la "importancia vital" de éstas cuando se abren nuevos mercados. "El modelo y los hábitos del consumidor van cambiando a la hora de reservar, pero el papel de las agencias sigue siendo crucial por muchos motivos", añadió el Presidente de Vueling.

Por su parte, Foguet (Value Retail) afirmó que "más del 50% de los viajes que se producen en todo el mundo se deci-

den por las compras que se pueden realizar en el país de destino", y destacó la ciudad de Barcelona como la primera o segunda ciudad de compras en Europa y una de las más importantes del mundo. Wangüermert (Royal Caribbean) destacó que "existe una sensación general de optimismo para afrontar 2015 después de la estabilización de este año". La Directora General de Royal Caribbean en España puso de manifiesto la importancia de las nuevas tecnologías para "abrir" el producto al consumidor, así como el valor añadido de las agencias de viaje para dar "confianza y credibilidad" al consumidor.

Por último, la Presidenta de Paradores, Angeles Alarcó, se mostró "razonablemente optimista" después de un verano "bueno", e instó al sector a "pensar con ilusión" para influir de forma positiva en los consumidores. En referencia al papel de las agencias de viaje, Alarcó apuntó la "necesidad" de tener un socio especializado y que conozca bien el producto y, en este sentido, "las agencias de viaje lo son".

La segunda sesión, "nuevas estrategias de ventas y gestión de clientes para incrementar la rentabilidad de su empresa", fue a cargo de Juan José Peso-Viñals, Socio de DAEMON-QUEST by DELOITTE y experto en Fidelización. Peso-Viñals dió claves sobre cómo incrementar la rentabilidad de las empresas a través de conocer los gustos y aficiones más profundos de los consumidores. "Hay segmentos que aún no tienen respuesta por parte de las em-

presas turísticas", ha añadido Peso-Viñals, poniendo de relieve que "en estos segmentos es donde están las grandes oportunidades hoy".

"Tendencias económicas y sociales", la tercera y última sesión, contó con la presencia de José García Montalvo, Catedrático de Economía de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) e investigador CREA Academia, y de Juan Verde, Asesor Internacional en estrategia, innovación y sostenibilidad que fue Co-Director Internacional para la Campaña de reelección del Presidente Barack Obama. García Montalvo explicó el concepto y las aplicaciones del "Big Data" y puso de manifiesto su importancia en el sector turístico para dar un servicio de mayor calidad al cliente. Según el Catedrático, "hoy existen millones de oportunidades para satisfacer las necesidades del cliente porque dispones de un volumen de información enorme".

Por su parte, Juan Verde destacó el papel de la innovación como principal impulsor para el crecimiento afirmando que "para vencer los retos del futuro hay que innovar, hay que perder el miedo a reinventarse". Verde, que participó como asesor en la campaña de reelección de Barack Obama, dijo que "hay que hacer todo lo posible para dar reconocimiento a aquellos que innovan, apostar por ellos y ofrecer un entorno favorable".

Sonia Recasens, segunda Teniente de Alcalde del Ayuntamiento de Barcelona realizó la clausura en que ha destacado la buena salud en Cataluña y Barcelona del sector turístico, "al alza", con un mercado de cruceros muy importante, gracias a la colaboración público privada y la internacionalización, innovación y adaptación al cambio que el sector ha sabido hacer. "Necesitamos captar nuevo turismo, pero de diferente manera, con paquetes especializados que es lo que nos hará diferenciar de otros destinos", ha comentado. Sobre la concentración del turismo en las ciudades, Recasens explicó que "los ciudadanos quieren turismo, es un sector económico importante y valoran con nota muy alta, son conscientes que genera impacto econó-

mico transversal al resto de sectores, pero también es evidente que, cada vez más, la presión turística en ciertos puntos turísticos hay que trabajarlos bien".

Conclusiones del sector turístico

Esta nueva edición ha llegado en un momento de ligera recuperación económica del sector. Después de unos años de caídas del consumo nacional, en 2014 se constata una cierta recuperación en el sector con un crecimiento del 7% y se prevé consolidar este crecimiento en 2015. Desde un punto receptivo, Cataluña se consolida como primer destino turístico en España, con más de 11,6 millones de turistas entre enero y agosto de este año, lo que supone un crecimiento del 6,1%. A nivel estatal, se ha logrado la histórica cifra de 45,4 millones de turistas, y se ha constatado un incremento del 7,3% respecto al curso pasado, especialmente gracias al mercado británico, francés y alemán.



ACAVE EN LA WORLD TRAVEL MARKET LONDON
3 al 6 de Noviembre 2014

Nos complace comunicarles que, por primera vez, este año en la próxima edición de la World Travel Market de London, que se celebrará del 3 al 6 de noviembre 2014, las agencias de viajes receptoras que así lo han solicitado, conjuntamente con ACAVE, estará presentes en dicha feria, dentro de l'stand corporativo de l'Agència Catalana de Turisme (ACT). Las empresas participantes son: Alegria Tours, Barcelona on Line, Goes Travel, Inyutr (Trek and Ride), Nextel, Olea Soul, RV Hotels, Temps d'Oci y Traveltec.

**VIAJE ACAVE 2014
MUNICH – SALZBURG**
16 al 19 Octubre 2014

Desde 1988 ACAVE realiza sus viajes anuales, y en esta ocasión, MUNICH y SALZBURG han sido nuestros destinos anfitriones. Hemos viajado un nutrido grupo de 50 Agentes de Viajes y acompañantes, pudiendo conocer la encantadora ciudad de MUNICH, visitando sus principales atractivos turísticos, el centro histórico, su centro vital, Marienplatz y su casco antiguo en la orilla oeste del Isar, recorriendo los enclaves más desta-



cados de la época del Tercer Reich, el Museo BMW y el Palacio de Nymphenburg. También hemos tenido la oportunidad de degustar la magnífica gastronomía bávara en restaurantes tan emblemáticos como Ratskeller, el Restaurante 181 o la famosa e histórica cervecería Hofbräuhaus. Conocimos sus alrededores, visitando el Castillo de Neuschwanstein, en la Alta Baviera, y extendimos la visita hasta la ciudad de Salzburg, visitando su centro histórico. El grupo ha regresado guardando un imborrable recuerdo de su estancia en MUNICH y SALZBURG, y esperamos que este viaje contribuya a incrementar el flujo de turistas catalanes y españoles hacia este fascinante destino.

Queremos agradecer de forma especial la inestimable colaboración de: O.T. Alemania, Cultourmunich, Maritim Hotels, O.T. Múnich, O.T. Salzburg, Ratskeller, Vueling y Watzinger. Sin su colaboración e implicación no hubiera sido posible este viaje. A todas ellas, ¡GRACIAS!

**Ser los mejores
no es un objetivo,
es una actitud**



**VIAJE DE JUNTA DIRECTIVA
DE ACAVe**
Cádiz - 26 al 28 Septiembre 2014

El pasado fin de semana del 26 al 28 de septiembre de 2014 se celebró un viaje de la Junta Directiva de ACAVe en Jerez y Cádiz, con el objetivo de conocer con mayor profundidad dicho destacado destino turístico de nuestro país.

Este viaje ha sido posible gracias a la gran ayuda y colaboración facilitada por la Diputación de Cádiz, el Patronato de Turismo de Cádiz y los Ayuntamientos de Cádiz y Jerez, que han contribuido en la organización de un viaje en el que la Junta de ACAVe ha podido visitar los principales iconos turísticos de la provincia de Cádiz, que, sin duda, cuenta con unas infraestructuras turísticas y patrimonio cultural de primer nivel. Igualmente cabe destacar la colaboración recibida por parte de Vueling para el transporte aéreo.

Durante el viaje visitaron, la Bodega Tradición de Jerez, en la que se conjuga el arte y el vino, ofreciendo un producto totalmente exclusivo y único, la belleza de Jerez de la Frontera, visitando el centro histórico de la ciudad, así como su Alcázar y los Claustros de Santo Domingo. Tras

la completa visita a los principales iconos turísticos de Jerez se cenó en el Bar Juanito en el que se pudo disfrutar de la excelente gastronomía jerezana.

Asimismo, el sábado 27 de septiembre en primer lugar se realizó una visita de inspección a los Hoteles Los Jándalos Vistahermosa y de Los Jándalos Santa María. A continuación se tomó un cata-marán desde Puerto de Santa María a Cádiz para poder visitar en profundidad la preciosa ciudad de Cádiz. Se inició la visita a la ciudad en la Torre de Tavira fue designada torre vigía oficial del puerto de Cádiz. Igualmente se realizó una visita al Yacimiento Gadir, yacimiento arqueológico de los restos fenicios de la ciudad de Cádiz.

Además se visitó el Rincón Gastronómico del Mercado de Abastos de Cádiz, que actualmente se ha convertido en un espacio gastronómico y de ocio y cada vez se está haciendo más famoso y a continuación se degustó la exquisita comida gaditana en el Bar Quilla.

Después del almuerzo se realizó una visita de inspección al espectacular Parador de Cádiz y se finalizó la jornada con una cena en el restaurante La Curiosidad de Mauro Barreiro, en el que se

pudo disfrutar de una propuesta gastronómica innovadora y original.

Finalmente, el viaje concluyó con la celebración de la reunión de la Junta Directiva en el Hotel Jándalos Jerez en el que se realizó toda la estancia y que cuenta con unas instalaciones idóneas para la celebración de convenciones y reuniones.

**PRIMERA JORNADA
TECNOLÓGICA ACAVe**
12 de Febrero 2015

El próximo 12 de febrero de 2015, la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVe) celebrará en el Hotel Majestic Barcelona, su Primera Jornada Tecnológica para Agencias de Viajes.

En la misma tendrá lugar un workshop, con la participación exclusiva de empresas tecnológicas, así como se realizarán sesiones simultáneas de formación, que serán a cargo de diferentes empresas dedicadas a la tecnología especializada en Agencias de Viajes.

FETAVE nos informa...



CONGRESO en CERDEÑA DEL 27 AL 30 DE SEPTIEMBRE

Los nuevos escenarios abiertos tras la crisis y la nueva reglamentación sobre el sistema de tributación especial de las agencias de viajes han centrado el ciclo de ponencias del congreso anual de la Federación Empresarial de Asociaciones de Territoriales de Agencias de Viaje (FETAVE) que se celebró en Cerdeña del 27 al 30 de septiembre. El anteproyecto de la reforma fiscal, presentado el pasado día 20 de junio por el Ministerio de Hacienda y que entrará en vigor con fecha uno de enero de 2015, recoge varias modificaciones del IVA, entre las cuales destaca la reforma del régimen especial de las agencias de viaje. Una reforma algo más que previsible tras la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del pasado 26 de septiembre de 2013 y que de momento supone uno de los grandes retos para los empresarios del sector. Permite la renuncia al régimen especial y aplicar el régimen general operación por operación, algo que explicó el Director del Centro de Investigación del IVA, David Gómez Aragón. Para Carlos Garrido de la Cierva, CEO de Viajes Excelsior, otro de los retos pasa por la transformación del modelo de negocio tradicional para adaptarse a los nuevos tiempos "algo que no tiene porqué ser difícil porque las agencias de Viaje llevamos más de 35 años ha-



ciéndolo". "Es el momento de invertir, de hablar de competitividad y no de recorte" insistió Garrido de la Cierva. La presidenta de FETAVE, Mari Cruz Pérez Valdivielso, hizo hincapié en la necesidad de que el sector de las agencias de viaje permanezca unido para defender sus intereses y recorrer juntos esta senda plagada de dificultades a las que hay que sumar otras piedras en el camino como el intrusismo o la competencia desleal. Con la proyección del audiovisual "Castilla y León, el museo vivo más grande del mundo" la Junta de Castilla y León estuvo presente en el congreso donde desde la patronal de empresarios de agencias de viaje se ha premiado la fidelidad de la Consejería de Turismo con este evento que sirve también de escaparate para que instituciones, operadores, empresas tecnológicas y proveedores presenten las novedades para el sector en la presente campaña. Es el caso de Iberia que, que tras culminar un largo proceso de reestructuración tras su adquisición por parte de IAG, presentó la nueva filosofía de la compañía y los nuevos servicios orientados al confort del cliente, o del Patronato de Turismo de la Costa del Sol que nos dio a conocer la estrategia que desde Málaga se quiere llevar a cabo para lograr la captación de turistas en

los mercados nacionales e internacionales los trescientos sesenta y cinco días del año. Por su parte, New Travelers, mayorista de hoteles y servicios al viajero, presentó las novedades más importantes en destinos donde se han convertido en líderes de comercialización como Dubái, Tailandia, Rusia, Estados Unidos y capitales europeas. El proveedor de servicios Amadeus dio a conocer el sistema de pago virtual, novedad para agilizar la compraventa por parte de las agencias, una tarjeta de crédito virtual que servirá para disminuir el fraude y ayudará a mejorar los problemas de gestión en las agencias de viaje, una novedad que une a los avances tecnológicos presentados por la empresa de software Pipeline, uno de los principales socios colaboradores de la Fetave. En la clausura, estuvieron representadas las principales autoridades del turismo, Turespaña por Juan Luis López de la OET de Roma, el Director del Turismo Italiano Antonio Usari. Se premiaron la FIDELIDAD de las instituciones que durante tantos años han colaborado y patrocinado estos congresos, así como la FIDELIDAD de Fetave al que durante muchos años fue la persona que no solo mantuvo el liderazgo de la Asociación - Federación, siendo de esta última su



primer presidente, José Manuel Maciñeiras.

La actual presidenta, recalcó la importancia de que en un congreso tan reducido tuvieran representación tantos miembros de su Asamblea, Baleares, Cataluña, Castilla y León, Extremadura y Madrid, así como un tanto por ciento más elevado de agentes de viajes que en otras ocasiones, deseando que esta tendencia se mantenga.

Así mismo, los participantes en el Congreso pudimos conocer los múltiples atractivos de Cerdeña para poder recomendar esta maravillosa isla a nuestros clientes.

