



“EL SEGURO SE HA CONVERTIDO EN UNA HERRAMIENTA DE FIDELIZACIÓN PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES”.

Adeva trabaja en RACE desde el año 2000. Fue responsable de Automoción durante 9 años y desde marzo de 2020 se encarga de los seguros de viaje. En esta entrevista nos cuenta cómo ha cambiado la pandemia nuestra forma de viajar y la adaptación que ha tenido que llevar a cabo su compañía.



ENTREVISTA A

FELIPE ADEVA

RESPONSABLE DE SEGUROS
DE VIAJE DEL RACE

1

El RACE proporciona, además de la asistencia en viaje, una amplia gama de servicios. ¿Cuáles son esos servicios que ofrecéis al viajero?

El ‘claim’ del RACE como Club es “Nunca estarás solo”, así que al igual que ofrecemos las soluciones más innovadoras para nuestros socios y clientes en el sector de automoción, tenemos una visión de asistencia 360 también con los seguros de viaje, acompañando a nuestros clientes desde la contratación, con amplias coberturas de anulación, durante el traslado, incorporando coberturas de acceso a salas VIP, búsqueda de equipajes e indemnizaciones por pérdida de vuelos, entre otras. Y, por supuesto, durante el viaje, con una amplia gama de garantías médicas y de repatriación (que incluyen coberturas por COVID-19), así como vídeomedicina en directo que, además de acercar un médico a cualquier lugar donde se encuentren nuestros clientes, nos permite hacer un seguimiento detallado de cada caso y anticiparnos a sus necesidades durante un viaje. Contamos con coberturas adaptadas a cada segmento, tanto para el vacacional como para el ‘business travel’, estudiantes, etc.



ENTREVISTA CON RACE

2

¿Qué ventajas ofrece el RACE a los viajeros sobre otros seguros?

La **confiabilidad** de la marca RACE, con **transparencia y flexibilidad** en la prestación del servicio, es la esencia de nuestro Club, y esto es algo más importante si cabe cuando vivimos algo tan excepcional como lo que ocurrió el año pasado al inicio de la pandemia. En esta situación, la cultura del esfuerzo para darle lo mejor a nuestros clientes se tradujo en una disminución directa de las consecuencias que el inicio de la pandemia tuvo para nuestros viajeros.

Además, y máxime en estos momentos de cambios tan rápidos en los que hemos tenido que readaptar nuestra forma de viajar, la **innovación** de las coberturas en los seguros de viaje ha sido fundamental para transmitir la tranquilidad que nuestros clientes necesitan para volver a viajar con seguridad.

La apuesta por **soluciones tecnológicas** que acerquen el RACE al cliente, desde la contratación a la gestión de una asistencia o de un reembolso, ha dado un avance definitivo y marcará sin duda la manera de comunicarnos con nuestros clientes.

Por último, desde RACE mantenemos un **equipo comercial** por toda España que está cerca de las agencias de viaje y que gestionan de primera mano, y con una cara cercana y conocida, cualquier dificultad o incidencia que estas tienen.

3

Después de la pandemia, la seguridad es una de las principales reivindicaciones de los viajeros en sus traslados. Ha aumentado la conciencia de la importancia de contratar seguros de viaje, así como de conocer exactamente que implica ese seguro. ¿En el RACE habéis notado este cambio en vuestros clientes?

Sin duda. Tras vivir una disrupción tan acusada, en el sector en los últimos meses ha habido cambios de todo tipo de la percepción y contratación del seguro de viaje. Por un lado, observamos un crecimiento en el porcentaje de contratación, sobre todo en viajes con destinos locales, donde antes de la pandemia no era tan habitual contratar. En el resto de destinos el crecimiento es importante también, aunque aún estamos muy condicionados por las restricciones exteriores.

Observamos además una mejor percepción del producto en el mercado y una sensación de haberse convertido definitivamente en una herramienta de fidelización de clientes para las agencias de viajes.

Hay una necesidad creciente de información respecto a las coberturas, de ahí la necesidad de hacer cada vez seguros de viaje más sencillos y transparentes para el cliente. En contraste observamos una menor sensibilidad al precio.

En definitiva, el cliente se interesa más por lo que contrata y le da un mayor valor al producto. El reto será mantener estos comportamientos en los clientes una vez volvamos a la normalidad plena previa al COVID-19. Recordemos que el porcentaje de contratación de seguros de viaje en nuestro país respecto a otros de Europa es aún muy bajo, de ahí el reto de mantener o incluso incrementar la penetración de contratación actual.



ENTREVISTA CON RACE

4

¿Qué es lo que os solicitan?

Seguros claros y fácilmente comparables, acercar la tecnología al cliente para una experiencia sencilla y además, por supuesto, dinamismo para actualizar los productos a las nuevas realidades.

5

¿Cómo se ha adaptado RACE a los tiempos postcovid?

Todos nuestros productos han incorporado coberturas COVID, como la anulación por positivo o por cuarentena médica, imposibilidad de embarque por causa de fiebre, prolongaciones de estancia en destino por contagio o contacto directo o repatriación anticipada, entre otros. Además, hemos incorporado el COVID-19 para las garantías de gastos médicos o repatriación sanitaria. Hemos incorporado hasta un seguro específico de RACE TRIP COVID para aquellos clientes cuya principal causa para querer estar asegurado sea la pandemia y sus consecuencias.

En algunas circunstancias, de hecho, esta nueva conciencia por estar mejor asegurados en nuestros desplazamientos y esta necesidad de dar seguridad a los viajeros nos ha supuesto nuevas oportunidades de negocio, como es el caso de que el RACE se haya convertido en la aseguradora del Programa COVID tanto en Baleares como en la Región de Murcia, fomentando el turismo seguro.

6

Tenéis una red de agencias de viajes colaboradoras. ¿Qué ventajas tienen las agencias de viajes que colaboran con vosotros?

Nuestras agencias de viaje tienen acceso a una amplia gama de productos que cubren las necesidades del turismo vacacional, del corporativo, del turismo de crucero y del esquí, entre otros. Además, contamos con productos diseñados para grupos e incluso programas multiviaje anuales.

Tenemos un portal de contratación RACE personalizado a cada agencia, que permite la simulación, comparativa entre productos y emisión de las pólizas, dando a la agencia la posibilidad de vender nuestros productos en neto o comisionable, dependiendo de sus necesidades. Ponemos además a disposición de nuestras agencias un programa de fidelización de puntos para los agentes para convertir las ventas en regalos.

Por último, contamos con una red propia de responsables de negocio que hacen un seguimiento personalizado a nuestras agencias y les ayudan en las gestiones que éstas precisan, además de contar con nuestro servicio de 'booking' de apoyo a las agencias. Más información en turismo.race.es o en el teléfono 91 594 97 20.

