

ENTREVISTA A LUIS ARROYO

PRESIDENTE DE FAAV Y DE LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA

Luis Arroyo fundó Viajes Luz en 2006 y desde entonces ejerce como gerente. Es presidente de la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Huelva, de la Federación Andaluza de Agencias de Viajes, del Consejo Empresarial de Turismo de la Federación Onubense de Empresarios y vicepresidente del Consejo de Turismo de la Confederación Empresarios Andaluces y de CEAV. Es además vocal de turismo Cámara de Comercio de Huelva.



1 ¿En qué situación se encuentra el sector de las agencias de viajes andaluzas en este momento?

El momento actual es inmejorable en cuanto que este año 2023, si todo sigue igual, vamos a batir récord de ventas. Todos los segmentos están funcionando a buen ritmo. El vacacional este año en las agencias de viajes se está notando más fuerte que en los años anteriores a la pandemia; en receptivo tenemos una previsión de recepción de turistas en Andalucía superior a los recibidos en 2019, que ya fue año récord histórico, así que se prevé que la actividad de las agencias de viajes especializadas en este ámbito aumente. Sin olvidar el segmento MICE, que también está creciendo.

ENTREVISTA A LUIS ARROYO

PRESIDENTE DE FAAV Y DE LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA

2 ¿A qué retos y desafíos se enfrentan las agencias?

Los retos de las agencias de viajes son y serán la digitalización de las empresas y la especialización de estas. La mayoría de las agencias tienen presencia on-line, son activas en redes sociales, tienen un CRM activo, disponen de la última tecnología para mantener al cliente informado en todo momento, y otros aspectos que hacen que el servicio al cliente sea óptimo y ágil. Pero aún quedan muchas que deben subirse a este barco para avanzar.

En cuanto a la especialización, es algo recomendable. Las agencias de viajes son empresas de servicios que ofrecen un asesoramiento al cliente y cuanto más especializado en un segmento o destino, más posibilidades de destacar sobre las demás y más opciones de éxito.

3 ¿Cómo se está comportando el turismo este verano?

El turismo en 2023 está siendo récord, se prevé superar todos los datos de 2019, que fue récord. Se ha tratado de polemizar con las elecciones generales, pero hay recursos para resolver esta situación en cuanto a viajes se refiere. Desde CEAV se ha resuelto la única cuestión que existía, como es que todos los viajes contratados antes de la convocatoria de las elecciones puedan ser motivo de justificación para no tener que formar parte de una mesa electoral.

ENTREVISTA A LUIS ARROYO

PRESIDENTE DE FAAV Y DE LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA

4 Acabas de ser reelegido presidente de la Asociación Provincial de Viajes de Huelva. ¿Qué objetivos te has marcado para esta nueva etapa?

El objetivo es seguir trabajando para posicionar al sector de las agencias de viajes en el lugar que merece dentro de la industria turística, ya que somos el subsector más transversal del turismo.

Además, trabajar en las normativas que afectan a las agencias de viajes. Recientemente hemos aportado ideas para la nueva normativa autonómica de agencias de viajes, y ahora empezamos el trámite para la nueva ley de turismo andaluza, en la que también tenemos mucho que decir en cuanto a viajes combinados, que es lo único que regula la normativa actual.

En cuanto a la formación, estamos ante un reto importante, puesto que la mayoría de las agencias de viajes que tienen que incorporar a personal a las oficinas se encuentran que no hay jóvenes formados específicamente. Además, es sorprendente que los jóvenes, de los cursos de formación específicos de agencias de viajes salen queriendo trabajar en el sector hotelero, con lo cual algo estamos haciendo muy mal en la formación para que esto suceda. Existe oferta y no hay candidatos.

Tenemos que conseguir que la formación sea dual, que los empresarios podamos aportar nuestra experiencia. Necesitamos que la administración entienda que con el actual sistema educativo no hay futuro, ni para las empresas, ni para los jóvenes que salen de estas escuelas.

Por supuesto, la promoción es otro eje importante de nuestra razón de existir. Tenemos una gobernanza con la administración andaluza, bien a nivel autonómico con la consejería, como a nivel provincial con las delegaciones provinciales. La promoción turística tiene que pasar por una buena relación público privada, donde los empresarios tengan voz y voto en la promoción turística autonómica y provincial. De hecho, tenemos este formato en el Patronato de Costa del Sol y es un éxito, tenemos que exportarlo a todas las provincias.

Las agencias de viajes receptoras dependen de cuántos turistas nos visitan, y para ellos la promoción es muy importante, por ello realizamos acciones que beneficien al destino en consecuencia a nuestras agencias receptoras y especializadas en MICE.

ENTREVISTA A LUIS ARROYO

PRESIDENTE DE FAAV Y DE LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL
DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA

5 Crees que el asociacionismo juega un papel importante en el sector? ¿Por qué?

Sin el asociacionismo no habría sector. Se ha demostrado en el COVID: sin una CEAV fuerte, no se hubiese defendido la imposibilidad de las agencias de viajes hacer frente al 100% de las devoluciones en la cancelación por fuerza mayor en aquellos meses de 2020. Por lo tanto, sin CEAV no hubiésemos tenido la solución temporal de los bonos, que nos permitió no tener que cerrar el 100% de las agencias de viajes y crearnos problemas serios a los empresarios, por ser responsables solidarios ante el cliente del total de viaje combinado, cuando el dinero del viaje lo tenían los proveedores.

No solo se solventó esa situación temporal, sino que hemos conseguido cambiar la legislación y no ser responsables solidarios, sino responsables de la parte que nos corresponde. Las asociaciones conseguimos presionar a la administración para tramitar ayudas que resolviesen los pagos a acreedores que teníamos en esas fechas cuando los ingresos eran 0€.

A nivel mas local, el trato directo con las administraciones agiliza trámites a los socios...

En definitiva, soy un creyente del asociacionismo. Siempre estarán quienes se pregunten para qué sirve, pero yo tengo muy clara la respuesta: pues no servirá nunca para sacar tu negocio adelante, eso es cosa de cada uno y de lo bien que lo haga cada agencia, pero si para resolverte muchos trámites administrativos, para que negocie por ti ante la administración y seguro que para ahorrarte muchos costes que implicarían hacer las cosas de una manera individual.