



Entrevista a MANON MORLAND

DIRECTORA DE BOOKING DE CDV

1 ¿Cómo ha sido tu trayectoria?

Para mi CDV empieza un 9 de enero del 2016, como estudiante en TADE, que me ofrece una entrevista para realizar las prácticas de la carrera.

Mis primeros pasos en la empresa fueron como comercial, para entonces éramos 10 personas y a mí me encomendaron la tarea de contactar con las agencias para dar a conocer CDV e intentar que se animaran a trabajar con nosotros.

Unos seis meses después, cuando mis prácticas iban a finalizar, la persona que hoy es nuestro consejero delegado, Juan Francisco Trasmonte, decidió confiar en mí y fui contratada para el departamento de Booking, área que he visto crecer poniendo mucha pasión, compromiso y especialización, pero sobre todo dedicación. Actualmente estoy viviendo uno de los momentos más importantes de mi vida profesional hasta la fecha. Se me ha ofrecido la oportunidad de liderar el equipo en solitario. Hasta ahora había compartido la gestión del departamento con mi compañero Víctor Ronda, que es otro de los grandes pilares de CDV.

Agradezco el apoyo de todo el Comité de Dirección, liderado por nuestro director general Javier Beas, profesionales con recorridos admirables y que me han brindado su apoyo y generosidad compartiendo su experiencia y conocimiento desde el primer momento.

Mi nombramiento como directora ha marcado un hito en la empresa, ya que soy la primera mujer que forma parte del Comité de Dirección, lo que abre la puerta a otras mujeres en puestos de responsabilidad.



Para mí es un orgullo poder gestionar al equipo de Booking con total libertad escuchando y apoyando mis propuestas, trabajando de la mano con personas a las que he visto crecer profesionalmente y que han contribuido desde el inicio a la evolución y crecimiento de CDV.



Entrevista a **MANON MORLAND**

DIRECTORA DE BOOKING DE CDV

2 ¿Cuál es la labor que se realiza en booking 24/7 de CDV?

Nuestra principal labor es apoyar a los agentes de viajes en el proceso de gestionar sus reservas. Me refiero a que nuestro servicio abarca añadir servicios extras (maletas, asientos, etc.), cotizar y realizar cambios de fechas, reembolsos y resolver reclamaciones que puedan tener una vez finalizado el viaje.

Es cierto que el núcleo fuerte del equipo está más dedicado a la parte aérea, debido a que es nuestro *core* de negocio, no obstante, contamos también con la parte terrestre (hoteles y trenes) que está gestionada por agentes especializados y dedicados exclusivamente a dichos servicios. Entre sus funciones están resolución de incidencias en destino, gestión de indemnizaciones por retrasos, reconfirmaciones de reservas y de peticiones especiales.

Nuestro servicio 24/7, sin coste para la agencia, es un servicio diferencial valorado muy positivamente por parte de las agencias, y es uno de los atributos principales y determinante en la elección de CDV como proveedor de confianza y preferencial.

El equipo de Booking a día de hoy está formado por 15 personas, la mayoría se encuentran ubicadas en nuestra central de Alicante, aunque contamos con agentes en otros lugares del mundo que hacen posible que podamos ofrecer un servicio 24/7.

La diversidad de perfiles nos ayuda a crecer como equipo, personas seniors y juniors con un objetivo y compromiso común de querer trabajar de la mano con nuestros clientes, los agentes de viaje, atendidos con cercanía; personas con personas, profesionales con profesionales.

3 ¿Qué ayuda prestáis a las agencias de viajes y cómo os perciben?

Desde nuestro departamento se presta ayuda a los agentes principalmente a través del teléfono, pero también a través de nuestra herramienta de tickets, que resulta mucho más ágil y rápida para determinadas gestiones.

En cada edición de FITUR, momento donde tengo el contacto más directo con los clientes, el feedback que nos transmiten es muy positivo, nos consideran como un aliado y creo que nuestra imagen ha evolucionado en estos últimos años de forma muy favorable, pero sin perder la esencia de familia que nos caracteriza desde nuestros inicios.

Somos un proveedor que no solo les vende, sino que se interesa por ayudarles ofreciéndoles la mejor solución a sus necesidades, en aéreo, hoteles y trenes.



Entrevista a **MANON MORLAND**

DIRECTORA DE BOOKING DE CDV

Las principales solicitudes que recibimos son postventa y se enfocan en cotizaciones de cambios de fechas, upgrade tarifas, reubicaciones en caso de cancelaciones de vuelos, entre otras.

4 ¿Podrías darnos algunos datos específicos del servicio?

Según nuestros informes, durante el año 2024 hemos tenido una media de llamadas de 7.500 al mes. A pesar del incremento en cuanto volumen de venta, nuestra ratio de atención ha mejorado un 60% respecto al año 2023.

Respecto a la herramienta de *Tickets*, ha tenido una gran acogida por parte nuestros clientes, y actualmente gestionamos unos 7.000 tickets de media, lo que supone un incremento del 30% respecto al 2024. En línea con el crecimiento en transacciones y ventas.

Por último, es importante destacar la ayuda constante de nuestra área de IT, propio, que impulsa y garantiza una continua mejora e innovación.

