

SUMMIT: cada día más necesario

Eva Blasco - Vicepresidenta de CEAV



En unos días se celebrará en Valencia el **4th Summit of Travel Agencies Associations**, y en el actual contexto, después de haber dado muchas vueltas a cuál debería ser el contenido de este artículo, finalmente he optado por empezar transcribiendo algunas de mis palabras de 2015, al constatar que desafortunadamente las mismas tienen plena actualidad y que las afirmaciones entonces vertidas continúan siendo válidas. Desde 2015 los movimientos tanto de IATA como de algunos grupos de aerolíneas, no han hecho sino confirmar lo que entonces apuntaba: "No podemos continuar pensando que nuestras diferencias estatales o regionales justifican negociaciones únicamente a estos niveles, la mayor parte de nuestros proveedores (que no competidores, aunque con frecuencia ellos nos perciban como tales) son empresas multinacionales, con presencia en múltiples países pero con estrategias globales, que recaban información de todas sus delegaciones pero toman sus decisiones a nivel de central, dejando cada vez menor margen de maniobra a las delegaciones nacionales. Ante esta realidad, los agentes de viajes debemos ser capaces de reaccionar, compartiendo información a nivel global y mostrándonos unidos, pues aunque seamos competidores entre nosotros y cada uno esté buscando su propio beneficio, solo actuando de una forma solidaria tendremos fuerza frente a nuestros proveedores".

CEAV lanzó este proyecto, hace casi 5 años, y en los años transcurridos desde la celebración de la primera edición en 2013, comprobamos como se ha visto incrementada tanto la globalización, como la necesidad de que las Asociaciones de Agencias de Viajes estemos unidas ya no sólo a nivel estatal, regional o continental, sino a nivel mundial.

Desde la pasada edición, celebrada en 2015, en tan solo dos años hemos venido asistiendo a importantes cambios en nuestras relaciones con IATA, tales como: el cierre de múltiples oficinas locales, concentrando su actividad en los Hubs, o el NewGen ISS que conlleva un cambio esencial en el Programa IATA de Agencias; Y si bien es cierto que durante años los agentes veníamos reivindicando la necesidad de renovar un programa que considerábamos obsoleto, lo cierto es que las modificaciones del NewGen ISS -surgidas más por vía de imposición de las aerolíneas que del consenso- conllevan una nueva vuelta de tuerca para los agentes y, en especial,

un nuevo intento de estandarización a nivel global, vaciando de contenido a las APJC locales y dejando a los criterios financieros locales un mero papel simbólico.

Pero no sólo las relaciones con IATA se han visto marcadas por la globalidad, sino también las medidas unilaterales recientemente adoptadas por un importante grupo de aerolíneas, cuya entrada en vigor coincide con la celebración del Summit, y que siguen la estela iniciada en 2015 por otro de los grandes grupos mundiales. Medidas ambas que parecen desconocer, y me atrevería a decir que menospreciar, la importancia y el peso que tienen los agentes en la comercialización del producto aéreo. Medidas tendentes a hacer recaer en quienes somos sus principales "aliados" todo los costes de la distribución, incluido el de los GDS, que ante todo y sobre todo prestan servicio a las aerolíneas, poniendo su oferta en el mercado y generando desarrollos que reducen sus costes de gestión. Comparar sus costes con los de la venta directa valorada ficticiamente a coste 0, resulta tremendamente injusto para las agencias de viajes, que seguimos siendo sus principales distribuidores; y ello únicamente es posible por tratarse de grandes empresas, gigantes mundiales, que aprovechan su posición de fuerza, y porque las agencias nos movemos en mercados más locales, lo cual posiblemente sea consecuencia de nuestra mayor vocación hacia el cliente y mayor proximidad al mismo, lo que nos lleva a operar en un mundo globalizado pero sin desconocer las peculiaridades nacionales y regionales.

Se ha intensificado pues la actuación global de muchos de nuestros proveedores, y ello nos obliga a las agencias a actuar unidas y de forma coordinada. El margen de maniobra a nivel local es cada vez más reducido, por lo que debemos trabajar en lo local desde la óptica de la globalidad, remando todos en la misma dirección y evitando dejarnos llevar por la corriente; Sólo de esta forma podremos variar el rumbo y evitar que el mismo no sea impuesto en todas sus coordenadas.

Afortunadamente el Summit de CEAV es un proyecto ya consolidado, que se ha convertido en cita obligada de las Asociaciones de Agencias de Viajes a nivel mundial, y nos debemos felicitar por ello, pues parafraseando mis palabras del 2015: "si no existiera tendríamos que inventarlo".

2017

