

ENRIC RIERA. Director general de Viajes Iberia

# Viajes Iberia se expande gracias a sus franquicias

El proyecto de franquicias iniciado por Viajes Iberia forma parte del plan de crecimiento de la compañía que pretende, entre otros objetivos, estar presente en más provincias

**E**nric Riera, director general de Viajes Iberia desde 2003, es diplomado en Turismo y ha ejercido como profesor de la Escuela de Turismo de Baleares. También se ocupó de la dirección del IESE de la Universidad de Navarra. Prácticamente toda su carrera profesional ha transcurrido en el Grupo Barceló donde ocupó distintos cargos desde director regional, director general de Barceló Viajes hasta director general de la división emisora. En enero de 2003 se incorporó al Grupo Iberostar como director general de Viajes Iberia.

**SAVIA:** Viajes Iberia cuenta actualmente con más de 560 oficinas, ¿cómo es una agencia tipo de Viajes Iberia?

**Enric Riera:** En Viajes Iberia tenemos varias áreas de negocio especializadas y diferenciadas. El área Vacacional con una red de 410 oficinas propias, 52 oficinas franquiciadas, 34 agencias asociadas y 4 agencias de viajes participadas con Cajas de Ahorros. El área de *Business Travel* con 60 oficinas entre BTC's e *inplants*. El área de Incentivos y Convenciones con oficinas en Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao y finalmente, el área de Congresos con oficinas en Barcelona, Valencia y Sevilla.

**SAVIA:** La franquicia es un modelo cada vez más implantado dentro del sector turístico, ¿cuál ha sido su creci-

miento en este ámbito? ¿Qué ofrece Viajes Iberia a las agencias franquiciadas que no ofrezca su competencia? ¿Qué requisitos se requieren para formar parte de su red de franquicias?

**E. R.:** En Viajes Iberia iniciamos nuestro propio proyecto de franquicias a mediados de 2004 y a finales de 2005 ya contamos con 52 franquiciados, alguno de ellos ya con más de dos oficinas. Cabe destacar que bastantes de nuestros "socios" son profesionales que trabajaban en otras agencias de viajes y han querido independizarse montando su propio negocio, así como propietarios de agencias de viajes independientes que han valorado muy positivamente entrar a formar parte de nuestra red. Las principales ventajas que Viajes Iberia ofrece a sus franquiciados son: una total integración en su red a nivel organización como si de una oficina propia se tratara, así como una imagen moderna y homogénea en todas las oficinas, sean propias o franquicias; el potencial de contratación del Grupo Iberostar; disponer del portafolio de producto propio más amplio del sector a través de las mayoristas de nuestro grupo para ofertar a sus clientes siempre con la mejor relación calidad-precio; una imagen moderna y homogénea en toda su red de oficinas, tanto propias como franquiciadas; participación en toda la inversión en marketing de Viajes Iberia sin coste alguno para el franquiciado; una tecnología tanto en el front

## VENTAJAS DE LAS FRANQUICIAS

Viajes Iberia ofrece a sus franquiciados una integración total en su red y una imagen moderna y homogénea.



**Viajes Iberia ofrece a los profesionales una nueva oportunidad de negocio a través de un sistema de franquicias que inició en 2004**

como back office puntera que les permite realizar la práctica totalidad de las reservas on line con el consiguiente ahorro en comunicaciones y la mejora del servicio al cliente, así como una tutoría constante de nuestro departamento de franquicias.

El perfil que requerimos para formar parte de nuestra red de franquicias es el de una persona emprendedora con experiencia en el sector de

agencias de viajes y, en caso de no tenerla, la obligación de incorporar al frente de la oficina a vendedores profesionales en cuya selección participa el departamento de RRHH de Viajes Iberia. El franquiciado debe aportar un local en la población acordada y adaptarlo a la imagen corporativa de Viajes Iberia contando durante todo el proceso de apertura con el asesoramiento de nuestro departamento de franquicias.

#### **INTEGRACIÓN VERTICAL**

Viajes Iberia está integrado en Grupo Iberostar, lo que produce ciertas sinergias que benefician a todos.

**SAVIA:** El año pasado la adquisición de las agencias vacacionales de TUI, este año Viajes Orange,... su estrategia de crecimiento, ¿se basa en el incremento de agencias asociadas, o en la adquisición de agencias independientes?

**E. R.:** Los modelos que hemos venido aplicando para ir creciendo en puntos de venta han sido y siguen siendo los siguientes: nuevas apertu-



ras de oficinas en las diferentes Comunidades Autónomas; compra del fondo de comercio de AAVV independientes cuyos titulares no tienen intención de seguir al frente del negocio, adquisición de redes de AAVV como Viajes Castelltour, TUI Centro de Viajes, Viajes Mencey y en este último mes de diciembre la red vacacional de Viajes Orange y la división de business travel del Grupo Sol Meliá (Meliaviajes.com). Asimismo, para AAVV ya en funcionamiento la incorporación a Viajes Iberia como agencia asociada o la incorporación al proyecto de franquicias que ya he comentado.

**SAVIA: ¿Qué supone para Viajes Iberia pertenecer al mismo grupo que las mayoristas Iberojet, Turavía y Viva-tours? ¿Y su participación en Mundosomal?**

**E. R.:** El Grupo Iberostar está integrado verticalmente por lo que es muy importante lo que cada una de sus áreas de negocio aporta a las otras y al conjunto del grupo. Como ya he comentado antes cuando me preguntaba sobre las ventajas que ofrecemos a nuestras franquicias, para Viajes Ibe-



ria poder ofrecer a sus clientes el producto de las mayoristas del grupo que tienen una relación calidad precio excepcional es una ventaja competitiva muy importante y es por lo que la mayor parte de nuestras ventas acaban realizándose a alguna de ellas, gracias a la amplia gama de destinos que ofertan en sus catálogos sus diferentes marcas.



En cuanto a Mundosomal, somos uno de los principales vendedores del Programa de 3ª Edad del IMSERSO que pone a la venta esta empresa participada por Viajes Iberia.

**SAVIA: ¿Viajes Iberia es conocida fundamentalmente por su vertiente vacacional, pero, ¿qué peso representan los viajes de empresa en su ne-**

**gocio? ¿Cuántos implants o BTC tienen instalados para dar servicio a empresas?**

**E. R.:** De los 607,8 millones de euros que Viajes Iberia facturó en 2004, aproximadamente un 30% son viajes de empresa y el resto de ventas son ventas vacacionales y de grupos. De las 60 oficinas que tenemos en el área de *Business Travel* 36 son *implants* y 24 *BTC's* en las principales capitales de provincia.

**SAVIA: Campañas desenfrenadas de descuentos entre agencias, portales que tienden a no cobrar gastos de emisión, ¿hacia dónde cree que van las agencias de viajes? ¿Se podrán mantener la rentabilidad y el crecimiento con estas políticas de precios?**

**E. R.:** En Viajes Iberia no somos partidarios de sacrificar parte de nuestro ingreso con descuentos a clientes, salvo en campañas muy específicas como las de venta anticipada en las que el cliente adelanta la reserva y sea justificable hacerle un descuento. Por otro lado, entendemos que estamos en un mercado libre y que cada empresa puede hacer lo que quiera con sus ingresos aunque es realmente difícil que a alguien que los sacrifique con descuentos altos le salgan los números en un sector con márgenes tan reducidos. Como digo, nosotros no somos partidarios de crecer a costa del margen.

Efectivamente, hay portales en Internet que no cobran ningún importe en concepto de cargo por emisión de billetes y sólo se entiende como una forma de inversión para que el cliente compre y tenerlo en su BBDD, en lugar de estar pagando por adquirir sus datos y mediante envíos vía email intentar captarlos. Está claro que cuando quieres introducirte en un mercado estrategias de este tipo pueden resultar válidas pero sólo durante un tiempo, pues cualquier proyecto se pone en marcha para obtener beneficios a medio o largo plazo.

En las agencias de viajes estamos asesorando a nuestros clientes y dando un valor añadido que no se encuentra en Internet donde existe precio pero nunca servicio por lo que siempre deberemos cobrar por nuestro trabajo pues en caso contrario tendríamos los días contados.

**INTERNET, NUEVO RETO**

Enric Riera manifiesta que Internet ha supuesto un reto para que Viajes Iberia mejore tecnológicamente.

**‘En Viajes Iberia no somos partidarios de crecer a costa de sacrificar el margen de beneficio’**

