



Les noves tecnologies aplicades a les agències de viatges

Imma Codina i Tort



Fa 24 anys, quan vaig començar a treballar en el sector de les agències de viatge, totes les reserves, tant d'hotels com aèries com de majoristes de viatges es feien per telèfon, per tèlex o per fax, que llavors era la novetat.

Cada companyia aèria tenia els propis bitllets –es poden imaginar per què la IATA ens obligava a tenir un armari fort–, i els fèiem manualment; el càlcul de les tarifes era realment farragós i lent.

Més endavant va néixer el meu amic Amadeus, un sistema de reserves informàtic que ens va facilitar la vida a tots els agents de viatges. No es poden imaginar l'alegria que vaig sentir quan només posant uns codis la màquina em donava la tarifa d'una reserva i no m'havia de passar hores al telèfon esperant que un empleat d'una companyia aèria es dignés a fer-me la reserva. Ho podia fer tot jo.

Però qui m'havia de dir que això només era el començament d'una etapa que ja no s'aturaria.

No sé si és perquè m'afecta directament o per si és el que més conec, però crec que un dels sectors que més ha evolucionat en l'aspecte tecnològic és el sector turístic.

L'arribada d'Internet ha estat tot un revulsiu.

Hi ha qui diu que Internet és una amenaça per a les agències de viatge, ja que cada vegada més la gent compra els viatges per aquest mitjà.

Personalment no ho vull veure així. Vull veure Internet com una eina de treball que ens fa millorar el servei que donem als clients.

Gràcies a Internet tenim molta més informació de tot tipus: geogràfica, climatològica, cultural, etc., que abans ens era molt difícil d'obtenir.

Gairebé tots els majoristes de viatge ja utilitzen el comerç electrònic per treballar amb nosaltres, el conegut B2B (*business to business*). Aquesta eina ha facilitat i agilitat la nostra feina d'una manera extraordinària, per la qual cosa nosaltres també estem donant un servei molt més àgil i acurat al client final.

El correu electrònic també ha estat una eina molt eficaç per a nosaltres. Ara podem enviar per aquest sistema tot tipus de documentació: bitllets d'avió, de vaixell, bons d'hotel. El client pràcticament no s'ha de desplaçar per a res.

Sí que és veritat que molta gent compra els bitllets d'avió, sobretot els de companyies de baix cost, per Internet, però vist que les companyies aèries tradicionals i Transmediterrànea han deixat a les agències de viatge una comissió 0, que Renfe ens ha deixat una comissió de 0,50, crec que haurem de replantejar-nos la venda de bitllets solts.

És clar que el concepte de l'agència de viatges està canviant. Penso que en un futur proper deixarem de ser purament venedors de viatges per ser assessors del viatger.

Encara hi ha molta gent a qui li agrada que un professional l'assessori, li expliqui, el captivi parlant del seu proper viatge; que vol trobar una persona, no una màquina, a qui manifestar les seves expectatives i inquietuds, resoldre els seus dubtes de manera clara i, sobretot, que vol saber que un cop al seu destí té un interlocutor que en cas d'algun incident l'escoltarà i li intentarà resoldre els problemes que pugui tenir.

També hi ha molta gent que no té temps d'endinsar-se a la xarxa per buscar les seves vacances, i per això ho deixa a les mans dels seus assessors de les agències de viatge.

És per tot això que crec fermament que les noves tecnologies, més que ser una amenaça, són un avenç i una gran ajuda per poder desenvolupar la nostra feina, i ens permeten transmetre més confiança i fiabilitat als nostres clients.

Moltes gràcies.

Imma Codina i Tort
Presidenta de l'Associació d'Agències de Viatges d'Andorra