



# Industria del Viaje: Tendencias & Retos

---

**Miguel Ángel de la Mata**  
Director General  
Grupo Viajes El Corte Inglés

Agosto 2022



# LA IMPORTANCIA DE NUESTRA INDUSTRIA



## La importancia de nuestra industria

### Aportaciones a la economía

Algunas cifras...

**10,3%**  
PIB mundial

**4,3 %**  
Inversión  
mundial

**10,6%** Total de  
empleos  
mundiales

**6,8%**  
Total  
exportaciones

**1,8** Billones  
de dólares  
Gasto visitantes  
internacionales

**+5,8%**  
Tasa crecimiento  
prevista 2023 vs 2019

# La importancia de nuestra industria

## Aportaciones a la sociedad



- Hacemos felices a las personas



- Facilitamos los negocios a la empresas



- Promovemos el encuentro entre culturas

# PREPANDEMIA ¿QUÉ ESTABA PASANDO?



# Prepandemia ¿Qué estaba pasando?

## AUGE DEL CANAL ONLINE



- Crecimiento exponencial canal online
  - B2C
  - B2B
- Nuevos modelos de negocio
  - META buscadores
  - Comercio entre particulares
- Plataformas de información & opinión
  - Redes sociales → Viajero experto y Social

## Prepandemia ¿Qué estaba pasando?

# DIGITALIZACIÓN



- Mejora conectividad



- Agilidad, seguridad y eficiencia



- Palanca para la omnicanalidad

## DESINTERMEDIACIÓN



■ Productor → Consumidor



■ Inversión en palancas de venta directa



■ Mejores precios / condiciones → Conflicto

# Prepandemia ¿Qué estaba pasando?

## GLOBALIZACIÓN



- B2C y B2B con vocación global



- Acceso a Tarifas de todos los mercados



- Especial importancia en Business Travel
  - Grandes Cuentas: estandarización procesos
  - Consorcios globales

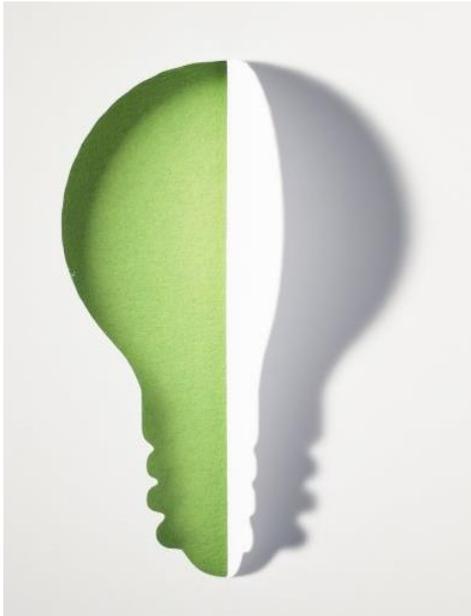
## CONSOLIDACIÓN



- Grandes operaciones corporativas:
  - AAVV - Cadenas hoteleras
  - Bed Banks - Aerolíneas
  - (...)
- Entrada de los fondos de inversión
  - Mas tamaño → Mas rentabilidad

Prepandemia ¿Qué estaba pasando?

## CONSIDERACIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y RSC



- Primeros Planes Directores
- Comienzo Regulaciones
- Compliance



# TENDENCIAS



# Tendencias

## VACACIONAL



### Turismo con contenido

- Experiencias en destino
- Cultura, historia, gastronomía, wellness
- Importancia del DMC



### Slow Travel

***"Menos prisas, más pasión"***

# Tendencias

## VACACIONAL



### Grupos menos numerosos

- Seguridad
- Flexibilidad
- Viajes a medida



### Sostenibilidad

- Destinos, Alojamientos, Transporte
- Respeto y Protección culturas locales
- Dinamización sostenible de los destinos

# Tendencias

## VACACIONAL



### "Workations"

- Conciliar vacaciones con trabajo
- Nómadas digitales



### Digitalización en todos los procesos

- Cliente digital  Agencia digital
- Estrategia omnicanal

# CONCLUSIÓN: CAMINO HACIA LA PERSONALIZACIÓN

**Un Viaje  
para cada cliente**

**Cliente satisfecho  
=  
Cliente fiel**



# Tendencias

## BUSINESS TRAVEL



### Reducción estructural

- Plataformas telemáticas
- Incremento duración



### Recuperación a largo plazo

- Nuevos mercados y clientes internacionales
- Lanzamiento de productos



### Bleisure

- Ocio en viaje corporativo
- Importancia DMC y Tecnología



### Automatización

- Rentabilidad
- Eficiencia

# Tendencias

## MICE



**Recuperación más lenta de los grandes Eventos**



**Eventos Híbridos**



**Importancia de la creatividad**

- Experiencias originales



**Sostenibilidad y RSC**

# NUESTROS RETOS



## CLIENTE



■ Conocimiento  CRM

■ Omnicanalidad

■ Personalización

# EQUIPO HUMANO



- Empleados felices → Clientes felices
- NPS empleado
- Carrera profesional
- Sistema retribución
- Formación

# TECNOLOGÍA



- Digitalización
- Importancia time to market
- Especialmente Relevante en Business Travel:
  - Auto reserva
  - Robotización

# ALIANZAS / PARTNERSHIPS



- Rol de la agencia de viajes
- Aportación de los asesores
- Prescripción
- Conocimiento del cliente 360º
- Experiencias combinadas

## SOSTENIBILIDAD & RSC EN LA ESTRATEGIA



- Estratégico vs. Complementario
- Compromiso con la sociedad
- Prioridad del viajero responsable
- Legislación cada vez más exigente
- Ética empresarial

MUCHAS  
GRACIAS

