

El transfer

Una buena experiencia
entre el punto A y 



el punto B

El profesional conoce la importancia de cuidar hasta el mínimo detalle de cada evento, porque un cliente puede olvidar todo el esfuerzo empleado en organizar un incentivo perfecto por un detalle fallido. El transfer, momento de logística con el cual empieza el evento, pertenece a estas posibles fuentes de fallos... Vemos con agencias y expertos cómo hacer que todo salga bien y que el grupo vaya del punto A al punto B sin problemas. Y sobre todo, con la máxima de que algo complicado, como lo es su gestión, parezca algo sencillo, fluido y agradable.

Parece ser un mero detalle logístico, pero el transfer es esencial: es la famosa "primera impresión" de los asistentes y cualquier imprevisto puede afectar su opinión. "Es el primer contacto del cliente con el destino y el personal, así que cero fallos. Para tenerlo todo controlado, y teniendo en cuenta las necesidades y tipo de transporte del cliente, intentamos ponernos en la piel del pasajero", comenta Olga Piqué de Incentivos Ibiza. Más que una sencilla acción de logística, es la puerta de entrada al incentivo o convención: "es el comienzo del evento. Por eso es muy importante que funcione perfectamente", destaca Andrea Schmidt de Ibiza Service Center.

Aunque llevemos meses pensando en la noche de gala como momento más importante del viaje, es clave que el

"UN TRASLADO PUEDE SER DESDE LA COSA MÁS SENCILLA A COMPLICAR EL EVENTO DE MANERA DESQUICIANTE, DEBIDO A QUE AFECTAN TERCERAS PERSONAS QUE NO PUEDES CONTROLAR", EVA MARÍA BEJAR (EVENTOS MARSANS)

traslado ocurra sin incidencias, "... y a pesar de todas las previsiones, esperar que 'Sr. Murphy' se encuentre de paseo por otros lugares", nos comenta con humor Jesús Pascual de CWT Events Barcelona.

Los dolores de cabezas más recurrentes para las agencias provienen de la dependencia de terceros para que las cosas salgan como estaban planeadas. "Un traslado puede ser desde la cosa más sencilla a complicar el evento de manera desquiciante, debido a que afectan terceras personas que no puedes

controlar", según Eva María Bejar de Eventos Marsans.

Si creemos que el transfer es sólo un trámite en la lista de acciones a realizar para un evento, mal vamos. "Listados de invitados y actualización de los mismos, señalización del punto de encuentro, identificación de los equipajes, disponibilidad y accesibilidad del transporte, normas legales, visados, las habitaciones a la llegada al hotel, etc., forman un solo bloque que define la profesionalidad y seriedad de los

softcongres

soluciones para sus eventos

TE REGALAMOS NUESTRO SOFTWARE

Por la cara
Porque estamos convencidos que te mereces lo mejor

Visita nuestro stand P175 durante la feria EIBTM(*)

y llévate una versión gratuita de

myBadge

el primer software de impresión y personalización de acreditaciones

(*) EIBTM . 01 - 03 diciembre 09. Fira Gran Via II

Vehículos: comprobar la calidad

En la cadena de proveedores que intervienen, el vehículo es el paso #1. "Es muy común hacer una prospección de todos los servicios... pero siempre se olvida la prospección de la empresa de transfer, como si todos los vehículos fuesen iguales. Categóricamente no, hay empresas lamentables con vehículos del siglo pasado" opina Esteban Capdevila de Imagen Límite. Si la empresa de transfers pone problemas a la hora de hacer una visita de prospección, "cambia de proveedor en el acto", añade Esteban.

Los detalles a revisar en un vehículo son casi interminables, Esteban Capdevila incluye en su listado: que todos los asientos tengan cinturón de seguridad; revisión de neumáticos ("en determinados países donde las carreteras son peligrosas, puede suponer jugarlos la vida de nuestros clientes y nuestra"); comprobar que los equipos de sonido (para el guía) y el reproductor de DVD funcionan correctamente...

A la hora de elegir el vehículo, como en toda la organización de un evento prima la regla de oro: elegir bien a los proveedores. "Contrata a profesionales para un servicio profesional. La mejor forma de garantizar que los clientes tendrán un autocar limpio, en buen estado, y puntual, es usar una empresa de transportes profesional y acreditada", señala Olga Navarro de ITB dmc.

... y asegurar la originalidad

No hay por qué limitarse al tradicional autocar, si el grupo lo permite es posible elegir opciones menos predecibles. Mar Barrio de Bellver events recuerda que "pueden ofrecerse autocares descubiertos (estilo city sightseeing), coches de época con chófer, jeeps conducidos por el propio cliente y dirigidos por un GPS a través de una ruta original y atractiva.

Planificación logística

Nunca está de más la verificación del calendario y las noticias, "día de la semana y horario para eventualidades en tráfico, celebraciones etc.", señala Jesús de Carlson Wagonlit Travel. Y siempre "calcular dos rutas: una principal y una auxiliar por si nos encontramos con problemas de obras, tráfico, etc.", aconseja Álvaro Salamanca García de Seproevents.

Respecto a los conductores, comprobar que conocen el destino, "Es muy vergonzoso que el cliente vea que no nos hemos preocupado de este asunto y no hay que fiarse de los navegadores. Además la persona de nuestra empresa que viaja en el vehículo debe conocer la dirección por si nos cambian al conductor", dice Esteban Capdevila.

NO HAY POR QUÉ LIMITARSE AL TRADICIONAL AUTOCAR, SI EL GRUPO LO PERMITE ES POSIBLE ELEGIR OPCIONES MENOS PREDECIBLES

"SIEMPRE CALCULAR DOS RUTAS: UNA PRINCIPAL Y UNA AUXILIAR POR SI NOS ENCONTRÁSEMOS CON PROBLEMAS DE OBRAS, TRÁFICO, ETC.", ÁLVARO SALAMANCA GARCÍA (SEPROEVENTS)



Llegada del vuelo: no fiarse

Antes de que el Sr. Pérez y sus colaboradores toquen tierra, existe otra larga lista de factores a tener en cuenta. Aunque la hora y terminal de llegada están confirmados, "mejor no fiarse porque el vuelo puede llegar con adelanto; ocurre mucho en Budapest", comenta Carlos Díaz de Pegasus Pegatur. Y por qué no hacer uso de la tecnología, Olga Navarro de ITBdmc explica que "el Iphone dispone de un programa flight track que te permite saber la hora exacta de llegada de un vuelo e incluso la cinta por la que van a salir las maletas".

"SABER CÓMO ES TU CARA DESPUÉS DE TANTO E-MAIL, ES DE AGRADECER, SE SIENTEN MÁS TRANQUILOS Y CONFIADOS", OLGA PIQUÉ (INCENTIVOS IBIZA)

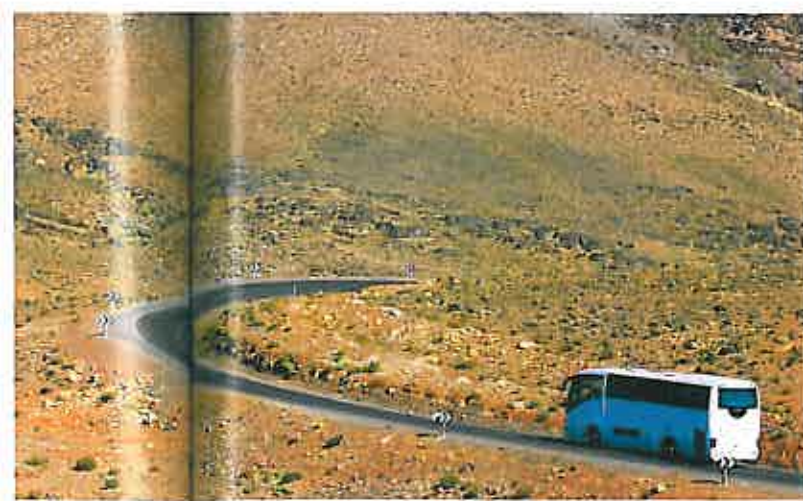
¡Encontrar al conductor!

Otro detalle es tener cuidado con el encuentro con el conductor: evitando que a la hora prevista "el conductor esté en el baño, fumando un cigarro o simplemente el autobús mal aparcado de forma que la policía le obliga a moverse del lugar de encuentro" según Eva Ma Bejar. Las personas que esperen al grupo deben "esperar al grupo con un cartel grande mínimo D4, a poder ser con el logo de la empresa del cliente y en color, plastificado o enfundado... nada de 'cuchitradas'" recuerda de Olga Piqué, Incentivos Ibiza.

Asegurar el toque humano

Aunque siempre son momentos de mucho trabajo en la agencia, tomarse un par de horas en recibir personalmente al grupo es un detalle apreciado. "Nosotras los recibimos personalmente y los acompañamos al vehículo: saber cómo es tu cara después de tanto e-mail, es de agradecer, se sienten más tranquilos y confiados", opina Olga Piqué de Incentivos Ibiza. Ibiza Service Center aconseja también contar con un guía para la recepción de un grupo. "Así la gente se siente bien recibida por una persona amable y reciben en los primeros minutos las informaciones principales sobre el destino sobre los itinerarios de los próximos días, como introducción al evento", explica Andrea...





NO ESTU
UÉS DE
AIL, ES DE
¿, SE SIENTEN
QUILOS Y
¿? OLGA PIQUÉ
S IBIZA)

por qué no
le ITBdmc
rama flight
de llegada
van a salir

uentro con
ta "el conro
o sim
ma que la
uentro" se
n al grupo
de mínimo
del cliente
ida de 'cu
os Ibiza

trabajo en
ibir perso
"Nosotras
npañamos
s de tanto
anquilos y
s Ibiza.
ontar con
Así la gen
amable y
rmaciones
terarios de
vento", ex

TRANSFERS PARA EL RECUERDO

Es posible que en el momento que ocurrieron los siguientes episodios, al organizador no le pareciera divertido. Pero el tiempo pasa y ahora forman parte del bagaje de su experiencia...

Hotel a oscuras

Joan Vilà de Mirage Factory

"No podemos luchar contra un apagón general de toda Italia, como el que sorprendió a un grupo en Florencia, pero si podemos conseguir cuarenta linternas y cinco muchachos fuertes para subir las maletas. El cliente y sus invitados puntuarán en positivo algo que podía ser un auténtico problema".

Transfer 100% urbano

Carlos Díaz, Pegasus Pegatur

"En Praga hace muchos años, el autocar que tenía que venir se averió y como conseguir otro iba a demorar mucho, con 100 dólares conseguí un bus de línea regular que llevase mi grupo al hotel, íbamos personas y maletas juntas, pero fuimos y a grita pelado, ya que no habla micrófono".

Tipología del imprevisto

Eva M. Bejar de Eventos Marsans

Transfer acuático. En plena temporada de lluvias en Santiago de Chile, se inundó la ciudad de tal manera que tuvimos que hacer el transfer al aeropuerto el último día en lanchas (maletas incluidas).

Transfer con obras. Estando a dos días de un evento en el Hotel Villa de Castilla de Madrid con 800 personas, se pusieron de obras en la calle Capitán Haya y se tuvo que llamar a la policía para que nos ayudara a mover 16 autobuses apostados cada día en la puerta del Hotel (teníamos sólo un carril).

Transfer con accidente. Un golpecito de nada al equivocarse el conductor de marcha (en lugar de poner la primera velocidad puso la marcha atrás), nos dejó sin autobús y con 55 personas yendo en taxi en pleno centro de Madrid.

Bienvenidos a... ¿Seattle?

"Un compañero viajaba a Las Vegas con un grupo de unas 40 personas. Antes de uno de los traslados hacia Las Vegas tuvieron problemas de tránsito, lo que desembocó en una auténtica carrera por el aeropuerto, en busca de la puerta de embarque. Los pasajeros se desplazaban como podían en el aeropuerto, vigilados por el profesional quien consiguió llegar a la puerta. Entraron entregando las tarjetas de embarque a la carrera. Después de que todo el grupo había entrado, el responsable cayó literalmente dormido en su asiento..."

Tras hora y algo de vuelo, escuchó una voz de los suyos diciendo: "Qué impresionante cadena de montañas nevadas". Sus ojos se abrieron, saltó del asiento hacia la tripulación, que le informó que el vuelo tenía como destino Seattle... Se arregló el mismo día, pero sin duda fue un

GRUPO
trapsa

Líderes en transporte turístico y de congresos

Visítenos en EIBTM 2009: Stand N1 80



40 años de Experiencia

Realizada última vez en:

2009
Sociedad Española de XXXII Campeonato de España F.P. y M.A.T.M.
El Congreso de la Asociación Nacional de Psiquiatras / Zaragoza

2008
Olimpiada Internacional de Matemáticas / Madrid

2007
El Congreso Mundial del Periodismo / Madrid

2006
Banco Analítico de Desarrollo / Madrid

2005
Congreso Internacional de Idiomas Múltiples / Barcelona

2004
Sociedad Española de Nutrición Parenteral y Enteral (SENEPE) / Valencia

2003
Congreso Bioética / Madrid

2002
13th World Council and Bread Congress / Madrid

2001
Euro Research Open Forum / Euzkadi / Madrid

2000
Congreso Nacional de Cirujía / Madrid

1999
Folio del Consejo de Europa / Madrid

1998
Asamblea Parlamentaria de la OTAN / Madrid

1997
SEMPYC 96 / Euzkadi / Valencia / País Vasco / Asturias / Madrid

1996
World Auto Control Agency / Valencia

1995
XI Congreso de la Soc. Española de Dirección de RR. PP. y Gestión / Valencia

1994
Congreso Internacional de Medicina / Madrid

1993
Congreso Nacional de Otorrinolaringología / Madrid

1992
El Simposio Científico con Sol Marbella and Geopark of Europe / Madrid

1991
Congreso Estatal de Nutrición Infantil y Neonatal / Barcelona

1990
Congreso Nacional de Cirujía / Madrid

1989
International Society of Project Teamwork (ITW) / Madrid

1988
Congreso Puerto Rico de Ingeniería / Madrid / Barcelona

1987
Asociación Española de Nutrición Parenteral y Enteral (AENPE) / Valencia

"Hacemos que el transporte funcione
para que su evento sea un éxito"

Cobertura del 100 % del territorio Peninsular e Insular

① **MÁS CONSEJOS DE EXPERTOS**

✓ "Comprobar hora y terminal de llegada de un vuelo tantas veces como haga falta para evitar imprevistos, organizar personal que les reciba y coordinar su traslado del aeropuerto al hotel". *Natalia Sans, another konzept*

✓ "Saber el número de personas que vienen, nombres y cargos para no dejarte a nadie en el aeropuerto o estación marítima". *Olga Piqué, Incentivos Ibiza*

✓ "El transferista no debe despistarse y estar con el cartel, claro y visible en la puerta de salida a tiempo". *Carlos Diaz, Pegasus Pegatur*

✓ "Tener previstas y reservadas las parcelas donde aparcar. Para esto, podemos ponernos en contacto con los ayuntamientos locales a través de las oficinas de turismo o del Convention Bureau". *Álvaro Salamanca García, Seproevents*

✓ "En viajes muy largos comprobar que el vehículo tiene el espacio suficiente para las voluminosas maletas. En más de una ocasión hay que contratar una furgoneta suplementaria". *Esteban Capdevila Inchausti, Incentivos*

✓ "Cuidado con los llores antiguos. Y comprobar que el autobús tenga de aire acondicionado en verano". *opina Álvaro Salamanca García, Seproevents*

✓ "Media hora antes de la salida, comprobación de los equipajes por los propietarios, e ir cargando las maletas a medida que se comprueban. Una vez todos los pasajeros están en el autobús, recordarles que lleven a mano sus documentos de viaje e identificación y no dentro de la maleta". *Jesús Pascual, CWTEvents Barcelona*

✓ "Cuidado con los mensajes o regalos personalizados en las habitaciones: si no podemos controlar exhaustivamente los mismos, es mucho mejor un genérico que el gran regalo para el señor Martínez en la habitación del Sr. Zumalacárregui". *Joan Vilà, Mirage Factory*



"SIEMPRE OFRECEMOS ALGÚN DETALLE REFRESCANTE QUE DEJAMOS EN EL ASIENTO O SE LO DAMOS PERSONALMENTE... ES UN DETALLE QUE AGRADECEN", OLGA PIQUÉ (INCENTIVOS IBIZA)

Una experiencia agradable o divertida

En ciertos destinos, el tiempo de traslado puede ser largo. Una solución entonces es transformar el trayecto en un escenario más del evento. "Proponemos un trayecto temático en el que una serie de figurantes adopten un papel y hagan al invitado participe de una historia, que le resultará más original que el simple discurso de bienvenida de un transferista común", explica Marta Barrio.

A la hora de la llegada, que puede ser el fin de una jornada laboral, por qué no esperarlos con detalles. "Siem-

pre ofrecemos algún detalle refrescante que dejamos en el asiento o se lo damos personalmente según sea el grupo de grande: una pieza de fruta, una botella de agua o algo dulce junto con una servilleta húmeda y otra de papel. Es un detalle que agradecen". explica Olga Piqué de Incentivos Ibiza.

El kit de supervivencia

"Cargadores para todo tipo de teléfonos, tabaco, tiritas, apósitos, mapas, soluciones para conectarse a Internet, juegos de llaves para maletas (sólo son necesarios cinco), quitamanchas, paraguas o chubasqueros, pilas, carretes o tarjetas de memoria... debemos disponer de ellos o saber dónde encontrarlos. Para el que no puede cargar su teléfono, la señora a la que se le ha adelantado el periodo o el que ha olvidado la llave de la maleta, es nuestro trabajo ofrecerles soluciones", opina Joan Vilà. ■

"UNA VEZ TODOS LOS PASAJEROS ESTÁN EN EL AUTOBÚS, RECORDARLES LLEVEN A MANO SUS DOCUMENTOS DE VIAJE E IDENTIFICACIÓN Y NO DENTRO DE LA MALETA", JESÚS PASCUAL (CWTEVENTS BARCELONA)



www.lescomes.com
Tel.:938770758

Para los que aún no han escrito la carta a los reyes magos...

Felices Fiestas