



¿Cómo se organiza el traslado de grupos especiales?

La red de agencias de viajes especializadas en el traslado de grupos son expertas en cubrir las particulares necesidades de los colectivos más dispares, desde equipos deportivos, agrupaciones musicales y de espectáculos a profesionales que se desplazan para participar en congresos, convenciones o viajes empresariales

La Liga de Fútbol Profesional supone cada año cientos de desplazamientos sólo de los equipos que participan en ella. “Una vez fijado el calendario el 10 de julio, lo primero es bloquear los hoteles de las ciudades en las que van a jugar”, explica Antonio Moliné, agente de viajes del RACC (Real Automóvil Club de Cataluña), agencia oficial del Fútbol Club Barcelona desde hace 11 años, que se ocupa de los desplazamientos del equipo y suele acompañarles en sus viajes para asegurarse de que no haya ningún problema.

Aunque el nuevo calendario establece en qué fechas y ciudad juega cada quien, hasta 10 o 12 días antes del partido no se conoce si tiene lugar en sábado o domingo. “La cadena de

televisión que tiene los derechos de retransmisión decide la fecha según el interés del partido”, explica Moliné. En Gran Bretaña, al contrario, desde un principio se sortean los encuentros para todas las televisiones. “Lo ideal sería tenerlo todo planificado desde el inicio de la temporada, pero no sucede así”, añade el ejecutivo de RACC. Además, la fecha puede variar si durante la semana el equipo participa en otra competición, como puede ser la Champions League. Estas circunstancias les obligan a bloquear dos noches de hotel, aunque lo más normal es que sólo necesiten una. Los establecimientos asumen este riesgo, porque saben que una operación de este tipo prácticamente les garantiza una total ocupación, así como una gran repercusión mediática, deriva-

Continuos desafíos

La escasez de tiempo para organizar los viajes y el volumen de equipaje dificultan el trabajo de las agencias especializadas.

da de la cantidad de medios que se acercan a las instalaciones, y por los aficionados que se concentran en las proximidades.

Este tipo de viajes implica mover a unas 100 personas, entre jugadores, técnicos, directivos y una serie de aficionados que se traslada con el club, aunque el grupo puede llegar a las 150 personas e, incluso, según el interés del partido, a las 180. La prensa se aloja generalmente en otro hotel, pero los seguidores que suelen volar con ellos —unos 40 o 50— pernoctan en el mismo alojamiento que los jugadores si hay habitaciones suficientes, aunque no tengan contacto con ellos. Para éstos se suele bloquear una o dos plantas. Una vez resuelto el alojamiento, en el tema del transporte no es preciso trabajar con tanta anticipación como



en la reserva de hoteles. Si la distancia requiere trasladarse por avión, la agencia busca el horario que resulte más cómodo y los servicios en tierra que requiera el movimiento del grupo, aunque esto suele estar solucionado si el equipo dispone de su propio autocar. El vehículo viaja un día antes al lugar del partido con todo el equipaje. De esta forma, los jugadores llegan al aeropuerto sólo con su maleta de mano y la tarjeta de embarque, que les permite acceder directamente al avión por una puerta diferenciada; el resto de la expedición dispone de mostradores de facturación exclusivos.

Más problemáticos en cuestión de equipaje son los participantes en viajes de pesca, que llevan consigo su equipo deportivo. Aunque, para desafíos los de las agrupaciones musicales. Youssef Oké, director de Viajes Austria, agencia madrileña especializada en gestión de actuaciones musicales por Europa, la seguridad de los instrumentos (de gran valor económico algunos de ellos) exige que éstos viajen en autobús y que estén constantemente vigilados.

La oficina de Carlson Wagonlit Travel (CWT) en Jerez de la Frontera es desde hace más de diez años la agencia oficial de Dorna, empresa internacional con sede en Madrid, propietaria de los derechos de explotación del Campeonato del Mundo de Moto GP.

“Hay que moverse pronto porque este tipo de eventos desplaza a miles de personas de todo el mundo y hemos de garantizarnos las reservas de avión, alojamiento y coches de alquiler”, explica Manuel Franco, responsable de CWT para dicha empresa. Las principales dificultades se plantean en destinos como Indianápolis (Estados Unidos) y Australia, pues a sus requerimientos administrativos se suma la distancia, lo que obliga a tomar varios aviones, complicando así el proceso de reserva.

El pasado mes de abril, una fuerte tormenta obligó a aplazar un día la carrera que iba a celebrarse en Doha (Qatar), y la mayoría de los equipos tenían sus billetes de vuelta esa misma noche o en la mañana del lunes. La circunstancia obligó a adquirir billetes nuevos y, en consecuencia, el equipo de CWT trabajó toda la noche para conseguir los pasajes, además de ampliar la estancia en los hoteles. No es extraño que un gran premio pueda cambiar de fecha o incluso cancelarse, como sucedió con la prueba de Hungría, prevista para el 20 de septiembre, por no estar finalizadas las obras de su nueva pista.

Grupos con minusvalías

Otro colectivo que cada vez viaja con más frecuencia y cuyo desplazamiento requiere unas atenciones especiales ➤

‘Business’

Los grupos de incentivos, convenciones y congresos también presentan a veces cierta complejidad en los desplazamientos, por el **equipamiento que conllevan** y la escasa antelación con la que comunican los detalles a la agencia.



Es frecuente que la empresa organizadora ofrezca **obsequios a sus participantes, a veces, de gran tamaño**. Por ejemplo, Grupo 7 organizó un evento en Lisboa que requería del traslado de 280 maletas tipo *trolley* para agasajar a los participantes y hasta una semana antes desconocía el contenido del envío. Si se trata de un país fuera de la Unión Europea, se exige un mayor número de trámites y permisos. Como en Argentina, donde organizaron un encuentro para 150 personas, a las que se ofrecía un regalo distinto cada día. Es fundamental la comunicación con el departamento de carga de la aerolínea correspondiente y siempre se desplaza con el envío una persona de la agencia para controlar que todo llegue a su destino.

La presencia del agente de viajes es muy importante en este tipo de eventos. La media del mercado es de un agente de viajes por cada 50 participantes. Grupo 7 siempre mueve un mínimo de tres personas: una viaja antes para que todo esté preparado a la llegada, otra lo hace con el grupo y otra después de éste para asegurarse de que no queda ningún cabo suelto.

➤ es el integrado por personas con minusvalías. La agencia Viajes 2000, perteneciente a la Corporación Empresarial Once, además de organizar para este grupo desplazamientos vacacionales o de negocios, es la agencia oficial de las Paraolimpiadas y de la Liga Nacional de Baloncesto en Silla de Ruedas. Elena Chollet, directora de Viajes 2000, incide en que cuando los desplazamientos son en avión es muy importante la buena comunicación entre la agencia, la compañía aérea y el aeropuerto, para que conozcan en detalle las necesidades del grupo que va a viajar. Y añade que es conveniente especificar en la reserva a través de una serie de códigos las características del mismo: cuántas personas presentan alguna clase de minusvalía y de qué tipo, y número de acompañantes, entre otros datos, con el fin de que la aerolínea conozca con precisión las necesidades de sus pasajeros o bloquee algún mostrador para ellos. En los aviones existe un máximo autorizado de desplazamientos de personas en sillas de ruedas, ya que éstas ocupan mucho espacio. El total de los pasajeros minusválidos no acompañados, los minusválidos acompañados, y los acompañantes exigidos por Aviación Civil, no deberá superar el 10% de la capacidad del avión. “No suele haber problemas, a no ser que el avión sea muy pequeño”, afirma Elena Chollet.

Normalmente, no se necesita utilizar la cinta especial del aeropuerto. Suelen requerirlo sólo las sillas eléctricas, que pesan más y son más anchas. Las sillas de competición no pueden plegarse, aunque sí se les pueden retirar las ruedas. Lo más habitual es que los deportistas se desplacen hasta el *finger* en la silla y, una vez en el interior del avión, les retiran las ruedas, pasando así las sillas directamente a la bodega, por lo que no es necesario facturarlas. Sólo suelen facturarse las que se llevan de sobra o las de los deportistas que, aunque se mueven habitualmente en silla, pueden caminar y prefieren hacer a pie pequeños recorridos una vez en el aeropuerto.

El traslado en tren es menos complejo y cada vez hay más apoyo en las estaciones para atender a este tipo de pasajeros. El único inconveniente es que las plazas especiales no suelen ser suficientes. El procedimiento obliga

a avisar con 24 horas de antelación para que dispongan de una rampa de acceso cuando hay que mover una silla de ruedas.

Si el desplazamiento es por carretera, es necesario reservar un autobús adaptado. Viajes 2000 cuenta con proveedores en distintos puntos de España, aunque no siempre es fácil acceder a este medio de transporte, pues muchos vehículos ya están contratados para servicios especiales (colegios, hospitales...). Además, se ha de tener en cuenta si los integrantes del grupo pueden viajar en sus sillas o han de utilizar las del autobús para contratar los anclajes. Asimismo, se necesitan plataformas para subir y bajar las sillas, y hay que tener en cuenta que no todos los países ofrecen las mismas facilidades para contratar un autocar de este tipo. Por ejemplo, en Alemania o Reino Unido es más fácil, pero en Italia suele haber más dificultades.

A la hora de contratar un establecimiento hotelero, no siempre es sencillo encontrar el número de plazas que se requieren. Este tipo de viajeros suele viajar en grupo y no siempre los alojamientos disponen de un número suficiente de habitaciones adaptadas. Cuando no son suficientes, en ocasiones es necesario realizar algunas modificaciones durante la estancia, como, por ejemplo, retirar la puerta del baño para facilitar el acceso en silla de ruedas.

Convenciones e incentivos

El traslado de grupos para participar en grandes encuentros a veces resulta laborioso por el elevado volumen de participación. María José Duarte, directora de la unidad de Marketing & Events de Carlson Wagonlit Travel en Madrid lleva más de 20 años



Trabajo en equipo

Las agencias que organizan grandes convenciones a menudo buscan empresas locales para organizar las primeras fases de los servicios de alojamiento, restauración y excursiones.

organizado grandes eventos. El pasado mayo, desplazaron a un grupo de casi 1.300 personas para participar en una convención/viaje de incentivo de ocho días que, para más complicación, fue un combinado de dos ciudades: Québec y Boston. La organización del viaje comenzó un año antes, nada más finalizar el encuentro en Australia. Una vez fijado el destino, la agencia suele convocar un concurso para conseguir el apoyo de un agente local, que se ocupa de proporcionar los servicios de tierra (excursiones, restaurantes...). En su elección no priman siempre los criterios económicos; con frecuencia se valora más la experiencia, pues se trata de ofrecer servicio a un colectivo muy amplio y, en general, de alto nivel. Después, se efectúa un primer viaje de prospección y se contratan los hoteles. “Para el desplazamiento lo más cómodo es ‘chartear’ los aviones”, explica María José Duarte. Según el destino, a veces se contratan vuelos directos, pero no es habitual. “Sólo el 25% de las plazas corresponden a línea regular”, añade.

Es habitual que tres meses antes del evento se realice un segundo viaje de prospección; esta vez, siguiendo con exactitud la programación que tendrá el grupo: las mismas excursiones, medios de transporte e, incluso, se degustan los menús. A partir de esa fecha, la agencia empieza a recibir los listados de las personas que van a participar y comienza su distribución. En el caso del macro evento de Carlson, al ser un grupo tan numeroso, se dividió en



varios para no coincidir en los mismos actos y excursiones y únicamente se unieron todos en una gran cena de gala. Para amenizar la cena, contrataron al Circo del Sol y gestionaron los billetes de avión y el equipaje del grupo,

además de supervisar el montaje del escenario. Un equipo de 16 personas de Carlson Wagonlit se desplazó con el grupo, asegurándose así de que nada fallara.

Por su parte, Viajes Iberia cuenta con una división específica para la organización de congresos. Este año ha participado en la organización del congreso anual de la Sociedad Europea de Cardiología, el congreso médico más grande de Europa, celebrado a principios de septiembre en Barcelona, con la participación de 32.000 delegados. Aunque esta división de Viajes Iberia tiene capacidad para organizar un encuentro de este tipo en su integridad, en esta ocasión, ha trabajado en la fase de las reservas hoteleras y actos sociales, que aún así ha sido una tarea ardua por el elevado número de congresistas.

Viajes Iberia resultó elegida en un concurso organizado por el Convention Bureau de la ciudad. Previamente, esta entidad había realizado una selección de empresas locales, ga-

rantizando un bloqueo de habitaciones en los hoteles, cuya gestión traspasa a la agencia elegida. Aquí empieza el trabajo de Viajes Iberia, un año antes de la celebración del congreso, según explica André Vietor, director de la división de congresos de esta compañía. "Alojar a 32.000 delegados ha necesitado la participación de 150 hoteles y 12.000 habitaciones para más de 50.000 pernoctaciones. Por tanto, lo primero es unificar los criterios para el alojamiento", afirma Vietor. Es decir, se establece una política común para cuestiones como las fechas a efectuar los depósitos o cancelaciones, entre otros detalles.

Una vez realizada la contratación de los hoteles, comienza la venta de sus habitaciones a empresas expositoras y patrocinadoras y, más tarde, a potenciales congresistas. Los momentos de mayor dedicación a este evento se producen en el inicio, cuando comienzan las contrataciones del alojamiento, y al final, ya que se generan nuevas reservas y múltiples cambios. □

BANCOTEL
Los mejores Hoteles al mejor precio
The best Hotels at the best price

tu Banco de Hoteles

venta exclusiva
en Agencias de Viajes



Reserva ahora y
paga a la entrada!!
con el Talonario Bancotel



<http://agencias.bancotel.com>

Atención personalizada
902 196 100

El mejor Talonario, al mejor precio

Elige entre los mejores 50.000
hoteles para hacer negocios,
en 130 países

Grandes descuentos en tu Reserva
Anticipada con Bancotel

Escápate
Londres **París**
Nueva York Miami
Lisboa
Los
Viena Roma Vegas
Praga Amsterdam
Buenos Aires...