

## La experiencia del cliente, clave para las empresas

Las empresas turísticas han alcanzado un índice de madurez del 67% a la hora de establecer una gestión operativa de la experiencia del cliente, según revela un estudio nacional elaborado por Deloitte y DEC. El objetivo de las mismas es conocer y usar de forma constante la información para tomar decisiones y poner en marcha acciones que mejoren los niveles de la experiencia.

## CroisiEurope incorporará nuevo barco en Mekong

CroisiEurope ha construido un nuevo barco de cinco anclas para reforzar su flota en el Mekong y responder al aumento de la demanda de este destino. El RV Indochine II, cuya inauguración será este mes en Phnom Penh, tiene capacidad para 62 pasajeros repartidos en 31 camarotes. Mide 65 metros de eslora y 13 de manga y tendrá un calado reducido de 1,6 metros.

## Un 25% más de turistas en Uruguay hasta junio

Uruguay recibió en los primeros seis meses del año 2.111.594 llegadas de turistas no residentes, un 24,8% más respecto al mismo período de 2016. El ingreso de divisas fue de 1.440.982.478 dólares, lo que supone un incremento interanual del 39,1%. Por primera vez, Uruguay supera la cifra de dos millones de visitantes registrados en el primer semestre del año.

## Calvià, municipio español con más banderas 'Q'

Calvià es el municipio español en el que ondean más banderas 'Q'. En total, 13 este año. En 2016, Calvià obtuvo nueve banderas 'Q', y este año presentó la candidatura para 13 playas consiguiendo la totalidad de las propuestas presentadas. Las playas son: Illetes, Cala Contesa, Oratori, Es Carregador, Palmanova, Son Maties, Magaluf, Cala Vinyes, Ses Penyes Roges, Santa Ponça, Romana, Torà y Palmira.

# Italia se convierte en el cuarto país de Europa que prohíbe las polémicas cláusulas de paridad

HOTREC: 'Desde una perspectiva europea, cada vez más países deberían sentirse alentados por estos ejemplos'

Italia se convertirá a lo largo de este mes de septiembre en el cuarto país europeo (ya lo hicieron Alemania, Austria y Francia) que prohíbe las cláusulas de paridad impuestas

por numerosas plataformas de reservas a los hoteles. Los siguientes podrían ser Bélgica y Suiza, según avanza la Organización Empresarial Europea de Hostelería y Restau-

ración (HOTREC). La asociación espera que "desde una perspectiva europea, cada vez más países deberían sentirse alentados por estos ejemplos".

Italia prohíbe las cláusulas de paridad de las plataformas de reservas online. Se convierte así en el cuarto país europeo que adopta esta medida con la que, según han defendido en todo momento los hoteleros, "se restituirá la libertad empresarial en el sector del alojamiento". Antes lo hicieron Alemania, Austria y Francia.

Después de una ronda parlamentaria que se ha prolongado dos años, la nueva Ley de Competencia italiana se ha aprobado este verano con 146 votos a favor y 113 en contra. Se prevé que la prohibición entre en vigor este mismo mes de septiembre. Según recoge la nueva ley, "cualquier acuerdo por el cual el hotel se vea obligado a no ofrecer a los clientes finales, por cualquier medio o instrumento, precios y condiciones mejores que las ofrecidas a través de in-

termediarios, independientemente de la ley aplicable al contrato, es nulo".

En palabras del presidente del grupo de trabajo de distribución de la Organización Empresarial Europea de Hostelería y Restauración (HOTREC), Markus Luthé, "es un hito importante para el restablecimiento de la competencia leal en el ámbito de la distribución online, tanto desde el punto de vista de los consumidores como de la industria hotelera en Italia y en Europa".

### Impulsar la venta directa

"Desde una perspectiva europea, cada vez más países deberían sentirse alentados por estos ejemplos para limitar el dominio de las plataformas en línea y reducir los desequilibrios en beneficio de los consumidores y,

sobre todo, de los pequeños y medianos hoteles europeos", subraya el consejero delegado de HOTREC, Christian de Barrin. En este sentido, muestra su "satisfacción" por "las iniciativas parlamentarias en curso en Bélgica y Suiza para prohibir las cláusulas de paridad". "Les deseamos todo el éxito", sentencia.

Paralelamente, el lobby europeo, del que forma parte la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), recomienda a los consumidores que busquen directamente en el sitio web del hotel "para encontrar realmente las mejores ofertas". Asimismo, insta a todos los hoteleros de Europa a participar en la campaña Book Direct, que como avanzó este periódico pretende impulsar la venta directa en detrimento de la intermediada.



Christian de Barrin y Markus Luthé.

## En Baleares, la ecotasa 'no afecta a la decisión de compra'

El Gobierno de Baleares sale al paso de las críticas del empresariado turístico argumentando que los efectos de la ecotasa en el destino han sido inexistentes. "Los datos indican que, lejos de ser perjudicial, ha representado una mejora de las cifras de empleo y del gasto", asegura el consejero de Turismo, Biel Barceló.



Biel Barceló

En este sentido, destaca que una familia de cuatro miembros, con dos hijos menores de 16 años, pagará entre 56 y 84 euros por el total de una estancia tipo en Baleares en temporada alta. Esto supone entre un 1,4% y un 2,1% del gasto medio diario de un visitante en las islas.

### Aceptación 'total'

Barceló hace hincapié en que "el balance de este primer año ha sido muy positivo, con una aceptación total por parte de visitantes y residentes". A su juicio, lo aceptan con "normalidad" porque se trata de una medida que "aplican decenas de destinos de todo el mundo". Biel también aclara que el boom turístico en las islas, que llegan a recibir 16 turistas por cada residente, frente a la cifra de 1,5 del resto de España, lo hace necesario.

## Cuenta atrás para el arranque de las ventas de los viajes del Imserso

El inicio Las ventas comenzarán el mismo día que la pasada temporada

Una vez finalizada la temporada alta, las agencias de viajes cuentan los días para el inicio de las ventas de los más de un millón de plazas del Programa de Turismo del Imserso. Al igual que la pasada campaña, arrancarán el día 15 de septiembre en cinco Comunidades autónomas: Asturias, Cataluña, Galicia, La Rioja y País Vasco. Los residentes en las mismas podrán contratar entre el 15 y el 18 de septiembre los viajes en las agencias autorizadas o bien a través de las páginas web de Mundosenior y Mundiplan.

Del 18 al 20 del mismo mes será el turno de los residentes en Andalucía, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cantabria, Comunidad Valenciana, Illes Balears y Navarra. Mientras tanto, el último turno será del 20, 21 y 22 de septiembre en Aragón, Castilla y León, Ceuta, Extremadura, Madrid, Melilla y Murcia.

El calendario tiene por finalidad ordenar la comercialización de ma-

nera escalonada "pero, en ningún caso, afecta a la distribución de plazas toda vez que éstas ya se han distribuido previamente por cada provincia en función de la población mayor de 65 años", informa el Imserso. Los dos primeros días serán para los beneficiarios con plazas garantizadas y a partir del tercero, y hasta que concluya la temporada en junio de 2018, se podrán reservar y comprar más viajes a cualquier destino de los que ofrece el programa, siempre y cuando haya excedente.



Se inicia el 15 de septiembre.

### Gestión repartida

Se trata de la tercera temporada en la que Mundosenior y Mundiplan se reparten la gestión de los viajes del Imserso. La primera Unión Temporal de Empresas (UTE), formada por Halcón y Barceló, mantiene el control de los lotes 1 y 3: costa peninsular (Andalucía, Región de

Murcia, Comunidad Valenciana y Cataluña) y Turismo de interior (circuits culturales, Turismo de naturaleza, capitales de provincia, Ceuta y Melilla). Por su parte, la integrada por Iberia, Alsa, Gowaii e IAG7 Viajes, gestiona los viajes a Baleares y Canarias.