

VIAJES PACO, S.A.



"Soubémonos adaptar ás esixencias do cliente, á evolución do mercado, á situación socioeconómica e á revolución tecnolóxica"

José Anca Rodríguez

Datos básicos

Actividade:	Axencia de viaxes especializada
Sector de actividade	Turismo, hostalería e restauración
Nº empregados	15
Inversión inicial	60.100 €
Financiamento inicial:	O investimento inicial foi bastante reducido (acondicionamento dun local alugado, trámites para adquirir licenzas de axencia de viaxes e varias garantías para avais ante as compañías de transporte aéreo, marítimo e ferroviario). Como todas as S.A. o capital social foi desde un inicio de 10 millóns das antigas pesetas. O investimento inicial financiouse con fondos propios, e posteriormente fóronse reinvestindo os beneficios.
Web:	www.viajespaco.com
Municipio:	Ferrol, A Coruña
Ano creación:	1982

Descrición do proxecto

Viages Paco foi unha das primeiras axencias de viaxes creadas en Galicia. Ten a licenza número 35 de Galicia e 813 en nivel nacional.

Nun principio, pensamos en funcionar simplemente como un complemento da Empresa de transportes, dedicándonos preferentemente á organización de viaxes en autobús, mais ao pouco tempo démonos conta de que o resto das actividades que podía desenvolver a Axencia xeraban un rendemento importante e ademais era unha actividade en continuo crecemento.

Non nos equivocamos, xa que aquela oficina que comezou con dous axentes aos catro anos xa tiña seis. Démoslle grande importancia á xestión de viaxes de empresas, á venda de paquetes vacacionais en avión, á organización de viaxes a feiras profesionais e á planificación e desenvolvemento de pequenas convencións e congresos na nosa cidade.

No 1987 a nosa Axencia informatízase e é a primeira en emitir billetes por medios electrónicos na nosa cidade e ese mesmo ano, xuntamente con outras tres axencias galegas, crea unha Axencia de comerciantes por xunto que situamos na cidade de Santiago, dedicada fundamentalmente á comercialización de estancia en hoteis de praia e montaña de España e Portugal, e ao desenvolvemento de circuítos en autocar por España e Europa.



Datos empresa

Claves do éxito

Resultou fácil crecer porque foi unha evolución natural do mercado. Creo que nos soubemos adaptar moi ben ás esixencias do cliente, á evolución do mercado, á situación socioeconómica e á revolución tecnolóxica.

Nunca escatimamos en investir en novas tecnoloxías, os equipos informáticos renóvanse todos o anos e as nosas terminais de reservas son as máis avanzadas do mercado. Fomos os pioneiros en Ferrol en ofrecer tarifas de Internet e billetes electrónicos. No 2000 puxemos en marcha noso proxecto de Internet, cunha páxina sinxela, que evoluiu e hoxe permite facer reservas on-line e é un importante escaparate para nós. Aínda que a penas vendemos en Internet, recibimos cada vez máis visitas con peticións de orzamentos aos que respondemos no momento, e ese contacto é moi importante. Internet converteuse nunha ferramenta de traballo esencial, as aplicacións b2b son moi útiles á hora de xestionar as reservas cos nosos provedores. Para nós, máis que un medio de venda, é un medio de compra.

Ademais consideramos sumamente importante o adaptarse constantemente ao mercado. Sabemos que se producen cambios continuamente, tanto por parte do cliente como do provedor. Todos os días, antes de abrir as nosas portas ao público, celebramos unha reunión de 30 minutos na que todo o persoal contrastamos ideas, comentamos as ofertas do día, as experiencias dos clientes nas súas viaxes, aprendemos a utilizar novos programas que saen ao mercado para realizar reservas ou comentamos as novidades dos mesmos e incorporámoslos á nosa dinámica de traballo, e aproveitamos todo este intercambio de información para manernos constantemente reciclados e mellorar día a día.

Situación actual

Atopámonos nunha situación de consolidación total no mercado. E tratamos de manernos ao día respecto das novidades constantes do sector, tanto en destinos como en ofertas e medios de reservas, así podémoslle ofrecer a mellor opción ao cliente en cada momento.

Perfil cliente

Traballamos con tres perfís de clientes ben diferenciados:

- Colectivos: supoñen arredor dun 10% da nosa facturación e predominan en outono e primavera
- Empresas: pódeseelles atribuír o 50% da nosa facturación
- Viaxes individuais: supoñen aproximadamente o 40% da nosa facturación.





Idea inicial

A Empresa actual tivo a súa orixe nos anos 50, cando o socio fundador, con vinte anos de idade, compra un autobús para satisfacer a demanda de desprazamentos de curta distancia dentro da cidade de Ferrol.

A empresa creceu sobre todo en base ao transporte escolar, o transporte de persoal para a construción da Central Térmica de As Pontes e á realización do transporte para viaxes de colectivos a destinos vacacionais de sol e praia.

Nos anos 80, co fin de cumprir coa legalidade na organización de viaxes e co propósito de incrementar o campo de actuación no sector de servizos, a Empresa toma a decisión de crear unha axencia de viaxes. En 1982. nace a empresa "Viaxes

Principales dificultades y amenazas futuras

A empresa é froito dunha longa evolución na que se foron superando as dificultades habituais en calquera negocio.

Canto ás ameazas futuras, preocúpanos ao sector en xeneral as mudanzas que se están a producir na política de comisións das compañías aéreas. A tendencia é comisión "cero", cada vez redúcense máis, e temos que cobrar a xestión das reservas ao cliente. O que ata fai pouco era gratuíto para o cliente agora xa non o é e para cobrar a xestión de emitir un billete temos que dar un bo servizo.

Outra ameaza son as guerras de prezos que son protagonizadas sobre todo por grandes empresas que se están introducindo no mercado con prezos moi agresivos. Afortunadamente, o colectivo de axencias independentes é importante e temos o apoio de determinados comerciantes por xunto ante esta guerra de descontos aos que o cliente xa está acostumado.

Respecto a un inicio, a situación cambiou, aínda que cada vez a xente viaxa máis, as súas demandas son máis diversificadas, cada cliente ten un obxectivo e unha data diferente para viaxar, e é necesario facer unha oferta "á carta", mais nos inicios de viaxes Paco era máis fácil ter unha operativa semanal de viaxes en bus a Benidorm ou en avión a Tenerife. Os destinos turísticos eran moito máis limitados e as demandas homoxéneas. Agora a diversificación da demanda e a oferta complícanos moito máis e esíxenos maior coñecemento dos produtos que vendemos. A estacionalidade tamén era máis acusada nos inicios de Viaxes Paco. Hoxe en día temos un nivel de traballo case similar ao longo de todo o ano, sobre todo por traballar con distintos tipos de clientes, colectivos, empresas, particulares.... e iso permítenos que o tamaño da nosa organización se manteña invariable. Todos os nosos empregados son fixos. Consideramos en todo caso que ofrecer un amplo abano de produtos, moi bo servizo e manterse permanentemente actualizados son garantía de mantemento no mercado.

Aptitudes necesarias

Ser capaz de asumir riscos
Ser “botado para adiante”
Confiar nun mesmo
Ser capaz de sacrificarse, sobre todo ao principio
De cara a un cliente, para pechar una venda, hai que ser positivo, vender un bo produto e ser honesto. É fundamental fidelizar ao cliente, e para iso hai que lograr a súa total satisfacción.

Perfil promotores

José Anca Rodríguez, é profesor de Educación Primaria e achega experiencia empresarial coa creación de dous colexios.
A empresa conta con dous socios máis.

Guía de Actividad

Axencia de viaxes especializada (www.guias.bicgalicia.es)

Motivacións

O reto que supón

Formación

¿Recibi información específica sobre a creación de empresas?

Un dos socios posúe estudos de Ciencias Empresariais. A mellor escola para José Anca foi o desenvolvemento do propio negocio.

¿Considera importante recibir formación específica sobre creación de empresas para desenvolver con éxito un proxecto empresarial?

No noso caso non foi imprescindible.

Anecdotario

José Anca creou dous colexios en Ferrolterra nos que tamén colaboraba a súa esposa. O seu carácter emprendedor faille deixar a docencia e dedicarse ao mundo empresarial. Nos anos 80, ponse ao mando da nova aventura de crear a axencia de viaxe e divídese a empresa orixinal de Autos Paco en dúas vertentes (autos e viaxes), ambas cunha boa traxectoria no mercado e cun crecemento anual importante. Hoxe en día a saga familiar continúa, e a terceira xeración levan xa 5 anos traballando nas empresas do grupo.

