

«Ningú ens ha dit que tanquem, però ens han clausurat les fronteres i no podem treballar»

Una vintena d'agències de viatges fan el pas per constituir en associació i vetllar per la seva supervivència



Els membres de l'entitat Sabadell Viatgera | Albert Hernández

L'efecte mundial de la pandèmia ha provocat que els viatges s'hagin reduït a la mínima expressió. Les agències de viatges han patit una caiguda de la facturació del 90% aquest 2020 i no només això, han dedicat l'any a tornar diners i desfer allò que havien dissenyat per gaudir per diferents racons del planeta. Feina en va i no remunerada, diuen en Carles Carrion, Sergi Jorba, Marta Mundet, Mercè Cabrerizo, Sílvia Massagué i Josep Sala, sis de les veus que integren Sabadell Viatgera, una associació en procés de gestació que aplega una vintena de negocis d'aquest sector de Sabadell -n'hi ha una seixantena a la ciutat-.

Els, igual que la resta de la població, han hagut de fer un curset accelerat per incorporar al seu llenguatge, PCR, antígens i (re)identificar els països del món per si tenen o no restriccions. Posen en valor el seu bagatge i el coneixement del sector perquè se'ls tingui en compte tant des de les administracions com els consumidors.

- Per què arriba ara l'impuls de l'entitat, amb una vacuna a la vista i un possible canvi de guió el 2021.

- J.S.: Perquè hem estat un sector que ens hem adonat que junts podíem fer més coses, tal com

ha passat amb d'altres sectors. Igual que la resta, defensem llocs de treballs i famílies i, a més, les ganes de viatjar de la gent.

- Quina ha estat la caiguda de la facturació aquest 2020?

- M.M.: Ha baixat entre un 90 i 95%. Portem tot l'any tornant diners, però no només d'enguany, també des de finals de 2019.

- M.C.: I no és només tornar els diners, darrere hi ha una feina: la de preparar i dissenyar els viatges i després desfer-los. Això comporta invertir moltes hores, que no estan quantificades, i el guany ha estat zero. Bé, més aviat, en negatiu.

- C.C.: Hem hagut de mantenir part del personal per dur a terme aquesta feina. A diferència d'altres sectors que directament van tancar, nosaltres hem hagut de mantenir personal per desfer, com deia la Mercè, tota la feina feta des d'octubre, novembre i desembre.

- Han optat per fer servir els famosos vals?

- M.C.: Hi ha molts clients que van posposar-ho inicialment fins a la tardor, perquè al principi es pensaven que per aquesta època ja s'hauria acabat. Però, clar! Ha arribat la tardor i no podíem sortir i volen recuperar els diners.

- J.S.: Els *vouchers* els fem perquè les agències de viatge tenen una garantia financera que les companyies aèries no tenen i és que, per llei, hem de tenir una pòlissa de caució per un percentatge de la facturació, en cas que el negoci sigui insolvent. És una manera de passar-nos la pilota i ningú ens ha dit que tanquem, però ens han tancat les fronteres i no podem treballar.

- S.M.: També cal dir que hem tingut clients que ens han dit: ?Queda-t'ho de dipòsit per quan pugui tornar a viatjar?.

- Com ha estat la negociació amb companyies aèries i hotels per fer cancel·lacions. Han tingut tants maldecaps com molts usuaris?

- M.M.: Realment ha estat dur, però com a agència de viatges és una mica més fàcil i comporta menys maldecaps que fer-ho a través d'un particular que s'hagi muntat l'itinerari pel seu compte.

- S.M.: Tenim més anys d'experiència, coneixem el sector i en aquest temps es fan contactes, som una xarxa. Al cap i a la fi, això facilita les negociacions quan passen fets d'aquest tipus.

- C.C.: Hem estat al peu del canó per aconseguir el retorn dels diners dels clients i a diferència del que podia fer un usuari, a títol personal, que es trobava parlant amb una màquina i molt probablement sense obtenir resposta, nosaltres hem pogut tornar els diners. I en aquest temps les oficines de la ciutat han continuat atenent la clientela, ja sigui via telefònica o de forma presencial, amb cita prèvia.

"El 10 d'abril tots els nostres clients havien estat repatriats"

- En el cas de clients que els va agafar la declaració de l'estat d'alarma fora, com ha estat?

- J.S.: Et podria dir que si l'estat d'alarma es va activar el 14 de març, el 10 d'abril tots havien estat repatriats i la majoria havien recuperat els seus diners. I si no és així tenen un val per un any i si

passat aquest temps no poden viatjar, la nostra obligació és fer el reemborsament, tant si hem cobrat o no de la companyia aèria. I fins i tot et diria que més d'una agència va fer gestions perquè tornessin estudiants d'altres famílies, que no eren clients. També vam ajudar en aquest sentit.

- I el 2021, com el veuen: optimisme o pessimisme?

- S.M.: La imatge de l'agent sortirà reforçada i la confiança en aquest gremi...

- S.J.: ... ens haurem de reinventar i sí, haurem de treballar molt més el màrqueting online i llançar-nos al client global, però continuant pensant que som de Sabadell i aquí seguirem treballant. Crec que la nostra figura, com deia la Sílvia, creixerà exponencialment, perquè trucar a un 902 sense obtenir resposta ha marcat i ha comportat un desgast. El consumidor s'ho pensarà dues vegades a l'hora de fer una nova reserva.

- C.C.: Reinventar-nos? Estic d'acord que s'ha de fer, però ja portem molts anys fent-ho, amb el tema on line ens hi ha obligat. Portem 10 o 15 anys de camí i amb això no vull dir que no ho fem, perquè ho farem i ho sabrem fer, però ja arrosseguem aquest bagatge.

- J.S.: El que ha deixat aquesta pandèmia és un nou turisme compromès amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i això també és reinventar-nos. Serem el primer sector en què els posarem en marxa, amb grups més petits, res de massificació i més involucració amb les cultures locals, a més d'una sensibilitat amb el planeta. Això ho estem començant a fer amb cursos i formació. És un dels reptes d'aquesta pandèmia.

- M.M.: Crec que per Setmana Santa es començarà a sortir, no amb l'alegria prepandèmia. Ara per ara, és més fàcil enviar-te a Àfrica que a París, perquè no podem viatjar. El govern espanyol ha tancat la frontera, no et deixen sortir si no tens un motiu justificat. El problema no és al destí sinó l'origen, ens han tancat perimetralment, si no és per feina no es pot sortir.

- I podran aguantar si no s'obren fronteres?

- C.C.: En aquests mesos a Sabadell han tancat una o dues oficines i fent un símil amb el futbol, estem jugant un partit amb moltes dificultats, però estem molt entrenats. I amb això vull dir que venim d'afrontar huracans, erupcions volcàniques i d'altres virus, així que ja tenim un cert bagatge. Ara bé, aquest és el compromís més complicat.

- I a l'Ajuntament de Sabadell els han rebut?

- C.C.: Hem tingut una primera reunió i vam sortir satisfets, es va posar sobre la taula, per exemple, recuperar la Rambla del Turisme, que és un fira d'aquest sector. De fet, vam demanar això, que poguéssim organitzar esdeveniments d'aquest tipus, així com el reconeixement del nostre gremi, tal com ho han fet, per exemple, amb l'hostaleria, i també ajudes directes.

- J.S.: Vam trobar bona predisposició amb aquest esdeveniment, però no volem que sigui una fira com a tal. La intenció és fer una festa perquè es pot tornar a viatjar. La nostra voluntat és que la gent descobreixi el món des de diferents perspectives: l'art, cultures diverses... si es pot, que s'organitzi al maig o al juny. Fer una celebració perquè es pot tornar a descobrir món i perquè Sabadell no deixa de ser una ciutat viatgera, sinó no hi hauria una seixantena d'agències a la ciutat.

- S.J.: Hem plantejat que se'ns consideri comerç de proximitat. La gran majoria d'agències som petites, cadascuna fa els seus itineraris i lluitem perquè vagin en la línia dels ODS. No són ofertes enllaunades, hi ha una feina darrere. També té un component de conscienciació envers la ciutadania, perquè no és el mateix comprar un bitllet on line que fer-ho a qualsevol agència de la ciutat. Això també vol dir donar suport a un negoci de la ciutat i els diners no van a parar a una

gran corporació que no saps què faran amb ells, ni tampoc els coneixes. I aquests quan han de respondre no ho fan.

"A les agències de viatges encara ens queden un o dos anys de travessia pel desert"

- Han rebut *inputs* si hi ha aquestes ganes de viatjar? Especialment amb una vacuna a l'horitzó.

- M.C.: La gent té ganes de viatjar, vol sortir i està frisant perquè la deixin fer-ho. Hi ha peticions de clients per saber quan podran fer-ho.

- S.J.: No és només un tema de vacuna, cal que la gent torni agafar confiança i perdre la por al virus. Tot plegat, serà escalat i, mica en mica, s'anirà recuperant, perquè això no serà posar-se la vacuna i ja està. De fet, hi ha estudis que indiquen que potser recuperarem l'activitat normal a finals de 2022. Així que encara queda un o dos anys de travessia pel desert.

- I a la maleta o a la motxilla caldrà incorporar PCR i antígens...

- J.S.: ... Tocarà comunicar-ho bé. Però igual que quan vas, per exemple, a Costa Rica t'has de vacunar, doncs, ara hi haurà una prova més, que és una PCR.

- No és el mateix el preu d'una vacuna que una PCR.

- S.M.: Estem negociant per tenir súper preus. De fet, estem estudiant amb un laboratori incorporar un codi QR i en un termini de 24 hores tenir el resultat. I el mateix amb la tornada, perquè ara per ara Espanya el demana per entrar i estem treballant amb els proveïdors perquè la tinguin. Ja hi ha companyies aèries que contempen incorporar-ho al preu, perquè aquesta és la nova normalitat. Ara bé, això també canvia depenent del país i la companyia aèria.

- C.C.: Per això és imprescindible uns protocols internacionals que estableixin unes normatives, perquè volem treballar i no podem fer-ho si no hi ha uns paràmetres. Com també reclamem, com s'està fent des de l'àmbit català i espanyol del sector, que s'allarguin els ERTA fins, com a mínim, el 31 de juny i les exoneracions del 100% de les ajudes.

- Deien que la figura de l'agent sortirà reforçada, però sempre serà més barat muntar-se un mateix el viatge que fer-ho per agència.

- C.C.: Al final el preu acaba sent molt semblant i, a més, les agències garanteixen una seguretat. Fins i tot, m'atreiria a dir que un paquet vol més hotel seria més econòmic que per Internet. Les agències de viatge avui dia són molt competitives.