

Informe de Repercusión

# Jornada “NUEVOS RETOS DEL SECTOR TURÍSTICO: Sostenibilidad, tecnologías y relación con el cliente”

Santa Cruz de Tenerife, 6 de Junio de 2018



TEXTO: M.F.  
FOTO: DIARIO DE AVISOS  
Sandra Cruz de Torres de

**L**a delegación de la Cámara Franco-Española en Canarias organizó la pasada semana una jornada sobre los nuevos retos del sector turístico y los modelos de negocio asociados. La Cámara está presente en Canarias desde abril de 2010, con la apertura de la sede en Santa Cruz de Tenerife. Desde entonces, este organismo ha contribuido a incrementar los intercambios entre empresas canarias y francesas, gracias a acciones conjuntas con entidades locales. Laurent Paillassot es presidente de la Cámara Franco-Española de Comercio e Industria desde julio de 2017 y consejero delegado de Orange España.

**¿Por qué la organización de este ciclo de conferencias dedicado a la transformación digital?**

"Estas conferencias están muy enfocadas a trabajar sobre los retos e impactos de la tecnología actual y futura, y de cómo esta misma tecnología nos puede ayudar a superarlos en la sociedad, en términos de generación de empleo, salud y riqueza. Y el sector turístico es, tanto en Canarias como en el conjunto de España y Francia, uno de los principales motores de la economía, y ve a continuar siendo así en el futuro".

**¿En qué ha cambiado el modelo turístico?**

"La aparición de las nuevas tecnologías, como el 5G (movilidad), objetos conectados, big data, inteligencia artificial o plataformas digitales, está transformando los negocios y los sectores de actividad de forma global. La industria de viajes ha estado a la vanguardia de la innovación digital, y continúa transformándose a un ritmo exponencial en todo el mundo, con cambios radicales en el modelo de negocio y en los hábitos de consumo".

**¿Terminará por desaparecer el sistema tradicional de turoperación y viaje programado?**

"La generalización del uso de internet y de las nuevas tecnologías en el mundo de los viajes ha tenido como consecuencia, entre otras, la desintermediación de los servicios. Y esto, gracias a plataformas tecnológicas que permit-

**LAURENT PAILLASSOT**  
PRESIDENTE DE LA CÁMARA FRANCO-ESPAÑOLA

**“La digitalización del sector será vital para las expectativas del turista”**



**EL SECTOR TURÍSTICO SE HA VISTO OBLIGADO A REPENSAR SU DEFINICIÓN CON LA ECONOMÍA COLABORATIVA**

**PARA QUE CANARIAS SIGA BATIENDO RÉCORDS HAY QUE POTENCIAR EL DESTINO POR SU VALOR AÑADIDO**

**EL 95% DE LOS VIAJEROS UTILIZAN RECURSOS DIGITALES DURANTE TODO EL PROCESO DE SU VIAJE**

ten el contacto directo entre proveedores y clientes finales, ha potenciado la aparición de nuevos actores, por ejemplo, las agencias online o las plataformas de recomendación social de viajes".

**Es que los clientes optan por planificar ellos mismos sus vacaciones.**

"Sí, actualmente más del 95% de los viajeros utilizan los recursos digitales en el transcurso de sus viajes, bien antes, durante o tras el mismo. La tecnología impacta

en todo el proceso de organización de un viaje: en la búsqueda de información, la selección y comparación de precios, durante la compra y, finalmente, en la comparación de experiencias e intercambio de información al finalizar, lo que sirve para retroalimentar este proceso".

**¿Cómo han influido las nuevas tecnologías en el sistema de elección de las vacaciones?**

"Los días de entrar en una agencia de viajes y hojear las guías están desapareciendo,

Según datos del Observatorio Cetelem de eCommerce 2017, el 72% de los consumidores compraron viajes en el canal online, un tercio de ellos a través de un dispositivo móvil. Mira, ahora los turistas de todo el mundo tienen una abundancia de opciones personalizadas para saber dónde alojarse, qué hacer y cómo moverse".

**¿Qué es lo que busca el nuevo viajero, más joven y con menor presupuesto?**

"Una gran ventaja de la digi-

talización es la capacidad de recopilar datos. Los consumidores quieren sentirse especiales y esperan una personalización del servicio. Buscan una experiencia única. Al capturar datos de los clientes y aprender más sobre sus patrones de comportamiento, las empresas del sector tienen la oportunidad de crear servicios a medida. El viajero más joven e innovador busca autenticidad a la vez que conectividad. Con una demanda tan fuerte de viajes, la digitalización del sector será vital si se quieren cumplir las expectativas de los turistas del mañana, que buscan también transparencia y flexibilidad; y simplificación en las interacciones y medios de pago".

**¿Cómo ha influido en todo este proceso de transformación el alquiler vacacional?**

"Los avances tecnológicos, como la superbanda a richa, las tecnologías de búsqueda y geolocalización, los pagos móviles y las plataformas sociales han tenido como consecuencia la explosión de la economía colaborativa. Para 2025, se estima que los ingresos de la economía colaborativa representarán 484.000 millones de euros, y el sector de viajes y turismo experimentará gran parte de este crecimiento. La economía colaborativa también ha obligado a las partes interesadas de la industria del turismo a repensar su definición de turismo y reconsiderar la experiencia de viaje del futuro hacia una mayor personalización de las ofertas".

**¿Puede generar problemas de convivencia?**

"Asegurar una convivencia armónica entre residentes y turistas es un elemento fundamental para asegurar el liderazgo como destino turístico y convertirse en un destino inteligente. Y para ello se necesita de la colaboración del conjunto de las empresas del sector".

**¿En qué se tienen que poner las pilas los nuevos destinos?**

"Con las nuevas tecnologías y sobre todo con las tecnologías móviles, que son fundamentales para conseguir los niveles de servicio y compromiso que el usuario digital exige".

**¿Puede Canarias seguir creciendo?**

"Para que este sector siga batiendo récords, tiene que saber cómo gestionar su éxito de manera sostenible, potenciando los destinos por su valor añadido, más que por temas de precio".

## **PUBLICACIONES DIGITALES**

- <https://diariodeavisos.elespanol.com/2018/06/laurent-paillassot-presidente-de-la-camara-franco-espanola-la-digitalizacion-del-sector-sera-vital-para-las-expectativas-del-turista/>
- <https://www.webtenerife.com/blogcorporativo/2018/06/tenerife-acoge-la-jornada-sobre-retos-del-sector-turistico-organizada-por-la-camara-franco-espanola-de-comercio.html>
- <http://www.europapress.es/islas-canarias/noticia-apelan-desarrollo-tecnologico-impulsar-turismo-inteligente-canarias-20180606145546.html>
- <https://www.laopinion.es/economia/2018/06/07/apuestan-tecnologia-avanzar-turismo-inteligente/883575.html>
- <https://eldia.es/canarias/2018-06-06/19-Apelan-desarrollo-tecnologico-impulsar-turismo-inteligente-Canarias.htm>
- <http://www.gentedigital.es/tenerife/noticia/2413005/apelan-al-desarrollo-tecnologico-para-impulsar-un-turismo-inteligente-en-canarias/>
- <https://eldia.es/2018-06-06/canarias/canarias19.htm>
- <http://www.lavanguardia.com/local/canarias/20180606/444155331521/apelan-al-desarrollo-tecnologico-para-impulsar-un-turismo-inteligente-en-canarias.html>
- <http://www.lavanguardia.com/local/madrid/20180605/444130677464/miercoles-6-de-junio-de-2018.html>
- <http://ecodiario.eleconomista.es/espana/noticias/9188976/06/18/Apelan-al-desarrollo-tecnologico-para-impulsar-un-turismo-inteligente-en-Canarias.html>