

«Hemos caído un 90% y no hay ningún factor que ayude a vender»

Eduardo García Asociación de Agencias de Viaje y Operadores Turísticos

Con las plantillas aún en ERTE y buena parte de las sedes cerradas al público, los profesionales se ven como «los olvidados del turismo»

ÁLVARO MACHÍN

SANTANDER. Eduardo García (Santander, 1976) y su socio son los únicos que están en la oficina de Sanander, su agencia de viajes. La plantilla sigue en ERTE seis meses después. Igual que en la mayoría de las setenta empresas de la región, que dan trabajo a unas mil personas. Él preside la patronal cántabra que engloba a más agencias (y es vicepresidente de la Confederación Española). «Somos intermediarios, y si no hay ningún tipo de venta...». Cierres a la vista.

—Primeros cerrados, luego abiertos para devolver el dinero de las cancelaciones. ¿y ahora?

—En general, las agencias han cerrado de cara al público, pero han atendido los teléfonos para sus clientes. En al arranque de la pandemia, el objetivo era repatriar a los clientes fuera como fuera y en tiempo récord. Una vez hecho eso hemos estado un par de meses revisando con los proveedores las cancelaciones. Ha habido que negociar. De hecho, hay líneas de cancelación que, si no hubiera sido por el agente de viajes, no se hubieran hecho efectivas. Hay dos datos. El 95% de los clientes de las agencias que estaban fuera volvió a casa en tiempo récord, mucho antes que cualquier internauta que comprara por su cuenta su billete y que tuvo que llamar a un 'call center' en Dubai y esperar a que le atenderían. Y no hablamos de Londres o París, hablamos de Islas Reunión o Galápagos. Y, por otro lado, todos los que intentan reclamar, en la agencia al menos tienen un teléfono que contesta y en el que se busca una solución, que gustará a más o menos por las normas a las que tenemos que atenernos.

—¿Y en este momento?

—El mayor porcentaje de agencias sigue cerrado, con todos los trabajadores de ERTE por fuerza mayor y al 100%, y el dueño de la empresa o el autónomo intentó captar el cuentagotas que hubo con la caída de contagios.

—¿Se puede poner en cifras la caída del negocio?

—Una agencia normal está facturando por debajo del 10% de su facturación media del año pasado. En abril, cuando se pactaron los ERTE, una de las condiciones era que el



Eduardo García, en la oficina de Sanander Viajes. ROBERTO RUIZ

autónomo podía pedir ayuda a la mutua si tenía una caída superior al 75%. Pensamos que no todas las empresas iban a llegar. La realidad es que hemos caído por encima del 90%. No hay ningún factor que ayude. No hay mensaje positivo, hay repunte de contagios, no se puede viajar internacionalmente... Por eso, todas están cerradas o abriendo puntualmente para captar alguna venta residual. Y llegará octubre...
—¿Quién viaja ahora mismo?

—Sabíamos que la caída iba a ser tremenda. Hubo cierto repunte en julio y agosto por el descenso de casos. Viajé, en general, gente sin niños, parejas jóvenes, que optaron por un turismo nacional. Se movió algo de islas y el Levante. Nada de turismo internacional. Los últimos quince días de agosto y ahora en septiembre hay algunas reservas para los estudiantes que tienen permiso para irse fuera de España. Lo que se vende

ahora es eso y el poquito de empresas que empiezan a moverse en el ámbito nacional o el que tiene que ir a vender su producto a Europa siguiendo los parámetros que le indiquen.

—¿Se puede preparar alguna estrategia para vender algo?

—Es complicado. En nuestra empresa hicimos algunas apuestas por el alquiler vacacional y villas privadas en el sur de Portugal y Levante. Tuvo cierta salida. Pensábamos de cara al invierno hacer algo para Europa y, a partir de enero, volcamos en lo internacional. Pero es pronto. Hay que trabajar y prepararlo, pero hay que ser consciente de lo que hay. Y, con esto, ahora no se puede recurrir al personal de los ERTE. Sería darnos un tiro en un pie.

—¿Han cerrado agencias en Cantabria? ¿Cerrarán?

—Sí. Segurísimo. Ha habido ya algún cierre y ha habido cierres de delegación. Es decir, que ha cer-

do la agencia física y lo han convertido en algo online desde un despacho o desde casa. Lo que más preocupa es lo que viene. Más que esa agencia que estaba en el límite y ha decidido ahorrar costes, las que estaban asentadas y que con todo este lío van a caer. Si las agencias de viaje no pueden vender nada tenemos que ser capaces de hacerles un paréntesis. Via reducción de alquileres y mantenimiento de los ERTE sin penalización hasta que esto repunte. En 25 años ninguna pyme de agencias de viaje ha necesitado que le paguen la seguridad social. No es un capricho. No puede ser que los trabajadores estén seis meses cobrando los ERTE tarde y pasados seis meses, pasen a cobrar el 50%.

—¿Han llegado las ayudas? Las agencias denuncian que son las grandes olvidadas del turismo.

—Somos los grandes olvidados del turismo a nivel nacional, regional y local. Siempre. Somos intermediarios, y si no hay ningún tipo de venta... En los ERTE estuvimos a punto de quedarnos fuera dos veces. No pueden ser a granel, debe estudiarse cada sector y cada subsector. No es lo mismo una profesión técnica —se sigue necesitando arreglar oficinas o cambiar luces—, que un sector en el que la venta es cero. Ahora en septiembre se va a negociar la ampliación de los ERTE. Si no entramos, y no hasta el 31 de diciembre, sino hasta Semana Santa de 2021, estamos fuera del mercado. Y en el tema de ayudas, hubo una propuesta del Ayuntamiento de Santander con los alquileres, que sé que no se ha cobrado todavía. También el talón de subsistencia de Sodercan, que sé que hay un porcentaje importante que no se ha cobrado. Es aquí y en muchos lados. Nadie se ha dado cuenta de que esto es una emergencia. No se puede presentar unas ayudas, pedir las y estar meses estudiándolo. Y no lo identifico políticamente con nadie. En las emergencias la gente necesita dinero para sus hipotecas y para el supermercado. Si eso lo arreglamos con moratorias sin deudas a corto plazo que no me sirven ni a mí ni a mis trabajadores. Esperamos meses un acuerdo para que los dueños de locales negociaran con los inquilinos. Al final sólo supuso posponer los cobros, algo que ya hablamos negociado todos. Nosotros no posponemos las ventas, se han caído. Se han borrado. Si no hay venta, no me sirve de nada que me pospongan el gasto.

—¿Dónde ponen el horizonte? ¿Hay consultas de los clientes?

—Nunca ha dejado de haber consultas y eso es lo que nos mantiene vivos. La intención de viajar se mantiene y eso es bueno. Tengo la sensación de que empezará antes el turismo corporativo, el que necesita vender sus productos, ir a ferias... Si no se apagará el tejido empresarial. Creemos que en septiembre, octubre y noviembre tendrá cierto repunte. Para el turismo vacacional, a partir de Semana Santa. Y para las grandes reuniones de incentivos o congresos, después del verano de 2021.

LAS FRASES

VENTA CERO

«Si las agencias no pueden vender nada tenemos que ser capaces de hacerles un paréntesis»

ALGO A LO QUE AGARRARSE

«Nunca ha dejado de haber consultas de los clientes y eso es lo que nos mantiene vivos»