

Viene de portada....

GRUPO GEA: “CERCANÍA, PROFESIONALIDAD, SERIEDAD Y CONFIANZA”

ASÍ PERCIBEN A GEA SUS AGENCIAS ASOCIADAS,
SEGÚN UNA ENCUESTA REALIZADA EXTERNAMENTE.

Grupo GEA ha querido interesarse por el estado de satisfacción de su red de agencias respecto a su trabajo. Para evaluarlo, el Grupo ha contado con la auditoría externa AdLátère, quienes, entre otras cosas, han medido cómo perciben a GEA sus asociadas.

“Cercanía, seriedad, profesionalidad y confianza son las palabras más empleadas para describirnos”, explican desde Grupo GEA a la luz del informe.

**“Que nos perciban así
ha sido una grata noticia para
todo el equipo humano de GEA”**

Ante la pregunta, “si tuvieras que definir a Grupo GEA con tres palabras, tres ideas que definan lo que es, lo que representa: ¿cuáles serían esas palabras?”, las respuestas empiezan a subir en un goteo continuo. La encuesta lanzada por AdLátère para evaluar el grado de satisfacción de las agencias asociadas al Grupo ha dado resultados muy claros. Tras una alta y rápida participación y tras tratar de forma estadística las respuestas, el informe llega a dirección general con una nube de palabras como resumen. “Que nos perciban como cercanos, serios, profesionales y de confianza ha sido una grata noticia para todo el equipo humano de GEA”, dice la directora general, Sara Fernández.

Cercanos desde sus orígenes

El presidente de Grupo GEA explica que “el proyecto GEA nació para ser desarrollado inicialmente en Andalucía, pero el interés que suscitó en otras comunidades nos impulsó a hacerlo extensivo a las mismas”, cuenta Prisciliano Fernández. “Esa fue la razón de abrir cinco delegaciones: ofrecer el mismo servicio de cercanía que estábamos ofreciendo a las agencias andaluzas, y en todo momento el mejor servicio posible, teniendo en cuenta para ello las diferentes idiosincrasias de cada región”, aclara el ejecutivo.

Profesionalidad como base de equipo

Desde Grupo GEA explican que el equipo humano siempre se ha compuesto por profesionales del sector. “Además, durante los últimos años hemos ido sumando al equipo a otros tantos profesionales en diversas áreas y materias, que confieren al equipo humano de Grupo GEA de una formación multidisciplinar, que nos ha sido muy útil para poder ir renovando

y mejorando nuestros servicios hacia nuestras agencias-clientes”, cuenta el presidente del Grupo. “Y esa profesionalidad, y la motivación por seguir superándonos cada día, es lo que nos ha permitido que en el sector de las agencias de viajes y proveedores se nos perciba como un referente entre los grupos de gestión”, cuenta Fernández.

Transparencia, la clave para la confianza

Es indudable que, como explica el presidente de Grupo GEA, “cualquier proyecto que no lleve implícita la seriedad y la transparencia, es muy difícil que perdure en el tiempo. Y nosotros podemos presumir de que ya llevamos 27 años en el sector, trabajando día a día, para ganarnos la confianza de nuestras agencias-clientes y de nuestros proveedores de servicios”, explica Fernández. “Hemos aportado valor a nuestros asociados de una forma honesta desde el primer momento. No en vano, la gran mayoría de las agencias que confiaron en nuestro proyecto desde el inicio, todavía siguen acompañándonos hoy día. Hemos constituido entre todos una gran familia de profesionales y amigos”, valora el presidente de GEA.

Cómo perciben las agencias a Grupo GEA, puede observarse, es fruto de su propia trayectoria e historia. “Estamos seguros de que, durante muchos años más, seguiremos contando con esa confianza de nuestras agencias y proveedores, pues nos siguen impulsando esos mismos valores que nos han permitido llegar hasta aquí”, añade el presidente de GEA. Sin duda, “esta encuesta nos hace seguir trabajando con el ánimo de mejorar nuestra cobertura a las agencias, a quienes agradecemos su participación en esta encuesta”, finaliza la directora general del Grupo.

GEA, “INNOVADORA” & “VANGUARDISTA” PARA SUS ASOCIADAS

Así es la tecnología que ofrece GEA para un 87% de sus agencias

Gracias al trabajo de la empresa externa AdLátère y según los resultados obtenidos en la encuesta, el Grupo ha podido saber que un 87% de sus agencias piensa que GEA “siempre ofrece herramientas innovadoras y en la vanguardia del sector”.

Desde el departamento de nuevas tecnologías de GEA afirman que “no tendremos tecnología propia, pero la tecnología externa que tenemos es de la mejor del mercado”.

Lo dicen los resultados estadísticos: “un 72% de las asociadas a Grupo GEA afirma que “las herramientas que Grupo GEA pone a mi alcance son las más adecuadas y competitivas para la gestión de mi negocio”. Son las conclusiones de una encuesta realizada de forma externa por la auditoría AdLátere, que posicionan a GEA como un grupo de gestión “vanguardista” e “innovador” por casi el 90% de sus agencias. “Son resultados muy satisfactorios para nosotros”, dice el responsable de nuevas tecnologías de Grupo GEA, Antonio Lara. “Mundigea Vuelos, la intranet de GEA, Mundigea Hoteles y el CRM son las más votadas como favoritas. Y no es de extrañar, todas son herramientas punteras”, cuenta Lara.

En la actualidad, “tras la alianza alcanzada con Ofimática, somos el grupo que ofrece al mercado una solución óptima de digitalización. A cargo de los pioneros de este país en software de gestión, podemos ofrecer garantías y solvencia a nuestras oficinas. Dentro del pack de herramientas de Ofimática, ofrecemos un CRM completo y sencillo que permiten a nuestras agencias una digitalización total, cumplimentado con nuestra App Free&Go”, explica Lara.

Siempre a la vanguardia de las nuevas tecnologías

Veinte años atrás, “fuimos el primer grupo de gestión que ofreció a su agencia un gran buscador aéreo, que permitía en aquella época comparar y mezclar compañías aéreas. También, fuimos los primeros en ofrecer el NDC dentro de nuestro buscador, lo que permitió a las agencias trabajar con su propio IATA para no perjudicar sus ventas y que sumara para sus objetivos de rapel”, dice Lara. Hoy este buscador, “además de ofrecer servicios a Grupo GEA, ofrece sus servicios a grandes redes muy importante de este país, consolidándose como el mejor buscador aéreo del mercado”, añade el experto en nuevas tecnologías de GEA.

Por otra parte, el director de nuevas tecnologías del Grupo cuenta que “fuimos también el primer grupo en ofrecer a nuestras agencias un metabuscador hotelero que permitía en una sola búsqueda las conexiones de varios proveedores, el tiempo ha demostrado que fue un éxito, dado el volumen de venta obtenido con este metabuscador de hoteles”, recuerda Lara.



Grupo GEA “no cuenta con tecnología propia porque nos parece más acertado apostar por ofrecer la tecnología más puntera del mercado”, afirma Lara. Y así lo demuestra la propia trayectoria de Grupo GEA y los resultados de esta encuesta. “Continuaremos trabajando para seguir ofreciendo a nuestras agencias plataformas o herramientas que sean fiables y útiles para ellas, buscando las mejores alianzas con las mejores tecnológicas del mercado”, finaliza Lara.

Según sus AGENCIAS, el NIVEL DE SATISFACCIÓN hacia GEA es “ALTO” o “MUY ALTO”

Los resultados de la encuesta muestran que un 95% de sus agencias tiene un grado de satisfacción hacia el Grupo muy alto o alto. “Estas opiniones son una grata noticia, sobre todo después de la etapa tan dura para todos que estamos atravesando. No obstante, somos conscientes de que debemos seguir trabajando muy duro para seguir en esta línea de protección a las asociadas”, explican desde Grupo GEA.

Para GEA, preguntar a sus asociadas qué opinan sobre ellos es fundamental para determinar líneas de actuación y trabajo. Según los datos ofrecidos por la consultoría AdLátere, “un 80,95% de las encuestadas afirman tener un grado de satisfacción alto y un 15,50% muy alto. Un 0% tiene un grado de satisfacción muy bajo”. Este sondeo, además, evalúa el trabajo de sus asesorías fiscal y jurídica, del departamento comercial y de todas las herramientas tecnológicas que GEA ofrece a sus agencias. “Estas encuestas nos permiten, sobre todo, evolucionar de forma más precisa hacia lo que las agencias necesitan”, explica Sara Fernández, directora general de Grupo GEA.

Otros resultados de interés

Ante la pregunta, ‘GEA entiende mis necesidades como Agencia y pone a mi alcance todas las herramientas precisas para mi trabajo’, los resultados obtenidos también son positivos para el Grupo: “Más del 70% están bastante de acuerdo y un 25% está totalmente de acuerdo con esta afirmación”, explica Fernández a la luz de las respuestas. Otro dato positivo es que “ante la afirmación ‘Cuando tengo un problema o dificultad y contacto con el personal del Grupo GEA me siento escuchado y siempre tratan de resolverlo con rapidez y eficiencia’, casi un 60% está totalmente de acuerdo y un 40% bastante de acuerdo”, cuenta la directora del Grupo.

Además de realizar autoevaluación, también es el momento de brindar agradecimientos. “En primer lugar, a los agentes que han invertido su tiempo en responder, por la riqueza de opiniones que nos han aportado, nos resulta de gran importancia ya que nos ayuda a mejorar y evolucionar. Y, también, a los delegados comerciales por su labor. Gracias al trabajo de este gran equipo humano y a la confianza depositada por las agencias en ellos, hemos conseguido grandes resultados con esta encuesta”, finaliza Fernández.





www.grupogea.com
952376655

