



PYMES (estrategia, organización)

Servicios y ventajas para las PYMES

Carlson Wagonlit Travel pone a disposición de las PYMES la mejor oferta integral de servicios para sus viajes profesionales.

Tenemos en cuenta tanto los puntos críticos de interés para la empresa como la seguridad y comodidad de los viajeros, haciendo especial hincapié en el ahorro de costes.

Las características de nuestra oferta de servicios y las ventajas que pueden suponer para las PYMES son:

Profesionalidad y calidad

- Calidad de atención y horario ininterrumpido.
- Ahorro de tiempo en consultas y tramitación de reservas. Teléfono, correo electrónico, portal de viajes para PYMES...
- Informes de gestión.

Tecnología

- Las herramientas más avanzadas para la gestión de los viajes (automatización de todos los procesos).
- Ahorro de tiempo (procesos internos) y de costes.
- Portal de viajes dedicado a las PYMES que ofrece la posibilidad de consultar horarios y disponibilidades, buscar los mejores precios del mercado en billetes de avión, noches de hotel y al-

quiler de coches, informarse y beneficiarse de programas específicos de fidelización y descuentos, hacer reservas online con acceso a las mejores tarifas y a todo tipo de proveedores de los servicios y acceder a la información estadística de los gastos de viajes de su empresa.

Gestión de tarifas

- Avión: aplicación de las mejores tarifas existentes en el mercado y acceso e información a los programas especiales para PYMES de las compañías aéreas, en algunos casos con beneficios especiales para los clientes Carlson Wagonlit Travel.
- Tren: acceso a las mejores tarifas y descuentos.
- Hoteles: tarifas especiales para los colectivos de PYMES, acceso a la mayor oferta de tarifas especiales negociadas a nivel mundial.
- Alquiler de coches: tarifas especialmente negociadas.
- Ferias: descuentos, para determinados colectivos, por la compra de viajes organizados para la asistencia a ferias nacionales e internacionales.
- Seguros: descuentos en la contratación de viajes de empresa y particulares.
- Programas de vacaciones: descuentos especiales por la compra de programas preparados para vacaciones de los empleados de nuestras empresas cliente.

A través de diferentes asociaciones, colectivos de PYMES y Cámaras de Comercio, las PYMES podrán obtener ventajas específicas para la gestión de los viajes profesionales de sus empleados gracias a los acuerdos alcanzados con Carlson Wagonlit Travel para beneficio de sus socios.

La red de proximidad

La red de proximidad es una nueva pieza importante en la estrategia de CWT tanto para el segmento PYMES como para la actividad vacacional. Comenzó a gestarse en 2007 y se materializó en el primer trimestre de 2008 con la compra de Viajes MAPFRE. Se compone de nuestras oficinas mixtas (anteriormente Viajes MAPFRE, integradas el pasado 3 de marzo de 2008 en la red CWT) y de nuestra futura red de franquicias que debería tener un fuerte crecimiento en los próximos años y alcanzar las 40-50 asociadas en 2010.

La red de proximidad se integra en la estrategia multicanal (offline y online) de CWT basada en la complementariedad y en las sinergias entre los diferentes canales de distribución de CWT Business Travel (Business Travel Center, Implants, Sevilla Service Center), CWT Events y CWT Vacacional.

CWT busca a través de su nueva red de proximidad una cercanía geográfica y comercial con las PYMES así como con los clientes privados.

Para poder captar y dar servicio a las PYMES, es clave contar con una red con implantación local, una atención y un servicio personalizado que consigan mantener una comunicación continua, directa y de confianza con los clientes locales.

Con el fin de optimizar su productividad y asegurar un servicio completo a todos los viajeros, la red de proximidad debe poder atender todas las necesidades de los clientes, tanto en viajes de negocio como en vacacional, grupos y eventos.

Es una red con una actividad mixta que tiene como primer objetivo la captación y la gestión del segmento PYMES. La ubicación y el posicionamiento de nuestras oficinas mixtas y la experiencia de nuestros agentes, combinados con la fuerza de contratación, las herramientas y las garantías que puede aportar CWT como líder mundial, nos permiten una mayor penetración en el segmento PYMES así como la consolidación de nuestra actividad vacacional. El desarrollo de la red de franquicias debería aportarnos una mayor cobertura geográfica y completar la red ya existente.

