

CIPFP Mislata
2º AVGE

PROYECTO ENIGMATIC TOURS



Gil, Belén
Maroto, Esther
Sevillano, Óscar
Curso 2023-2024



PROPUESTA DE VALOR

En el presente documento se ha realizado un análisis a las agencias de viajes Nautalia y Aero Travels, agencias que representan nuestra principal competencia en la temática de turismo que nuestra agencia se especializa. Hemos recurrido a la agencia británica Aero Travels puesto que no hemos localizado agencias especializadas de turismo enigmático a nivel nacional.

Para hacer la comparación, hemos realizado una tabla dónde destacaremos las semejanzas y las diferencias entre las dos agencias de acuerdo a una serie de puntos que consideramos importantes:

Cuadro 1: Cuadro comparativo entre la competencia.

ASPECTOS A COMPARAR	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
Clientes	Tienen un amplio cartel de clientes, tanto familias como gente joven.	Aero Travels busca un cliente más concreto mientras que nautalia es más generalista.
Productos y servicios	Tienen varios apartados comunes (cruceros, viajes en familia, vuelos).	La agencia Aero Travels tiene productos específicos de diferentes temáticas (bed and breakfast, turismo negro, playa, urbanas, por temporadas...) en cambio nautalia se centra más en el cliente, haciéndola más generalista.
Catálogos	No hay en este apartado.	Aero Travels no cuenta con catálogos. En cambio, Nautalia sí. Estos catálogos no son de la propia agencia, sino que pertenecen a Catai, y no son fáciles de encontrar en la página de una manera intuitiva.
Aspecto visual - usabilidad	Ambas páginas web cuentan con varias pestañas para navegar fácilmente por ellas. Además, cuentan con un feed representativo con sus colores característicos. Ambas son muy visuales.	Consideramos que Aero Travels tiene un formato visual más atractivo que Nautalia. Además, Nautalia tiene las pestañas muy aglomeradas dificultando la búsqueda.
Blog	Las dos agencias cuentan con blog propio.	Aero Travels tiene el blog en el feed principal mientras que en Nautalia está al final de la página principal, es decir, es muy poco accesible. Aero Travels tiene el blog, a fecha de 21/09/2023, actualizado por última vez en agosto de 2023, mientras que Nautalia lo tiene actualizado por última vez en Septiembre de 2017. En Nautalia todos sus blogs están escritos por la propia empresa, en cambio, en Aero Travels están escritos por diferentes personas, aunque no conocemos si forman parte de la empresa o no.

ASPECTOS A COMPARAR	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
RRSS	Ambas agencias están activas en las redes sociales como Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter y YouTube.	Nautalia utiliza de forma frecuente todas ellas, actualizando cada día o con bastante frecuencia. En cambio Aero Travels deja de lado Twitter. Además, ésta última, también está activa en Pinterest, red social que Nautalia no tiene. En cuanto al visual de su feed, Nautalia es más vistoso que Aero Travels.
Apartados	Las dos agencias tienen diversos apartados.	Nautalia cuenta con diversos apartados muy amplios aunque genéricos, en cambio Aero Travels tiene menos aunque más específicos.
Botones (Chat)	Nautalia cuenta con un teléfono fijo y una dirección de email al igual que Aero Travel.	Nautalia dispone de un botón de contacto pero, a diferencia de Aero Travels, no es sencillo de encontrar ya que aparece de manera aleatoria y no siempre funciona. No cuenta con botón de chat directo o WhatsApp, en cambio Aero Travel cuenta con un chat directo online insertado en la misma página web.
Certificados (calidad, otros...)	Las dos agencias cuentan con apartados para consultar sus políticas de cancelación.	Nautalia cuenta con el certificado de AMADEUS y de la IATA. En cambio Aero Travel cuenta con el certificado de la ATOL. Aero Travels cuenta con varios apartados de especialización (turismo negro, city breaks, vacaciones en la playa, de último minuto...).
Reservar	Las dos tienen un sistema dónde poder contactar con ellos a la hora de reservar cualquier paquete o servicio.	Nautalia es muy visual pero tiene un diseño básico a la hora de reservar, mientras que Aero Travels tiene un diseño más dinámico y tematizado en el tipo de turismo . Por otro lado a la hora de reservar en Aero travel no se puede realizar una reserva directa y pagar a través de la página web, mientras que en Nautalia si.
Posicionamiento	Ambas agencias se posicionan bien en sus nichos de mercado.	Nautalia tiene mejor posicionamiento en todo tipo de turismo mientras que Aero Travels está bien posicionada a la hora de buscar "viajes de turismo negro".

ASPECTOS A COMPARAR	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
Lenguaje e imágenes	Transmiten de manera correcta el mensaje que quieren comunicar.	Aero Travels tiene un lenguaje más atractivo y cercano al cliente mientras que Nautalia transmite mensajes más concretos y esquematizados. En cuanto al visual de su feed, Nautalia es más vistoso que Aero Travels.
Apartados (formación, talento, agentes, fidelización (clientes internos y externos)	En ambas empresas cuenta con una gran variedad de apartados que muestran información relevante para el cliente (interno y externo) de sus diferentes ofertas. Ninguna de las dos agencias cuenta con programa de fidelización.	Los apartados en Nautalia están más enfocados en su oferta de viajes para los clientes externos y apartados específicos como "Acceso" para sus clientes internos, mientras que Aero Travels, aparte de mostrar su oferta de productos, busca que el cliente conozca y aprenda de la agencia. Nautalia si tiene un apartado específico para enviar el CV, en cambio en Aero Travels no hemos encontrado dicho apartado.

Fuente: propia.

De la anterior tabla, destacaremos las grandes semejanzas y diferencias entre las agencias. Las semejanzas más significativas entre Nautalia y Aero Travels son que ambas tienen una página web completa y funcional que puede ser de fácil utilidad para el cliente. Las diferencias más significativas son que Aero Travels busca un cliente más concreto y Nautalia uno más generalizado. Nautalia cuenta con un mayor reconocimiento en el mercado, mientras que Aero Travels no cuenta con el reconocimiento consolidado que Nautalia tiene, hecho que afecta en los certificados que ambas agencias tienen. Por último, cabe destacar que Nautalia cuenta con una variada oferta de catálogos mientras que Aero Travels no cuenta con éstos. Ambos tienen la posibilidad de realizar viajes a medida.

Para concluir, destacaremos una serie de puntos que tienen ambas agencias que consideramos interesantes para aplicar en nuestra agencia. La web y comunicación de Aero Travels las vemos muy adecuadas para su especialización en el mercado. Además, consideramos que el contacto que la agencia Aero Travels tiene mediante las RRSS es bastante acertado de acuerdo a su periodicidad en el contenido y las publicaciones que comparte. Por otro lado, valoramos positivamente el buscador de viajes que tiene y la forma en ayudar al cliente, en todo momento, en el proceso de reserva y, en caso de no poder ayudar correctamente al cliente en la web, ofrece otras alternativas para ayudarlo. Por último, queremos destacar el botón del Chat Online de Aero Travels, que permite al cliente resolver sus dudas o reclamar ayuda.

Al haber comparado estas dos agencias queremos introducir un valor añadido a nuestra agencia, aportando experiencias diferentes y ofreciendo los siguientes servicios a nuestros clientes:

- Contaremos con la posibilidad de que nuestros clientes puedan visitar un destino de manera diferente, gracias a las gafas de realidad virtual. Esto permite a los viajeros disfrutar de una experiencia inmersiva a lugares inaccesibles como puede ser Chernobyl.



- Ofrecemos una App vinculada a una MiBand (reloj inteligente), la cual, a través de las pulsaciones, crea un gráfico para medir las emociones en cada recurso visitado del viaje. Una vez diseñado el gráfico, generará una imagen a través de la inteligencia artificial (IA) basada en los sentimientos del viajero. Ésta, inmortalizará los recuerdos de su viaje sustituyendo a las fotografías y souvenirs convencionales.



- Nuestra agencia fomenta un valor sustancial como es el respeto, por lo cual, todos los guías contratados serán personas expertas que conozcan la historia de primera mano, transmitan los sentimientos vividos en estos sucesos e inculquen este valor. Para ello, a la hora de reservar, nuestros clientes serán informados de este aspecto y, una vez contratado el viaje, firmarán un contrato que consta de varias cláusulas que determinan el derecho de admisión en caso de incumplimiento de las normas de respeto puestas por la agencia. Una de estas cláusulas tratará sobre el derecho de la agencia a confiscar los teléfonos móviles durante las diferentes visitas y actividades que requieran una inmersión en la historia para poder vivirla al 100%.

