

Respuestas Turismo de Congresos

4ª edición Tallertur 2019

Patricia Sanjuán

Me da la sensación de que hace nada estaba aquí estudiando, pero han pasado unos cuantos años. Me gusta mucho ver que hay interés y que venís a los talleres. Yo empecé estudiando Derecho, pero cuando probé el trabajo de azafata me encantó. Derecho no me estaba gustando nada, y quise probar Turismo. Acabé la carrera, y me puse a buscar trabajo. Me gustaba mucho el mundo de los congresos. A través de un conocido me enteré de que estaban organizando un congreso, y acabé organizándolo yo. Desde el 2003 que fundé la empresa, Tourevents, y esto me ha dado pie a encontrarme grandes profesionales, como Manuel Ferrís, y trabajar en la Universidad Europea en Madrid.

Manuel Ferrís

Yo no estudié aquí, estudié en la UPV en Gandía, y no teníamos estas oportunidades de charlas y talleres. Mi pasión por viajar, los idiomas y demás me llamaron mucho la atención, pero veía la carrera algo ambigua. Realicé la diplomatura en Gandía y realicé un Erasmus en Eslovenia. Durante los 4 años que estudiaba estuve trabajando de camarero, recepcionista de turno de noche, etc.

Hice el máster en organización de empresas turísticas. El sector de eventos es apasionante, algo muy especializado que te permite conocer a mucha gente y crear una gran red de contactos. Compagino la Convention Bureau con la promoción de España en el sureste asiático.

Preguntas Taller Turismo de Congresos

Preguntas de 1º de Turismo/TADE

¿Qué se tiene más en cuenta en este sector, idiomas, parte teórica?

Patricia- Es muy importante tener los conocimientos teóricos, pero yo como empresaria me he dado cuenta de que lo que más se valora. Hay ciertas cosas que vas aprendiendo. Nuestra empresa se dedica a la organización de eventos, congresos, etc. y hay muchos clientes que quieren hacerlo ellos solos, pero no es tan sencillo, debes tener muy buenos contactos, tienes que prever lo que va a ocurrir, tratar con la gente, etc. Tienes que ser una persona templada, y la experiencia es muy valiosa. Siempre os vais a encontrar multitud de problemas, y hay que tener mucha mano izquierda. Esto es algo muy vocacional. Empatía, saber trabajar en equipo, buenos proveedores, etc.

Manuel- El trabajo conjunto con proveedores es imprescindible, pero son los idiomas lo fundamental. Necesitas diferenciarte en el mercado, todo esto te abre puertas fuera.

Tienes que estar dispuesto a coger las maletas y salir, hacer lo que sea para poder ganar experiencia y tener un puesto mejor. Hoy en día hay mucho intrusismo, así que tienes que diferenciarte para poder competir en el mercado laboral. Saber trabajar en equipo, sacrificarte, y salir a probar y equivocarse.

¿Cómo lleva el sector la aparición del 5G?

Patricia- Al final yo creo que hay una parte del tú a tú, el networking que crea enlaces diferentes a los que se pueden hacer virtualmente. En los congresos internacionales trabajan juntos, colaboran, comparten momentos más allá de las reuniones de trabajo, se desarrollan relaciones personales más allá de los congresos.

Manuel- A corto/medio plazo no va a ser sustituido, el contacto de ser humano con ser humano es muy importante para estos eventos.

¿Por dónde nos recomendáis empezar?

Manuel- Entra por donde salga la oportunidad, puedes empezar incluso en un hotel, necesitas comprender todas las piezas que componen un congreso. Tienes que sacarle provecho a cualquier trabajo que consigas. Empezad de abajo, aparcad coches, sed camareros, limpiad habitaciones, lo que sea, de todo se aprende muchísimo.

Patricia- Es básico empezar por el nivel 0, necesitáis comprender el trabajo desde abajo, sabes lo que duele estar con tacones 4 horas de pie en un congreso, un señor que viene y te grita, o cualquier problema. Es importante comprender lo que pasa cada uno trabajando en su puesto de trabajo, y ponerse en el lugar de tus trabajadores es muy importante.

¿Cómo conseguir el buen trato con cliente teniendo un congreso de 2000 personas?

Patricia- Tener congresos de 2000 personas es mucho trabajo, pero con los congresos pequeños es incluso más trabajo por algún motivo. En los congresos muy grandes la gente te pregunta poco, ya sabe a lo que va, están acostumbrados. Tratar con ellos es muy sencillo. Sin embargo, con los grupos pequeños hay muchos problemas, normalmente por la falta de experiencia.

Preguntas de 2º de Turismo/TADE

¿Cómo veis el turismo de congresos en Valencia?

Manuel- Cuando yo entré de becario en 2006 todos los congresos y eventos eran nacionales, hoy en día el 60 o 70% es europeo o internacional. Los congresos grandes pueden rotar entre varias ciudades importantes españolas, y veo bien el sector. La capacidad de crear congresos depende de la capacidad hotelera, tienes que poder alojar a muchísimas personas en la ciudad durante un par de días. Estamos llegando a un punto no de saturación, sino de equilibrio. El conocimiento fuera de la marca Valencia es cada vez más grande.

Patricia- Cuando los visitantes vienen se quedan con las ganas de repetir. Los congresos van rotando, pero a la gente le gusta mucho Valencia.

Patricia, ¿Cuál fue tu motivación para montar la empresa? ¿Trabajáis a nivel nacional o en Valencia solo?

Patricia- A veces me cuestiono el motivo por el que me he metido en este negocio, tengo 4 hijos y mucho trabajo. Fue acabar la carrera y empezar a buscar trabajo, hacer prácticas y estar de prueba en diferentes empresas. Vi que los hoteles no eran lo mío, me gustaba lo que había visto mientras trabajaba de azafata. Era difícil trabajar en esto, había pocas plazas. Organicé el evento para mi profesor y empecé una empresa a raíz de eso. No quería perder la oportunidad de trabajar en lo que realmente me gusta.

Trabajamos sobre todo en Valencia, pero hacemos también cosas a nivel nacional.

Manuel- Con respecto a la competencia, hay un organizador de congresos israelí extremadamente popular, y la verdadera buena relación con los proveedores es la especialización, el día a día, llevarte bien con los proveedores. Muchas veces se busca a alguien de Valencia que esté especializado y que conozca perfectamente los proveedores.

A parte de los congresos, ¿Organizáis alguna otra cosa?

Manuel- En los congresos hay muchas actividades que son adyacentes a él. Actividades de ocio, culturales, ahora mismo experiencias, congresos que quieren hacer su propia falla, o incluso asiáticos que recogen naranjas y hacen zumo o agua de Valencia. Es importante lo local, las experiencias del lugar. Quieren cocinar una paella de verdad, aprender y poder hacerlo en sus países.

Patricia- La visita guiada tradicional ha perdido mucho, sobre todo si se realiza por libre, dado que mucha gente prefiere ir por su cuenta e investigar con Google Maps. La gente viene a la ciudad y la investiga por su cuenta. Se nota el tema de las experiencias, como el showcooking de la paella.

Preguntas de 3º de Turismo/TADE, 4º de Turismo/TADE y Máster

Si pudieran cambiar algo en su carrera profesional, ¿Qué cambiarían?

Patricia- Lo que me faltó fue irme de Erasmus, y estudiar un Máster dirigido a lo que estoy haciendo ahora, dado que he sido siempre muy autodidacta. Quizá un segundo idioma y desee luego mejorar mi nivel de inglés. El mercado alemán valora mucho el hablar en su propio idioma, y se decantan por ti.

Manuel- Yo nunca lo he pensado, la vida te lleva por determinados caminos y es un prueba y error. Al volver de Eslovenia hice el Máster, no salí al extranjero, hice las prácticas y no salí. Me faltó espabilar a nivel laboral, haber salido unos meses. Quizá un año sabático hubiese sido una buena herramienta para aclararme.

El día a día en el trabajo, ¿Cuáles son sus tareas?

Manuel- Depende mucho de la temporada, antes teníamos temporada baja, pero ahora hay eventos a todas horas. No tenemos casi tiempo para planificar. El día a día se te va ejecutando cosas, no tienes casi tiempo para planificar. Apoyamos al palacio de congresos, a la feria de Valencia, con Adeit, etc.

El día a día se te va haciendo cosas, viajes, eventos fuera, y siempre has de mantener una buena relación con tus clientes. Hacemos facturación, tenemos que seguir un procedimiento, tenemos mucha burocracia, papeleo, etc.

Patricia- Nosotras hacemos de todo, pero no tan espectacular. Nuestro día a día actualmente es la gestión de tres congresos para mayo. Uno es de 300 médicos y nos lo confirmaron anteayer. Esto antes era imposible de realizar, se necesitaba mucho más tiempo. En la actualidad esto nos está marcando mucho el ritmo de trabajo, y somos personas, necesitamos nuestro tiempo, y muchas veces es muy complicado conseguir que todo salga bien. Nos entran diariamente propuestas, inauguraciones, ideas de congresos, y has de ser rápido y muy creativo, para ganar a la competencia. Si no ganas mucho del trabajo invertido lo pierdes por completo.

¿Cuáles son las estrategias de diferenciación que se están implementando en Valencia?

Manuel- Ahora mismo hay muchos palacios de congresos, hay hoteles chulos en todo el mundo, restaurantes estrella michelín también. Por lo tanto, esto no es diferenciante. Te diferencia el factor local, y aunque trabajas en lo internacional, te diferencias por la gente que tienes trabajando detrás. Se necesita de un proyecto conjunto, además de todo lo autóctono. Potenciar lo que es nuestro y único, al máximo. Crear proyectos específicos también diferencia mucho. Aquí por ejemplo tenemos el tema de Smart Cities.