

A photograph of a business meeting with a blue overlay. Several people are gathered around a table, looking at a laptop screen displaying a pie chart and bar graphs. One person is pointing at the screen, while others are holding pens over documents. A pair of glasses is visible in the bottom right corner.

RETOS Y OPORTUNIDADES EN LA CONTRATACIÓN DE AGENCIA DE VIAJES

Las licitaciones TMC están evolucionando hacia modelos donde eficiencia, soporte y experiencia tienen el mismo peso que el precio

ANTES: Modelo más transaccional

- ✓ Foco en precio
- ✓ Relación contractual
- ✓ Gestión operativa
- ✓ Soporte reactivo
- ✓ Control de costes
- ✓ Tecnología secundaria



AHORA: Modelo más estratégico

- Experiencia del viajero
- Partnership y colaboración
- Automatización y eficiencia
- Reporting y visibilidad
- Acompañamiento consultivo
- Tecnología integrada

Elegir una agencia de viajes ya no es solo una negociación de fees, sino una decisión estratégica para el negocio

CUANDO EL AHORRO GENERA INEFICIENCIA : EL COSTE OCULTO DEL MAL SERVICIO

El **75%** de los viajeros de negocios sufre **incidencias con impacto operativo real**.

Una sola incidencia grave puede costar hasta **1.400 USD y 2,5 días** de productividad perdida.

The Cost of Travel Mishaps by GBTA 2022

El estudio The Perfect Trip Index revela que los principales puntos de fricción con las TMC siguen siendo el servicio inconsistente, las limitaciones tecnológicas y la baja eficiencia operativa.

Además, el **64%** de los Travel Managers reporta problemas en **cambios y cancelaciones**, mientras que más del **60%** reclama una **mejor integración y automatización de procesos**.

Business travel magazine 2025

PRINCIPALES RETOS QUE ENCONTRAMOS HOY

Equilibrar eficiencia, experiencia y soporte

- soporte
- SLAs
- atención al viajero
- incidencias
- impacto operativo

Construir modelos más sostenibles y alineados

- rebates
- comisiones
- generación de ingresos
- sostenibilidad de los modelos

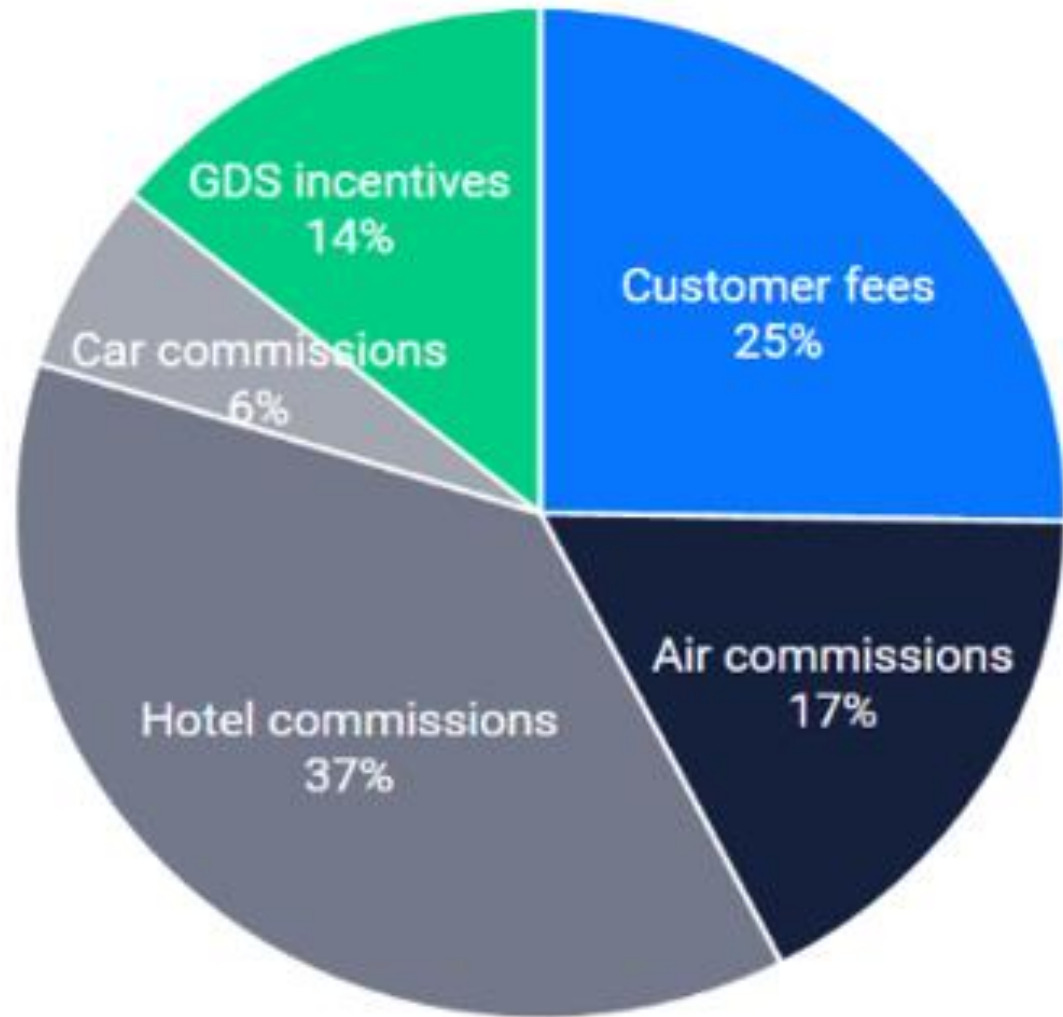
Crear ecosistemas conectados y más ágiles

- herramientas desconectadas
- problemas de sincronización
- falta de trazabilidad
- exceso de supervisión manual

Simplificar procesos y ganar eficiencia

- workflows complejos
- aprobaciones
- procesos manuales
- pérdida de tiempo

TRANSPARENCIA: HACIA MODELOS MÁS SOSTENIBLES



La transparencia no busca confrontación, sino relaciones más sostenibles y colaborativas

Oportunidades para las TMC

Recuperar valor consultivo:

- visión estratégica
- recomendaciones
- benchmarking
- acompañamiento

Las compañías buscan cada vez más partners y menos proveedores puramente operativos

Construir partnerships más transparentes

- confianza
- alineación
- sostenibilidad
- objetivos comunes

Las relaciones más sólidas nacen cuando ambas partes entienden cómo generar valor conjuntamente

Tecnología útil y conectada

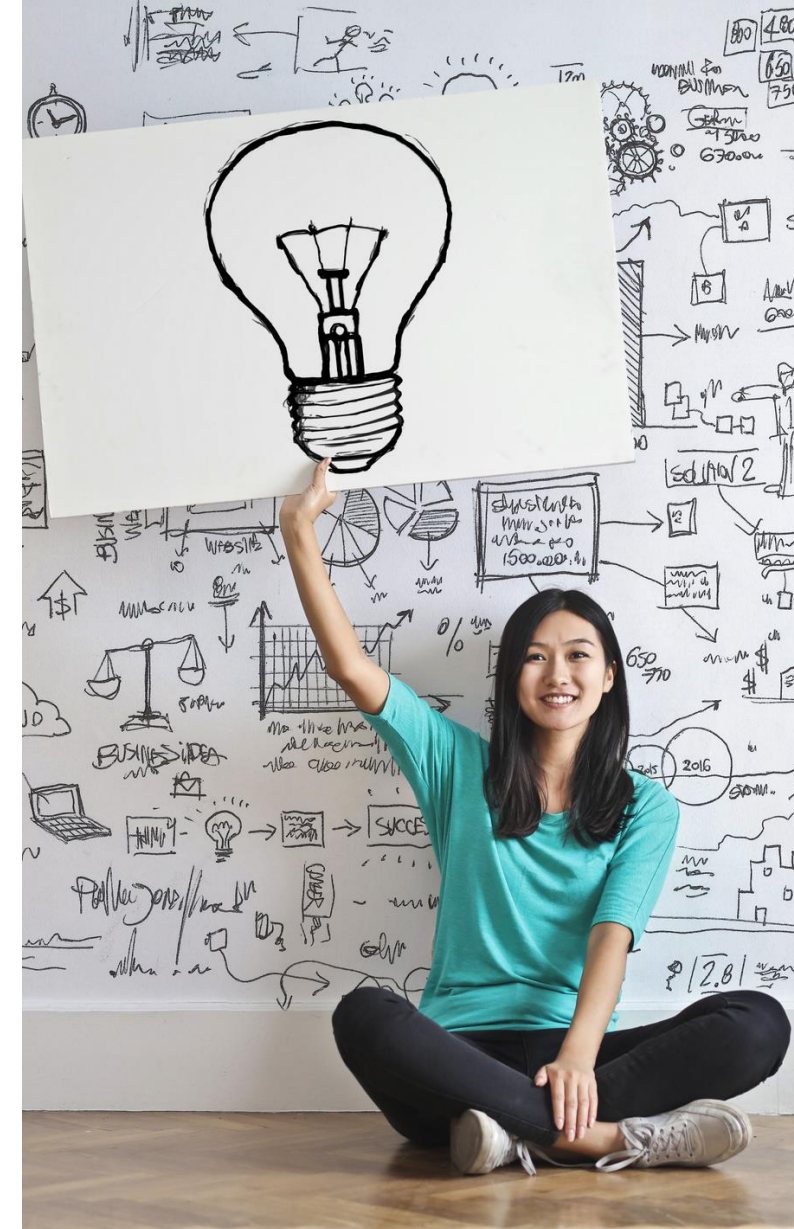
- automatización real
- integración
- reporting
- visibilidad

La innovación se mide por la simplificación que aporta

Diferenciarse por experiencia de servicio

- soporte humano
- rapidez
- experiencia del viajero
- proactividad

La experiencia del viajero ya es un factor competitivo



REFLEXIONES COMPARTIDAS DESDE LA EXPERIENCIA DEL TRAVEL MANAGER

El futuro del Business Travel dependerá cada vez más de la colaboración entre empresas y TMCs.

LAS LICITACIONES MÁS EXITOSAS NO SIEMPRE SON LAS QUE OFRECEN EL PRECIO MÁS BAJO, SINO AQUELLAS QUE LOGRAN ESTABLECER RELACIONES DE CONFIANZA Y COLABORACIÓN DURADERAS