

ERRANTE

Cartas de un elefant



Hace 14 años nació Elefant Travel con el objetivo de acercar el mundo a las personas a través de viajes a medida basados en experiencias muy especiales.

Desde entonces, somos un equipo de personas entre Madrid y Barcelona y hemos viajado a más de 85 países personalmente para descubrir de primera mano aquello que realmente hace que un viaje sea especial: los hoteles con más encanto, las personas más interesantes y experiencias realmente especiales. Pero sobre todo, hemos desarrollado una base de conocimiento de cada rincón del mundo extraordinaria. Tan solo el año pasado viajamos durante 175 días a 12 países diferentes.

Desde hace tiempo venimos pensando como compartir todo ese conocimiento con todos vosotros de una forma especial, que refleje nuestros valores y la visión del mundo que intentamos enseñaros cada vez que diseñamos uno de vuestros viajes para vosotros.

Con este objetivo, hoy nace Errante para ser una publicación donde vayáis descubriendo el mundo que tenemos la suerte de ver en primera persona gracias a nuestro trabajo, acercaros a las personas con las que nos encontramos por el mundo, que conozcáis las últimas tendencias y tengamos un punto de encuentro alrededor de la pasión por los grandes viajes.

Esperamos la disfrutéis tanto como nosotros haciéndolo para vosotros.

Gonzalo Gimeno
Director General Elefant Travel



Podríamos decir que Traveller Made es la Denominación de Origen internacional del sector de turismo de lujo que engloba a los mejores especialistas del planeta en todos los sectores, desde agencias de viaje, hoteles, yates, jets privados, villas y empresas de gestión de destinos. Una referencia a nivel mundial en el mundo del turismo de lujo. En esta ocasión, entrevistamos en París a Quentin Desurmont, su fundador y presidente.

Entrevista: Sara Escalonilla

QUENTIN DESURMONT

1. ¿Qué es Traveler Made ®?

Que requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

Servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

Asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.



SE — ¿Son diferentes los clientes de Traveller Made?
¿En qué sentido?

QD — Nuestros clientes son muy diferentes porque son de un perfil muy alto, lo que significa que tienen más de 30 millones de activos de promedio y demandan un nivel de servicio muy alto, necesitan a alguien que se encargue de todo. Cuando contratan a un abogado contratan al mejor, cuando tienen un cirujano van al mejor. Si quieren tener un diseñador de viajes tendrán al mejor, que les dará calidad y servicio.

2. Que requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

SE — ¿Cuáles son las principales tendencias en viajes de lujo y cómo proyectan que las agencias de viajes de lujo evolucionen en los próximos años?

QD — Es interesante ya que también investigamos sobre las tendencias de viajes de lujo y hemos descubierto que algunas tendencias han hecho que las personas de un perfil muy alto, quieran vivir emociones fuertes. Trabajan duro para mantener empresas y les gusta realizar actividades que se salgan de lo cotidiano. Entonces, cuando hacen un viaje, quieren ir con la familia y quieren vivir emociones fuertes. Algunos de ellos siguen buscando vivir experiencias nuevas, es decir, personas que quieren ser pioneras y vivir las mejores experiencias en lugares tan remotos que muy pocas personas hayan podido acceder.

La privatización es también una de las tendencias más importantes. Cada vez hay más clientes dispuestos a privatizar villas, chalets, a veces pertenecen a un hotel o a veces a particulares, pero quieren privacidad e incluso reservan islas privadas. También quieren tener acceso a conocer a personas de otras culturas y ver cómo viven. Personas a las que no es fácil llegar como por ejemplo, conocer a los aborígenes en Australia ya que esta experiencia te da un conocimiento y otra visión del mundo.

SE — ¿Cómo ves la evolución de los futuros clientes de viajes de lujo en los próximos años?

QD — En los próximos años, lo que los clientes de lujo van a seguir queriendo es vivir experiencias de viaje exclusivas, únicas, fuera de lo ordinario e imposibles de duplicar. Quieren que los diseñadores de viajes construyan para ellos algo muy especial, que nadie más haya hecho, construir experiencias que no saben ni que existen. Este es el futuro de los viajes de lujo.

SE — ¿Qué es lo que más valora un cliente cuando viaja?

QD — Bueno antes que nada, a lo que dan más valor cuando viajan es el servicio que reciben por

1. ¿Qué es Traveller Made ®?

Que requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

Servicio completo a sus capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

Asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

no son eficientes y no sirven para esto.

Nosotros conocemos a nuestros clientes personalmente, a veces somos sus psicólogos de los viajes. Los conocemos, nos hacemos amigos, pasamos tiempo con ellos y eso es probablemente lo más importante. Cuando conoces a tus clientes a ese nivel y tienes una relación sólida con ellos esa es la historia de la vida, los negocios y la comunidad.

Conozco a Gonzalo Gimeno, vuestro director y es cierto que más que conocer a sus clientes, ha desarrollado patrones sobre lo que se puede deducir a partir de ir a casa de sus clientes, una reunión con ellos, ver si tienen mascotas o cómo se comportan mientras están reunidos y cómo viven en la casa, si tienen servicio doméstico y qué tipo de relación tienen con ellos, etc. Esto te dice mucho de la forma en que vas a viajar con tus hijos y todas las experiencias que vas a tener en tu viaje, por ejemplo y creo que Gonzalo tiene un conocimiento excelente de la importancia de conocer muy bien a sus clientes.

SE — ¿Qué planes tienes para este año? ¿Hacia dónde se dirige Traveller Made?

QD — Para este año varias cosas, antes de nada tenemos a alguien en plantilla en Estados Unidos, en California, en Los Ángeles. Ella será la responsable de las afiliaciones en América del Norte y es muy importante que tengamos el objetivo de tener más agencias en América del Norte, así que eso es algo muy importante. También tenemos el lanzamiento de algo muy especial, tenemos lugares de lanzamiento de producto, somos la única asociación que permite a los clientes alquilar propiedades maravillosas a través de agencias de viaje de lujo: villas, chalets, apartamentos... que no van directamente al intermediario sino que utilizan las agencias de viajes ofreciendo la garantía que esto conlleva.

Cuando un cliente alquila una villa o la reserva,

2. Que requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes. Requieren asesores capacitados y conocedores que se comprometen a brindar un servicio completo a sus clientes.

simplemente obtiene la llave y listo, y si hay servicio doméstico, obtendrá algún servicio en la propiedad, pero si llama a un diseñador de viajes de lujo que es miembro de Traveller Made, lo obtendrá todo. Obtienen los billetes, servicio desde su casa hasta el aeropuerto, obtienen su equipaje con 2 días de antelación, guía, sumiller, cocinero, itinerarios antes y después de alquilar la casa en diferentes lugares, un conductor que los espera, etc. Eso es algo que nadie más puede hacer ni está haciendo. Y por último estamos llevando a cabo una investigación que se revelará en Deauville, el 19 de marzo sobre el concepto de Haute Villegiature, que se trata sobre la Alta Costura de los viajes de lujo.

SE — Tenemos que preguntar... ¿Cuál es el mejor viaje personal que has hecho en tu vida? ¿Tus experiencias favoritas?

QD — No puedo quedarme con un solo viaje, he realizado muchos muy especiales. Cada vez que viajo, me siento emocionado por lo que Nueva Zelanda fue algo excepcional, ir a Argentina a Mendoza fue algo excepcional, ir a Islandia fue maravilloso. Me gusta viajar con mi familia, con mis hijos porque la experiencia de viajar es el mejor momento para transmitir emociones, conocimiento, relaciones... Como padre, creo que tengo un deber muy fuerte: transmitir todo lo que sé a mis hijos y lo mejor es viajar con ellos.

SE — Muchas gracias Quentin ha sido un placer

QD — Muchas gracias a vosotros y nos vemos en Deauville próximamente.