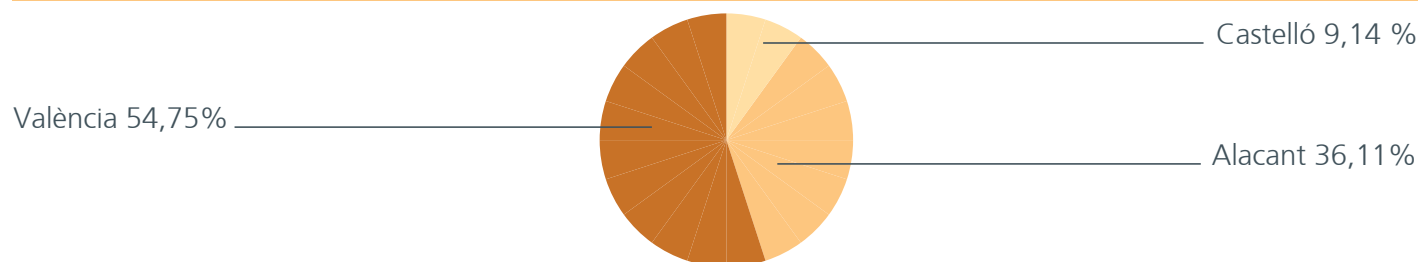


CONTEXT SECTORIAL

Durant 2018, 82,8 milions de turistes van visitar Espanya, un 1,1% més que l'any anterior. L'any 2017, un 65,64% de la població espanyola va viatjar per motius personals, una xifra que suposa més de 30 milions de persones. La Comunitat Valenciana, amb un 10,57%, és la quarta comunitat espanyola que més turistes rep al cap de l'any per darrere de Madrid, Andalusia i Catalunya. Els valencians van realitzar un total de 4.709.087 viatges turístics, xifra que suposa un 27,97% sobre el total dels viatges realitzats.

En l'any 2018, la despesa total dels turistes va ser de 89.856,45 milions d'euros, segons l'enquesta de Despesa Turística (Egatur) publicada per l'institut Nacional d'Estadística (INE). Aquesta xifra suposa un increment del 3,28% si la comparem amb l'any anterior.

DISTRIBUCIÓ PER PROVÍNCIES DE LES AGÈNCIES DE VIATGES 2018 (%)



DAFO

AMENACES	OPORTUNITATS
· Sensibilitat a la economia i als factors de caràcter conjuntural. · Gran format de les empreses proveïdores de serveis. · Viatges no canalitzats per agències. · Entrada de nous agents al sector. · Presència en internet: informació i venda digital de productes turístics. · Franquícies, estacionalitat de la demanda i factor moda.	· Augment de l'oci i la renda per persona. · Globalització i internacionalització de les empreses. · La moneda única a Europa. · Suport institucional i atractiu turístic de la CV. · Sinergies amb altres especialitats turístiques. · Venta directa de companyies de transport. · Agències de viatge per internet. · Creativitat i innovació en el disseny de paquets turístics per a desestacionalitzar la demanda. · Fraccionament de les vacances.
PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES
· Possibilitats per a oferir un producte complet i especialitzat. · Fidelització de clientela i bona relació qualitat-preu. · Possibilitat de trencar amb l'estacionalitat de la demanda · Pertinença al sector econòmic més important.	· Atomització. · Escàs grau de cooperació entre agències de viatges. · Estructura tradicional. · Requisits administratius (alt cost de fiances, etc.)

ANÀLISI DE LA DEMANDA

DIMENSIONS DEL MERCAT

En 2018, la Comunitat Valenciana va rebre més de 9 milions de turistes. Un 87% dels turistes que viatgen a la Comunitat Valenciana ho fan per motius d'oci i recreació.

A la Comunitat Valenciana es van comptabilitzar 18.540.291 viatges en 2017 (un 10,5% del total nacional). El 59,2% d'aquests viatges era de tipus turístic. En relació a la motivació, el 59,22% és per oci i vacances.

CLIENTS

Els clients de les agències de viatges poden classificar-se en 3 grups principals: particulars, empresa i grups.

Els aspectes més valorats pels clients d'una agència de viatges són la professionalitat i assessorament per part del personal d'atenció al públic, així com una correcta gestió del viatge: transport, allotjament, manutenció i serveis addicionals.

ANÀLISI COMPETITIVA A LA COMUNITAT VALENCIANA

A la Comunitat Valenciana existeixen 1.357 establiments que presten serveis per a l'organització de viatges amb un total de 968 cases centrals i 371 sucursals. La forma jurídica més comuna és la de Societat Limitada, amb el 53,88%, seguida de la d'Empresari individual (35,28%). Les societats anònimes suposen el 4,5% del total.

Les agències de viatges tenen un reduït nombre de persones ocupades. El volum de facturació dependrà de factors tals com el tipus d'especialització, la cartera de serveis i el nombre d'ocupats.

QUINS SERVEIS PUC OFERIR AL MEU CLIENT?

SERVEIS BÀSICS	SERVEIS COMPLEMENTARIS
· Venda de viatges tradicionals · Venda de viatges alternatius: turisme rural, turisme d'aventura, turisme de salut i altres	· Informació turística i difusió de propaganda · Canvi de divises · Expedicions i transferències dels equipatges · Formalitzar les pòlisses de segur turístic · Llogar els vehicles amb conductor o sense conductor · Reserva, adquisició i venda de bitllets o entrades a tota classe d'espectacles, museus i monuments · Llogar els útils i equips per a turisme esportiu · Noliejar avions, vaixells, autobusos, trens especials i altres mitjans de transport per a realitzar els serveis turístics propis de la seua activitat

CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE LA AGÈNCIA DE VIATGES TIPUS

CNAE/SIC	7911/47.22
IAE	755.2
Condició jurídica	Societat Limitada
Facturació	643.182 euros
Localització	Zona comercial transitada
Personal i estructura organitzativa	Persona emprenedora i una empleada
Instal·lacions	Local de 80 m ²
Clients	Particulars, empreses i grups.
Ferramentes de promoció	Publicitat en punt de venda, pàgina web, premsa.
Valor de l'immobilitzat/Inversió	73.299,21 euros
Import despeses anuals	622.213,04 euros
Resultat brut (%)	3,26 %

RECOMANACIONS

És important que l'activitat siga prestada per una persona experta que conega els destins i activitats que es desenvolupen, que servisca de suport per a la clientela entesa i d'informadora per a qui desconega eixos destins o activitats.

Intenta rompre amb l'estacionalitat de la demanda que caracteritza aquesta activitat amb l'oferiment de viatges que suposen una alternativa al turisme tradicional.

La venda personal, la ubicació de l'establiment i la pàgina web són les alternatives de les quals disposa una agència de viatges a l'hora de col·locar el seu producte al mercat.

És convenient que el personal que treballa a la teua agència de viatges, conega algun idioma i a més tinga coneixements i experiència anterior en l'activitat.

ENLLAÇOS D'INTERÉS

www.turisme.gva.es · www.viajeros.com · www.webviajes.com · www.confibus.org · invattur.gva.es · www.tourspain.es · www.unwto.org