

Entrevista a

Luis Grau,

presidente y consejero delegado

de Costa

Cruceros





-¿De qué flota dispone actualmente y qué previsiones de aumento tienen?

Actualmente operamos 12 barcos, la flota más grande, moderna y variada de Europa. Incorporaremos dos barcos más en el próximo año 2009, alcanzando las 14 unidades, que se convertirán en 17 naves en operación en el año 2012.

-¿Cuáles son los principales itinerarios de los cruceros que salen o hacen escala en puertos españoles?

Los puertos españoles sirven de puertos de escala y, también, de puntos de embarque, tanto para clientes españoles como, es importante destacarlo, para clientes de otros países.

Las escalas corresponden a cruceros desarrollados en el Mediterráneo, en el Atlántico más cercano (Canarias, Marruecos, Madeira, Lisboa...), así como cruceros posicionales hacia el Norte de Europa y Transoceánicos.

Nuestros principales puertos de embarque son Barcelona, Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife y Málaga y no descartamos ir incorporando nuevos puertos de embarque/desembarque en el futuro.

-¿Qué ofrece Costa Cruceiros que no tengan otras compañías?

Esta es una pregunta crucial, desde nuestro punto de vista, dado el entorno extraordinariamente competitivo en el que se desarrolla la actividad de los cruceros en España. Por tanto, me permitiré contestar con algún detalle:

- En primer lugar, después de cumplir 60 años operando cruceros, ofrecemos inigualables especialización, tradición y experiencia.

- Ofrecemos la garantía y fiabilidad de la única gran compañía con bandera comunitaria, adaptada, por tanto y voluntariamente, a las certificaciones más rigurosas.

Somos la única compañía poseedora del certificado BEST4, otorgado por la RINA, que certifica no sólo nuestra política medioambiental, sino, también, la responsabilidad social y la seguridad.

- Como queda dicho, operamos la flota más grande y moderna de Europa.

También la más versátil. Un barco para cada tipo de pasajero y cada tipo de itinerario (y más de un 50% de nuestras cabinas disponen de balcón privado!).

- Nuestro "mundo COSTA" abarca itinerarios en todas las áreas geográficas: Mediterráneo, Norte de Europa, Caribe, Sudamérica, Dubai, Océano

**Costa Cruceiros
España ha
alcanzado los
90.000 cruceristas
en el 2007**

Indico, Extremo Oriente y cruceros Transoceánicos. Somos únicos en este aspecto y seguimos desarrollando esta política.

- El servicio en nuestros barcos es atento, personalizado, cálido y cordial. Está a cargo de personal entrenado en nuestras propias escuelas de adiestramiento, creadas para disponer de personal preparado ex profeso para actuar en nuestros barcos y en nuestro entorno de clientes y de producto.

- Para quienes deseen el completo relax, las áreas dedicadas al wellness más grandes a bordo de un barco. Cabinas, restaurantes, spas, gimnasios, áreas de tratamiento especiales orientadas al máximo bienestar. En este aspecto, más allá de dotar a los barcos de un máximo de atracciones, intentamos, además, crear nuevos conceptos, capaces de atraer nuevos segmentos de clientes. Creemos que ésta es una política importante no sólo para nosotros. También para nuestra red de distribución representada por las Agencias de Viajes.

- Cruceros totalmente adaptados a los clientes españoles. Puertos de embarque y escala en España, paquetes turísticos y vuelos especiales adaptados a nuestros cruceros y, a bordo, todas las actividades realizadas en idioma castellano.

- La política de precios, denominada Ahorra Ya!, privilegia las reservas anticipadas y las protege de inexistentes ofertas futuras. Los folletos, editados a largo plazo, permiten el máximo aprovechamiento de las ventajas en precios que ofrece la reserva anticipada. Acabamos de presentar nuestro Folleto 2009 ¡, que ofrece nuestros cruceros y precios hasta el final del año próximo.

- Disponemos de la tarjeta de fidelización CostaClub, culminación de nuestros excelentes resultados de satisfacción de los pasajeros. Gran número de repetidores son los mejores publicistas de la calidad, variedad, pasión por el detalle y la búsqueda de la perfección en unas vacaciones COSTA.

- Resultados de satisfacción de nuestros clientes muy altos, alrededor del 96%, que hemos sido capaces de mejorar en un punto durante el año 2007.

- Ofrecemos, para terminar, la marca más conocida y reconocida del mercado. Un elemento, si se quiere



intangibles, pero de gran valor a la hora de recomendar unas vacaciones a bordo de un barco Costa.

-¿Cuál es el perfil-tipo de los clientes de Costa Cruceros en cuanto a nivel social, estado civil y profesional?

Nuestros clientes pertenecen a una tipología muy amplia. De clase media, media alta y alta, con niveles de educación predominantemente medios y superiores. Hay que considerar que nuestra política de precios, que parte de precios muy bajos y la extensa red de cruceros, operados en todas partes del mundo, nos permiten llegar a un número muy extenso y variado de clientes

-¿Cómo funciona la nueva terminal Palacruceros de Barcelona?. ¿Qué movimiento ha tenido en cuanto al número de cruceros y pasajeros?

Como no podía ser de otra manera, la inversión y el esfuerzo realizados en el Puerto de Barcelona, con la construcción de la primera Terminal de Cruceros operada de forma privada, está siendo un gran éxito. Preveemos cerrar este primer ejercicio con un movimiento de 400.000 pasajeros y 157 escalas. Para el año 2008 las previsiones son de 190 escalas y más de 500.000 pasajeros. Cifras éstas que ayudarán a consolidar el Puerto de Barcelona como líder en el Mediterráneo y que nos permiten ofrecer a nuestros clientes una "experiencia Costa" tan pronto llegan al puerto e incluso antes de su embarque

-¿En qué forma Costa Cruceros es una compañía comprometida con el respeto al medio ambiente?

Dentro de la gama de autocertificaciones a las que me he referido con anterioridad, COSTA ha demostrado ser una compañía absolutamente comprometida con el medio ambiente. Además de la certificación RINA ya aludida, que cubre algún aspecto relacionado con este tema, nuestra flota enarbola la Green Flag, símbolo de nuestro compromiso y colaboramos con organismos internacionales en el control y monitorización de la calidad medioambiental

-¿Qué novedades presenta CC en su programación para 2008?

Nuestras principales novedades 2008 incluyen los cruceros por el Océano Índico con salidas desde la isla de Mauricio, la presencia de dos barcos con salida desde Dubai (fruto del éxito de experiencia iniciada en el año 2006), Los cruceros en el Lejano Oriente, con salidas desde Hong Kong y Singapur, nuevos itinerarios en Caribe



y Sudamérica, nuevos viajes transoceánicos, el incremento de cruceros en el Mediterráneo, las nuevas escalas en Lisboa y el incremento de cabinas con balcón en el Norte de Europa donde operaremos con cuatro barcos

Pero es que tenemos ya en las agencias de viajes nuestro nuevo folleto 2009, que anuncia más novedades: La incorporación de dos nuevos barcos: El Costa Luminosa y el Costa Pacifica. Cruceros desde Nueva York y Québec. El Amazonas. Un barco mayor en el Océano Índico. Tres barcos en Sudamérica con mucha incidencia en Tierra de Fuego. Intensificación del programa en Dubai. Un nuevo barco en Extremo Oriente (y ya sumarán dos) con más salidas desde Hong Kong y Singapur. Cinco barcos Costa en el Norte de Europa. Cruceros que incluirán 6 días en Canarias y Madeira. Y noches a bordo en Estambul y Lisboa (como principales novedades)

-Ante una oferta cada vez más amplia y variada, ¿considera que existe suficiente demanda para cubrir aquella?

Sí. Estamos convencidos de que hay un potencial enorme de crecimiento del crucero, en España y en el mundo y estamos extremadamente confiados en que, en España, conseguiremos seguir cubriendo los crecimientos marcados por el continuo crecimiento de la flota. A ello ayuda que el crucero ha pasado a ser un producto de moda, se han descubierto sus ventajas, nuestros barcos se constituyen en destinos en sí mismos, nuestra política de precios los hace accesibles y nuestra oferta turística se hace más interesante año tras año, con la incorporación de nuevos destinos, cercanos o exóticos.

-¿Apuesta por un mercado a potenciar los cruceros temáticos y los de congresos e incentivos?

Sí. Los cruceros de Incentivos ya son un mercado, potenciado año tras año, primando la calidad de nuestra oferta y la fiabilidad y satisfacción que proponemos. Los cruceros temáticos irán adquiriendo importancia, es una iniciativa que se está iniciando y que cuenta con un potencial enorme

- En 2007 han alcanzado un millón de reservas ¿cuántas en España? ¿Y cuántas tienen previstas para este año 2008?

Costa Cruceros España ha alcanzado los 90.000 cruceristas en el año 2007. No esperamos crecimientos espectaculares para el año 2008, no incorporamos ningún barco nuevo y por tanto se mantiene la oferta de la compañía. El gran salto llegará en el año 2009, cuando incorporaremos dos barcos extraordinarios

-¿Por qué motivo no han considerado oportuno participar en Fitur 2008?

FITUR nos parece una feria extraordinaria, entre las mejores del mundo (o quizás la mejor). No obstante, consideramos que tenemos suficientes contactos en la distribución y suficiente conocimiento de marca como para poder plantearnos nuestra presencia en función de la necesidad de presentaciones puntuales en vez de una presencia permanente

- ¿Tiene algún gran reto la Compañía en un futuro próximo?

Una compañía con un crecimiento tan acelerado como la nuestra se plantea retos permanentemente. Los nuestros son lógicos. Somos líderes en Europa y pretendemos seguir siéndolo. Pero, sobre todo, nuestro máximo es el reto de la calidad en el servicio y la consecución de la máxima satisfacción de nuestros clientes. En este empeño nos encontramos todas las personas que trabajamos en COSTA, intentando alcanzar nuestro reto corporativo: Hacer felices a nuestros clientes, convertirlos en fieles repetidores y convertirlos en nuestro aliado natural en el crecimiento de la compañía. ☺