

David Hernández

CEO de PANGEA The Travel Store

El futuro de las agencias es personal. En el primer aniversario de PANGEA en México, su fundador defiende el valor de conocer al viajero.

Una conversación sobre el oficio de asesorar y la alianza con Operadora Punta del Este, mientras la inteligencia artificial cambia la manera de trabajar.

Durante su conversación con Travel Report, David Hernández se ofrece a mostrar cómo su sistema prepara un viaje a medida. “Te lo enseñé en mi ordenador hoy”, dice. La tecnología de PANGEA, asegura, ya puede construir itinerarios complejos. Le preguntamos entonces dónde queda el valor del asesor.

Por Jesús Alonso

México se aprende desde dentro

Saber qué preguntarle al viajero será tan importante como saber qué pedirle a la máquina. Hernández sitúa ahí el valor del asesor: en su capacidad para entender una intención y convertirla en un viaje que responda a ella.

El aniversario mexicano lo encuentra revisando algunas certezas. Pensaba que la llegada sería más sencilla. El idioma compartido y la cercanía cultural parecían facilitar las cosas; la operación cotidiana reveló diferencias que necesitaba comprender.

“Tienes que adaptarte a la cultura de un país y a una forma diferente de hacer las cosas”, reconoce.

En ese aprendizaje, Operadora Punta del Este ocupa un lugar preciso. Hernández habla del conocimiento del producto que compra el mexicano y de una estructura operativa capaz de sostener la atención durante el viaje. Había mucho trabajo resuelto gracias a quienes conocían el mercado desde antes de su llegada.

“Más una familia que un socio”, dice de Punta del Este. Asegura que sin ellos habrían cometido muchos más errores. Destaca el respaldo de su equipo y la atención permanente al cliente. Es el trabajo que permite que una promesa hecha en la agencia se sostenga también lejos del mostrador.

Cuando le preguntamos si volvería a elegir al mismo socio y al mismo país, habla de sus amigos mexicanos y de una relación que empezó en su juventud. “Volvería a escogerlo”, responde sobre el socio. Su vínculo con México empezó antes que la empresa.

“Más una familia que un socio”



El orgullo del oficio

Hay una preocupación que recorre sus respuestas: el atractivo de ser agente de viajes. Hernández recuerda al profesional que había recorrido el destino y podía hablar de él con conocimiento propio. Quiere recuperar esa vocación y que diseñar un viaje vuelva a ser motivo de orgullo para quien lo construye.

Cuando explica por qué le importa, acaba hablando de sus hijos. Les aconseja aprender a vender. Considera que esa capacidad sirve en casi cualquier profesión y la relaciona con el gusto por conversar, por despertar el interés de otra persona. Vender viajes añade la posibilidad de hacer del conocimiento del mundo una forma de ganarse la vida.

La pasión necesita preparación. Por eso describe a los embajadores de PANGEA, especialistas que regresan a un destino para conocer sus novedades y comparten lo aprendido con otros asesores. El conocimiento circula por la compañía después de haberse contrastado sobre el terreno.

Su reciente viaje a la Toscana le sirve de ejemplo. Ahora puede contar historias en primera persona y explicar lo que vivió. “Eso es un valor diferencial”, afirma. La recomendación adquiere el peso de la experiencia.

En México, el equipo se forma por destinos. Cuando un viaje requiere mayor especialización, explica, pueden organizar una videoconferencia con un experto en España o con un corresponsal. El cliente conversa entonces con alguien que conoce el lugar de primera mano. Para Hernández, ese acceso también forma parte de lo que ofrece una agencia. El modelo de embajadores locales todavía debe desarrollarse; distingue lo que ya está disponible de lo que buscan construir.



Tiempo para escuchar

Cuando le proponemos imaginar al agente dentro de varios años, Hernández acerca el horizonte. Cuenta que PANGEA ya empezó a automatizar la atención de determinados viajes y prepara una opción de compra completamente digital. Su proyecto contempla a quienes prefieren resolverlo todo en una pantalla y a quienes quieren sentarse a conversar.

Dentro de la agencia, espera que la tecnología libere al asesor de buena parte del trabajo administrativo. “Tiene más tiempo para cuidar del cliente”, dice. Le interesa qué hará el profesional con esas horas: escuchar con atención, entender mejor el viaje que le están pidiendo. La herramienta abre un espacio que la persona debe saber aprovechar.

Él también consulta esas herramientas cuando viaja. En Florencia preguntó dónde comer con varias familias y siguió la recomendación de ir al Mercado Central. Por el camino vio restaurantes vacíos; al llegar encontró una multitud. Cuenta el episodio para advertir que una sugerencia automática puede llevar a muchos viajeros al mismo lugar. La experiencia ilustra su postura: usa la tecnología con entusiasmo y quiere conservar espacio para el criterio de quien conoce el destino.

Su defensa de la atención personal se vuelve especialmente clara cuando plantea una emergencia de madrugada en Tailandia. En una situación así, valora a quien reconoce la urgencia y actúa con criterio. El acompañamiento debe continuar cuando el cliente ya está de viaje y necesita una respuesta.

La elección del viajero

La propuesta también alcanza a otras agencias. Hernández describe una colaboración que permite acceder a la tecnología de PANGEA y al producto que ofrece junto con Punta del Este. Para quienes buscan una integración mayor, plantea trabajar bajo su marca. La alianza mexicana sigue presente cuando habla de lo que pueden construir junto a otros profesionales.

Para explicar la relación que busca con el viajero, recurre a una sastrería. Quien encarga un traje a medida quiere que lo escuchen y lo cuiden. Importa cómo le queda; importa también la persona a la que se lo confió. Hernández traslada esa misma exigencia a una agencia.

Al final de la conversación, Hernández reproduce la voz del cliente que pide a su asesora de siempre. Le da igual que haya otras maneras de comprar. Quiere que el viaje lo prepare ella. Después de hablar de tecnología capaz de construir itinerarios complejos, resume así la razón para volver a confiar en una persona:

“La pasión necesita preparación”.

