



# œ AirEuropa

## Air Europa, la compañía de referencia en Bélgica para volar a América Latina

Entrevista a **Marie Manzah**,  
*Sales Manager* de Air Europa Belux

**Air Europa** es la compañía aérea de **Globalia**, **primer grupo turístico español** por volumen de facturación fundado y presidido por Juan José Hidalgo. Durante el año 2015 transportó a 10,2 millones de pasajeros, siendo la segunda compañía española en este concepto. Globalia es miembro de **SkyTeam** desde 2007, una alianza aérea global que actualmente está conformada por **20 líneas aéreas** y ofrece a sus pasajeros la posibilidad de acceder a una extensa red global con más de 16.270 vuelos diarios a 1.057 destinos en 179 países.

Entrevistamos a Marie Manzah, Sales Manager de Air Europa Belux, quien, desde Bruselas, lidera el equipo de la compañía en ambos países.

**El primer vuelo Bruselas – Madrid despegó desde Zaventem el 2 de diciembre del 2012. ¿Cuáles fueron los motivos que impulsaron el establecimiento de la compañía en Bélgica?**

Hace unos años, Air Europa apostó por abrir rutas Europeas para alimentar su centro de conexión ubicado en Madrid. Varios destinos como Milán, Roma, París, Londres, Lisboa, Ámsterdam, han permitido reforzar las rutas al Caribe, América Latina y USA que ofrece la compañía.

Asimismo, como capital Europea, Bruselas venía siendo un destino imprescindible. Tras la apertura de la oficina de Bruselas, Air Europa ha seguido la misma lógica abriendo Frankfurt, Múnich y éste año Zúrich. Estos destinos son parte importante a nivel de pasajeros y permiten mantener niveles altos de ocupación en todos los destinos largo radio.





*“Desde Bruselas tenemos dos vuelos diarios a Madrid. El vuelo de la mañana permite disponer de una muy buena conexión con La Habana, Bogotá, Miami, Nueva York, Santo Domingo, Punta Cana, Cancún o Salvador de Bahía, que son destinos más vacacionales. El de la tarde, permite una conexión ideal con Buenos Aires, Sao Paulo, Montevideo o Caracas.”*

**El aeropuerto de Zaventem otorgó a Air Europa en el año 2013 el galardón a la “Compañía más puntual” y la Cámara Oficial de Comercio de España en Bélgica y Luxemburgo, el “Premio a la Empresa del Año”, en reconocimiento de su rápido posicionamiento comercial en Bélgica. ¿Cómo consiguieron asentarse en el mercado belga?**

Desde nuestra llegada a este mercado, tratamos de desarrollar un enfoque estratégico con los profesionales locales del sector turístico y realizamos importantes esfuerzos para promover nuevos destinos, así como el producto Air Europa. Estas acciones se llevaron a cabo en colaboración con los principales actores de nuestro sector de actividad y siempre con el apoyo de la Cámara Oficial de Comercio de España en Bélgica.

Por otra parte, nuestra oficina está enfocada en el B2B. Trabajamos con todas las agencias de viajes belgas: ellas venden nuestros destinos y nosotros les aportamos apoyo técnico y comercial. Por supuesto, los pasajeros también tienen la opción de comprar ellos mismos sus vuelos a través de nuestra web, disponible en varios idiomas.

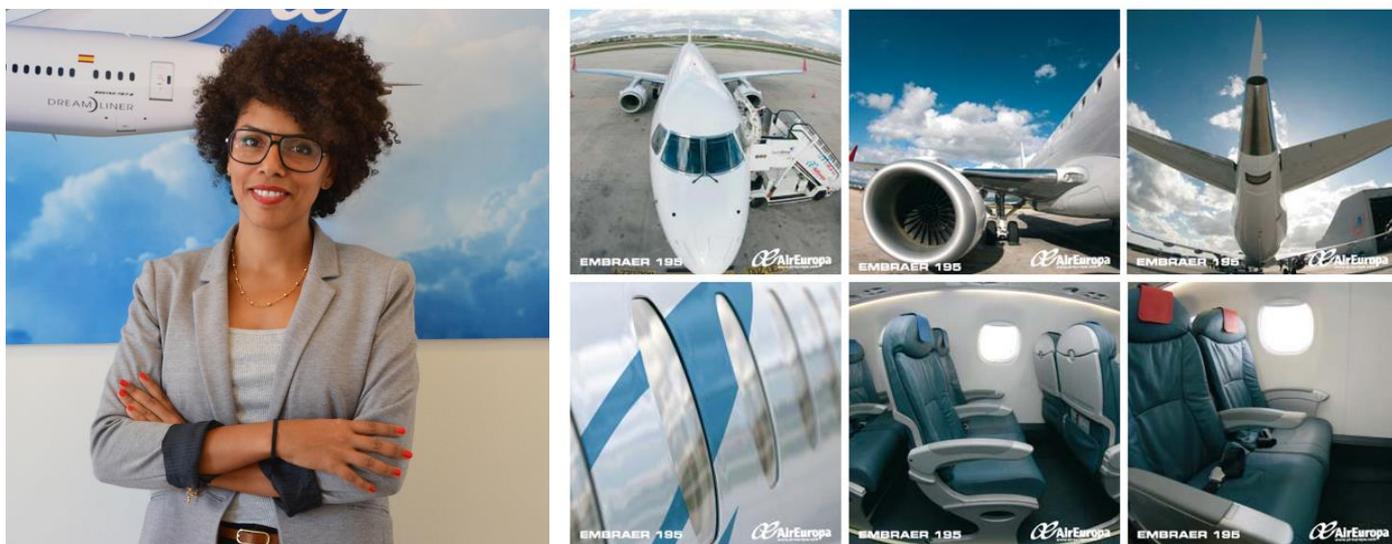
Gracias a todo ello, la ruta Bruselas – Madrid tuvo éxito desde el primer año, alcanzando un 75% de ocupación media anual en 2013, y actualmente estamos cumpliendo con nuestro objetivo principal: vender América Latina. Así, hemos visto crecer muy rápido el porcentaje de pasajeros que vuelan desde Bruselas en larga distancia, sobre todo a La Habana, Lima, Buenos Aires y ahora también, a Bogotá.

### **¿Qué dificultades encontraron en esta primera etapa?**

Asumimos un gran reto desde el principio, ya que poca gente conocía Air Europa en Bélgica y Luxemburgo o tenía una idea errónea de la compañía. Por ello, una parte importante del trabajo del equipo belga se centra en dar visibilidad a la marca en Bélgica y Luxemburgo participando en eventos que permiten mejorar la visibilidad de la compañía.

Marie Manzah es la Sales Manager de la oficina de la aerolínea Air Europa en Bruselas desde su apertura en 2012. Estudió Lenguas Extranjeras Aplicadas (LEA), español e italiano, en la Universidad Sorbona de París, y posteriormente enfocó su carrera al sector aéreo, en el que cuenta con una dilatada experiencia. Trabajó durante un año como agente de escala para el Aeropuerto de París y pasó a ser supervisora de vuelos. Además, previo a ocupar su puesto actual como Sales Manager en Bruselas, entre el año 2004 y el 2012, Marie Manzah fue comercial B2B para Air Europa en la capital francesa.





Potenciar la visibilidad de una marca no es fácil en un mercado tan competitivo, pero tenemos la suerte de contar con trabajadores muy motivados que siempre buscan nuevas oportunidades pese a los medios limitados que ofrece una compañía familiar como la nuestra en comparación con otras aerolíneas más grandes.

### ¿Qué conexiones ofrece actualmente la compañía desde Bélgica y Luxemburgo?

Desde Bruselas tenemos dos vuelos diarios a Madrid. El vuelo de la mañana, que es a las 11h05, permite disponer de una muy buena conexión con La Habana, Bogotá, Miami, Nueva York, Santo Domingo, Punta Cana, Cancún o Salvador de Bahía, que son destinos más vacacionales. El vuelo de la tarde, a las 18h40, permite una conexión ideal con Buenos Aires, Sao Paulo, Montevideo o Caracas.

Desde Luxemburgo, la compañía no tiene vuelos, pero contamos con acuerdos con Luxair que permiten volar desde allí. Nuestra meta es que los clientes nos visualicen como “el referente” que vuela a América Latina desde ambos países.

En junio de este año 2016 inauguramos Bogotá como destino de largo recorrido, y en diciembre abriremos la ruta con Guayaquil (Ecuador) y Córdoba (Argentina).

### ¿Cuáles son los retos más inmediatos de Air Europa Belux?

Creo que todas las sedes de la compañía tienen el mismo reto: satisfacer a cualquier tipo de viajero. Nuestro producto se dirige tanto al cliente que viaja por ocio como al que lo hace por negocios. Tenemos precios adaptados tanto en clase *business* como en turista.

Nuestro trabajo es esforzarnos para ofrecer el mejor servicio y el mejor precio. Por ejemplo, una de las novedades de este año es que ya contamos con una tarifa especial para aquellos clientes que viajen sin maletas y en los viajes de largo recorrido se puede disfrutar de wifi / *streaming* a bordo. Por otra parte, ofrecemos un catering sano con productos frescos. En clase *business*, los menús son biológicos y están preparados por un chef que cuenta con estrella Michelin.

Entre otras novedades, cabe destacar que nuestros nuevos aviones Dreamlines 787 ofrecen *flat-bed*, han sido renovadas las cabinas *business* de nuestros A330-200 y ha mejorado la calidad de los cojines para garantizar el confort de todos nuestros pasajeros. Nuestros 48 aviones son de última generación y Air Europa es la compañía española con más certificados de seguridad.

En definitiva, si de algo estamos seguros es de que cada detalle cuenta. Nuestra meta es que los clientes, ya sean agencias, empresas o viajeros, dispongan en todo momento de información actualizada sobre nuestras rutas, novedades y servicios.

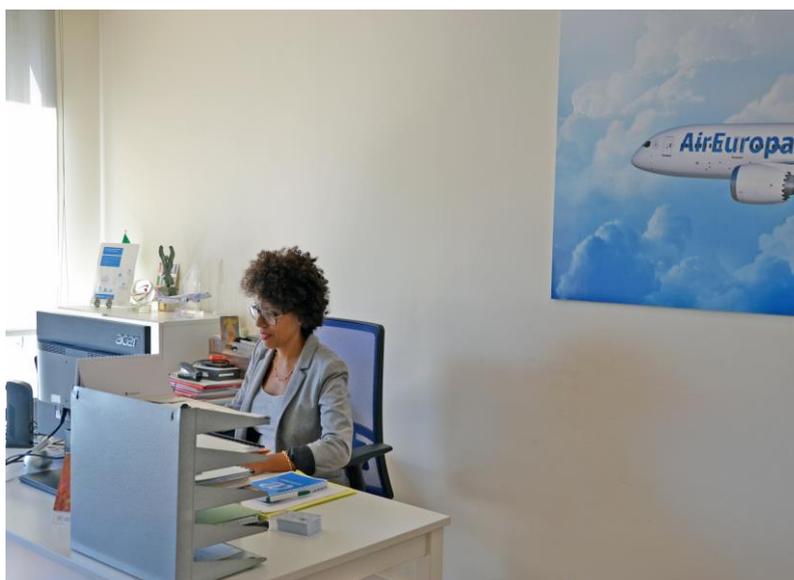
## ¿Cómo consigue Air Europa fidelizar al cliente?

El hecho de que la compañía forme parte de la alianza Skyteam es un punto que los viajeros valoran muy positivamente. También, desde 2016, los pasajeros se pueden inscribir al programa de fidelización SUMA (<https://www.aireuropa.com/es/suma/suma>), el nuevo programa de Pasajero Frecuente de Air Europa. SUMA está diseñado pensando en nuestros clientes para poder proporcionarles un servicio añadido, más cercano, más personalizado. Nuestro objetivo para fidelizarlos es ofrecerles beneficios - descuentos y servicios- para que vuelen y sigan volando con nosotros. Por lo tanto, nuestros clientes pueden optar por acreditar las millas en su tarjeta SUMA o la tarjeta Flying Blue en cada uno de sus vuelos o compras.

## Air Europa es socia patrocinadora de la Cámara, ¿Qué beneficios le ha reportado la afiliación?

En primer lugar, mucho apoyo, en todos los sentidos. La reunión con la Cámara fue una de las primeras que tuve un mes antes de abrir la oficina en Bruselas. Organizamos una serie de viajes con la dirección de París (Alcino Ribeiro y Vincent Verdonck) para buscar una oficina, que era una de nuestras prioridades. Tuvimos la suerte de conocer que la Cámara Oficial de Comercio de España en Bélgica y Luxemburgo alquilaba oficinas en el centro de Bruselas y para Air Europa significó mucho tiempo ahorrado, así como facilidad para la instalación. Además, hemos podido beneficiarnos de todos los servicios que ofrece la Cámara, como son sus salas de reuniones para hacer entrevistas, etc. También el equipo de la Cámara dio difusión de nuestra llegada a través de su newsletter y de su página web. La acogida fue perfecta y el apoyo, una gran ayuda.

Debido al crecimiento de Air Europa, actualmente disponemos de una oficina independiente en el barrio europeo de Bruselas.



### Datos de contacto Oficina de Bruselas

Air Europa BELUX  
Rue Belliard 20 – 1040 Bruselas  
T. + 32 (0) 703 58 400

[www.aireuropa.com](http://www.aireuropa.com)

 @AirEuropa  
 Air Europa Belgium