

# Miguel Ángel Arévalo,

## director de Ventas de Avis



*Avis, compañía de alquiler de coches líder en el mercado español, cuenta con una dilatada historia desde su creación. La compañía fue creada por Warren E. Avis en 1946 y se llamaba Airlines rent a car System, en 1948 pasa a denominarse Avis rent a car y llega a España en 1965. En 1973 se convierte en la compañía líder del sector en Europa, «posición que mantenemos en la actualidad», indica su director de Ventas, Miguel Ángel Arévalo, quien añade que «en 1972 se creó el slogan que define y diferencia a nuestra compañía del resto 'we try harder' ('Nos esforzamos más') pasando a ser uno de los diez slogans publicitarios más famosos de todos los tiempos. Arévalo comenzó su trayectoria profesional en Avis en 1974 en la isla de Menorca «justo después de acabar Turismo, y al cabo de 17 años, me trasladé a Vigo durante un año y desde 1991 estoy en Madrid».*

## Nuestro compromiso es la calidad

**¿Cuál es el principal argumento que ofrece Avis a un cliente para que elija esta compañía a la hora de alquilar un coche?**

Un servicio muy consistente a nivel mundial, además de un compromiso de toda la compañía por ofrecer a nuestros clientes el más alto nivel de calidad a través de nuestras prioridades estratégicas, como son la satisfacción del cliente y el liderazgo de nuestra marca.

**¿Cómo es el perfil del cliente de Avis?**

El perfil de nuestro clientes es muy variado, ya que no sólo dedicamos nuestros esfuerzos al cliente de empresa, sino también al que viaja de vacaciones o de fin de semana.

**¿Cuáles son las motivaciones por las que se alquila un coche?**

Las necesidades de alquilar un coche son básicamente las de transporte. El cliente de empresa, por ejemplo, necesita un vehículo para el desarrollo de su actividad profesional y tiene una serie de requerimientos que son, especialmente, la rapidez en el servicio, la facilidad de los aeropuertos y no tener que hacer interminables colas que ralentizan el servicio. Ésta es la razón por la que creamos en su momento un servicio preferencial para cliente de empresa llamado 'Express/ preferred service' que permite en cuestión de segundos que el cliente pueda disponer de su vehículo sin necesidad de trámites burocráticos adicionales.

**¿Existen algunos elementos que diferencien al cliente español del de otros países?**

Básicamente no, si bien es cierto que al ser España un país eminentemente receptivo, un alto porcentaje de los clientes que nos visitan lo hacen en viaje de placer o

**AVIS***Nos esforzamos más.*

vacacional y el perfil del alquiler es distinto del que puede tener un cliente de negocios.

### ¿Qué porcentaje de sus servicios son contratados a través de agencias de viajes?

En torno al 60%.

### ¿Qué ventajas tiene para el cliente contratar en una agencia?

Una de las principales ventajas es la capacidad de recibir asesoramiento por parte de los profesionales de las agencias de viajes a la hora de elegir el modelo y en función de las necesidades que pueda tener el cliente. No hay que olvidar que los profesionales del sector están cada vez mejor preparados y orientados a facilitar un servicio más personalizado y de calidad.

### El coche es el elemento fundamental de una compañía de rent-a-car, ¿qué criterios siguen en la elección de los vehículos de la flota de Avis?

El coche es sin duda elemento principal, aunque no el único. Para la elección de la flota Avis tiene en cuenta multitud de factores entre los que destacaría, las preferencias del cliente, las tendencias del mercado, la variedad en los modelos y todo ello con el fin de satisfacer las necesidades de

nuestros clientes, sin olvidar nuestra gama de coches de lujo y deportivos entre los que destacamos el BMW 318 cabrio, el Mercedes SLK o CLK y el Porsche Boxster.

### ¿Cuánto tiempo les dan de vida en la compañía?

La media está en torno a los 6 meses.

### ¿Qué es lo que más valora un cliente cuando alquila un coche?

La atención personalizada, el trato amable, la rapidez en la elaboración de la documentación del alquiler sin olvidar todo lo que rodea al propio vehículo como es la puesta a punto, la limpieza etc.

### Avis es la compañía líder del mercado español ¿qué opina de la aparición en nuestro mercado de compañías de rent-a-car de bajo coste o low cost?

Se trata de un fenómeno que está apareciendo, no sólo en el rent-a-car, sino también en el sector aéreo, pero no hay que olvidar que no es lo mismo bajo coste que barato. Ésto quiere decir que, si se analizan detenidamente las ofertas de las compañías denominadas de bajo coste, tienen algunas limitaciones que pueden resultar costosas para el consumidor. Por regla general

uno de los costes que eliminan con mayor facilidad son los de la intermediación. Por otra parte, actualmente todas las empresas orientan sus esfuerzos en reducir sus costes, es decir, pretenden «ser bajo coste» y todo ello por razones de competitividad, pero por supuesto no significa «ser bajo precio». Hay que observar que la demanda, cada vez más, es de servicio no de bajo coste.

### ¿Qué evolución general observa en la actividad del alquiler de vehículos en los últimos años, y qué previsiones contempla?

El sector de alquiler de coches tiene un futuro interesante de crecimiento especialmente en Europa y concretamente en España. También es cierto que el sector es muy competitivo y que el nivel de ingresos por unidad se reducirá en la medida que crecerá el volumen.

