

**TURISMO** ■ LA COMPAÑÍA SE APOYA EN EL SERVICIO AL PASAJERO PARA FIDELIZAR A LOS USUARIOS

# Middelmann explica a los alumnos de la UIB el carácter único de Air Berlin

El responsable de la compañía resalta que no es "ni una línea de bajo coste, ni una compañía tradicional"

**N. TOGORES. Palma.**

Álvaro Middelmann, director para España y Portugal de la aerolínea Air Berlin, impartió ayer una conferencia en el campus de la Universitat de les Illes Balears en la que dio a conocer a los alumnos el carácter 'único' de la compañía que, según sus palabras, "no constituye una línea de bajo coste en el sentido vulgar, ni tampoco una compañía tradicional, ya que se ha optado por una vía exclusiva". La compañía aérea, que recientemente celebró el 25 aniversario de su primer vuelo, precisamente a Son Sant Joan, es actualmente la número uno en el aeropuerto de Palma.

Previo a su exposición, el directivo explicó que entre las claves del éxito de la empresa, que a lo largo de su vida ha pasado de ser una aerolínea "chárter" a ser una compañía "regular de vuelos turísticos", se encuentra el servicio al pasajero. Según dijo, al contrario de lo que hacen otras empresas con el fin de bajar precios, Air Berlin no sólo lo mantiene, sino que lo mejora. Ello va acompañado de iniciativas de fidelización de la clientela, como la oferta de billetes gratuitos para niños y la dedicación de cuidados especiales a las madres que viajan con sus pequeños. Asimismo, destacó estrategias de actuación exitosas como la programación de vuelos diarios a destinos turísticos; el *hub* de Palma; la



Middelmann impartió su charla 'Del vuelo chárter al vuelo regular, de Transeuropa a Air Berlin'. FOTO: VÍCTOR LAZARO

creación del billete electrónico junto a la accesibilidad y sencillez del sistema de reservas por internet; la "transparencia" de las tarifas y el establecimiento de comisiones fijas para las agencias.

Middelmann se refirió a la importancia de la "innovación" y, en

este sentido, indicó que a los alumnos les recomendaría no conformarse con alcanzar un título universitario. "Hay que saber idiomas, ser flexible, estar dispuesto a moverse y estar preparado para afrontar nuevos retos", indicó.

El veterano directivo impartió

la conferencia en el marco del ciclo Trajectòrics Empresarials Inter Illes, que organiza la Escola Universitària d'Estudis Empresarials de la UIB, la Fundació Universitat Empresa de les Illes Balears y la Fundació Càtedra Iberoamericana.

## Middelmann anuncia a la Universitat «la fi» de les companyies de vol xàrter

J.C.P. Palma.

El conseller delegat i director per Espanya i Portugal d'Air Berlin, Álvaro Middelmann, anuncià ahir a la Universitat balear «la fi» de les companyies de vol xàrter. Middelmann argumentà que «el sector avança cap a un model mixt, perquè actualment l'oferta dels touoperadors ja no és suficient per garantir la rendibilitat».

Convidat per la Fundació Càtedra Iberoamèrica de la UIB, Álvaro Middelmann oferí una xerrada dins el cicle de conferències «Trajectòries empresarials». El conseller delegat d'Air Berlin posà l'exemple de

la seva companyia, que «ha evolucionat del vol xàrter amb dues aeronaus al trànsit regular amb 45 aparells» i que, «amb un capital humà il·lusionat, ha estat capaç de crear estratègies per acostar el producte al mercat». En aquest sentit, internet hi ha jugat un paper rellevant. El representant de l'aerolínia alemanya destacà també «la funció estratègica» de l'aeroport de Palma en la progressió de l'empresa.

Middelmann es referí a més a l'augment preocupant del preu del petroli, que «probablement marcarà una tendència inflacionista en els preus dels bitllets».



*El conseller delegat d'Air Berlin oferí una xerrada a la UIB.*



CATI CLADERA

**HISTORIA DE UN EXITO.** El director general de Air Berlin para España y Portugal, Alvaro Middelmann, impartió ayer en la UIB la conferencia *Del vuelo chárter al vuelo regular*. Middelmann (en el centro de la imagen, con gafas) recordó el liderazgo de Air Berlin en Son Sant Joan.