Asociación de Empresas Turísticas de Cádiz

Punto de Información Turística para cruceristas

Informe 2016

www.aetcadiz.com

Objetivos y Características

Tras varios estudios realizados desde la AETC en materia de cruceros, se cree interesante y conveniente, la realización de un **punto de información y atención turística** destinado específicamente a los cruceros que llegan al Puerto de Cádiz año tras año. La cifra anual de cruceristas en el puerto de Cádiz ronda las 500.000 personas (entre pasaje y tripulación), con una media de 300 cruceros al año.

El objetivo de este proyecto es dar una **mayor visualización** a las empresas turísticas gaditanas, y a toda su múltiple variedad, con el fin de que todos los cruceristas puedan tener un **acceso directo a la oferta** turística, cultural, gastronómica y comercial de Cádiz.

En un principio, se solicitó permiso a la APBC para instalar el punto de información dentro del puerto, pero al no ser posible, se solicitó permiso al Excmo. Ayuntamiento de Cádiz para poder instalar el stand a la salida del muelle, en Plaza Hispanidad. El permiso ha sido concedido por parte del Ayuntamiento y se renueva todos los años.

El proyecto consta de una caseta con un punto de información atendido por 2 personas. Junto a esta caseta, se alza una gran banderola con una clara "i" amarilla de información, y la palabra "free" para especificar que es un servicio gratis, con el fin de que los cruceristas puedan visualizarlo desde lejos. En una parte del mostrador se exponen los folletos de las empresas asociadas a la AETC, que cada vez crecen en número y en varidad de oferta. En la parte central del mostrador se exponen los planos de la ciudad para poder explicar sobre ellos la información solicitada.

El punto de información es atendido por personal cualificado (2 técnicos mínimo), y el servicio se ofrece en 4 idiomas (español, inglés, francés y alemán) y con dominio de amplia información turística de Cádiz.

El horario de atención al crucerista es de 09.00 h. A 12.00 h. aproximadamente, adaptándose este horario a la hora de llegada al puerto del crucero.

Cuando la caseta está cerrada sigue, en cierta forma, actuando como punto de información ya que cuenta con 2 grandes planos de Cádiz en su exterior, uno de la ciudad y otro de la provincia.

El Stand de Cruceros lleva funcionando desde Noviembre 2012 hasta la fecha.
Anteriormente, este servicio estuvo también operativo, a través de uno de nuestros asociados, desde Septiembre 2011.

Este proyecto está financiado al 100% por la AETC y sus asociados.

Cualquier entidad, o empresa turística, aunque no esté asociada a la AETC, podrá ponerse en contacto con esta asociación para participar conjuntamente en este proyecto. Como todos los proyectos de la AETC, **es un proyecto abierto a la colaboración.**

¡En la AETC, juntos somos más!

Documentación Gráfica

Datos de interés

Información facilitada al crucerista :

En el stand se facilita **todo tipo de información** (planos de la ciudad, horario de apertura de monumentos, shopping, gastronomía, rutas bicentenario, museos, atracciones turísticas y culturales, etc...). Se da la **bienvenida a Cádiz** y se pone a disposición del visitante toda la oferta patrimonial, turística, cultural, comercial y gastronómica.

Además de **atender a todas las preguntas** y solicitudes de todos los visitantes.

Debido a la escasez de espacio en el propio stand, no es posible tener toda la información visible en todo momento, por lo que la exposición de dicha información va rotando, aunque se dispone en la parte interior de toda la información (horario de monumentos, de trasnportes, planos, folletos, etc...), a disposición del crucerista que lo solicite, así cosmo el plano de la provincia AETC.

En el punto de información para cruceristas se cuenta con un plano de la ciudad, que se entrega a todas las personas a las que se atiende en el stand y se utiliza como herramienta de trabajo para señalar sobre el propio plano todos los atractivos turísticos y culturales con los que cuenta la ciudad. Así mismo, se señalan aquellas direcciones solicitadas por el crucerista.

Información demandada :

Algunos de los visitantes a los que atendemos en el stand conocen el destino, ya que repiten crucero, aunque la moyoría de ellos es la primera vez que vienen a Cádiz y al no disponer de mucha información sobre nuestro destino, reclaman sobre todo información general de Cádiz.

Muchos son los que preguntan por lugares emblemáticos para visitar, agradables plazas donde disfrutar de algo ligero de comer y también son muchos los que preguntan por zonas comerciales donde realizar sus **compras.**

Las demandas son muy variadas y dependen en gran medida de la procedencia del crucerista. No todos los cruceristas demandan la misma información.

En este punto de información también atendemos a personas, que no provienen del crucero, pero que al pasar por esa zona, preguntan y solicitan información, colaborando así la AETC con el servicio de información turística de la ciudad.

Principales resultados

Climatología :

El stand se instala al aire libre, por lo que la climatología es un factor a tener en cuenta en este proyecto. Aunque una de nuestras fortalezas como destino turístico es el buen tiempo, el viento de levante que a veces sufrimos en nuestra zona y las lluvias del otoño e invierno, a veces impiden la instalación de este punto de información para cruceristas. Los primeros rayos de sol en la primavera son gratamente agradecidos, aunque las altas temperaturas estivales a veces dificultan el desarrollo del trabajo.

Algunas cifras de interés :

Durante el periodo del año 2016 (Enero - Diciembre) desde el Punto de Información para Cruceristas de la AETC se han atendido a un total de

10.768 cruceristas, 110 cruceros, 990 horas de personal

El 85% del pasaje atendido es de habla inglesa, bien porque sean británicos o estadounidenses o de otras nacionalidades, pero que asumen la lengua inglesa como lengua común (veánse los países nórdicos o de Europa del Este). El restante está dividido entre alemán, francés e italiano (Sobre todo en cruceros de la compañía Costa y MSC, cuyo pasaje suele ser muy variado.) Los cruceros Aida y Mein Schiff cuentan con pasaje de habla alemana.

En 2016 **se han tenido que cancelar 33 servicios** debido a las inclemencias climatológicas y también porque el pasaje de algunos cruceros no ha salido por la salida natural de Plaza Hispanidad, si no que ha salido por la nueva salida habilitada en Muelle Ciudad que da directamente a Canalejas.

En 2016 han llegado a Cádiz un total de 273 cruceros, con un pasaje de 388.570 curceristas. También debemos tener en cuenta la tripulación que viene en estos cruceros, que a veces tiene la oportunidad de visitar la ciudad.

De estos 273 cruceros, 57 Belle de Cadix son de la compañía Croisieurope, con escalas en el puerto de Cádiz (37) y en el Puerto de Santa María (20). Después de los Belle de Cadix, la naviera que más ha atracado en nuestro muelle ha sido la P&O (38) consignada por la empresa Cadiship. El tercer puesto lo ocupan los cruceros COSTAS (25).

Los meses de más actividad han sido Octubre, con 47 cruceros, seguido de Septiembre con 43, Mayo con 35 y Abril con 33. Ha habido 30 días a lo largo del año en los que han atracado más de 2 cruceros y 19 días en los que en los muelles de Cádiz se podían contar más de 3 cruceros.

El Puerto de Cádiz ha recibido 8 cruceros que venían a Cádiz por primera vez (primera escala).

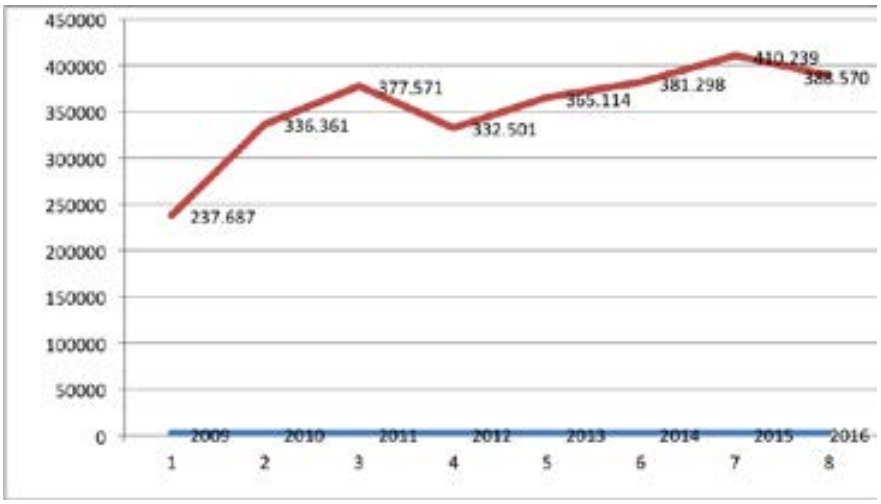
Conclusiones

El punto de información para cruceristas es un servicio que, bajo nuestro punto de vista, es muy necesario para el desarrollo turístico de Cádiz. Son muchos los visitantes que se acercan a nuestro puerto a lo largo del año y es un mercado creciente que no deberíamos dejar pasar, sin atenderlo al máximo de nuestras posibilidades.

Los cruceristas necesitan tener información de la oferta turística, cultural, comercial y gastronómica que se encontrarán cuando lleguen al puerto de Cádiz, por lo que estimamos fundamental la instalación de un punto de información justo a la salida del barco. Es la primera imagen que verán, nada más salir de su barco.

La respuesta **por parte de los cruceristas** que nos han visitado en el punto de información ha sido excelente. Todos han **apreciado, valorado y agradecido el servicio recibido** y la **amabilidad y profesionalidad** con la que ha sido tratados.

El segmento de cruceros es un mercado en alza, tal y como se puede apreciar en el gráfico. Desde la AETC pensamos que es un sector a trabajar y potenciar de forma conjunta entre todos los agentes implicados.



Propuestas de Mejora :

Desde la AETC nos alegramos por la instalación en el puerto de Cádiz de una Terminal para Cruceristas. Esta terminal dispone en su interior de un espacio habilitado para ofrecer información turísitca a los cruceristas.

Este punto de información está siendo actualmente atendido por la Delegación Municipal de Turismo que viene desarrollando una excelente labor y con quien sería un placer compartir espacio para ofrecer al crucerista una información turística de calidad.

En vista de los excelentes resultados obtenidos durante este año, consideramos muy favorable y positivo para el segmento de cruceros trabajar de forma unida y conjunta con las Administraciones involucradas.

Asociación de Empresas Turísticas de Cádiz

Contacto :

www.aetcadiz.com

+34 956 212 910 / 607541104
delegacion.cadiz@aetcadiz.com
@AETCadiz
aetcadiz