



Punto de Información Turística para cruceristas

Informe 2019



www.aetcadiz.com

Objetivos y Características

La cifra anual de cruceristas en el puerto de Cádiz ronda las 500.000 personas (entre pasaje y tripulación), con una media aproximada de 300 cruceros al año. Es un segmento en constante crecimiento.

La AETC lleva más de 10 años estudiando el segmento de cruceros, llevando a cabo varias acciones, como un **punto de información y atención turística** destinado específicamente a los cruceros que llegan al Puerto de Cádiz año tras año. Otra de las acciones importantes realizadas han sido la participación en unas **misiones comerciales**, tanto a EEUU como a Reino Unido, la asistencia a los **Observatorios de Cruceros** organizado por la APBC y que reúne a toda la comunidad portuaria, así como la participación en **grupos de trabajo y análisis**.

El objetivo del punto de información para cruceristas 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 fue concedido en su día 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. En la propia caseta, se alza una gran banderola con una clara "i" amarilla de información, y la palabra "free" para especificar que es un servicio gratuito para el usuario, 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 variedad de oferta. En la parte central del mostrador se exponen los planos de la ciudad para poder explicar sobre ellos la información solicitada por el crucerista.

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.

Este punto de información 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 podrá ponerse en contacto para participar conjuntamente en este proyecto. Como todas las acciones de la AETC, **es un proyecto abierto a la colaboración.**

¡En la AETC, juntos somos más!

Documentación Gráfica



Datos de interés

Información facilitada y demandada :

En la caseta se facilita **todo tipo de información** (planos de la ciudad, horario de apertura de monumentos, compras, gastronomía, rutas, museos, atracciones turísticas y culturales, etc...). En primer lugar, 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 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 de toda la información, a disposición de quien lo solicite y cuando se mencione la actividad durante la explicación del informador.

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 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. **Para la mayoría del pasaje es la primera vez que vienen a Cádiz** y al no disponer de mucha información a bordo sobre nuestro destino, reclaman sobre todo información general de Cádiz.



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

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.

Climatología :

El stand se encuentra al aire libre, por lo que la climatología es un factor crucial 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**.

Principales resultados

Algunas cifras de interés :

Durante el periodo del año 2019 (Enero - Diciembre) desde el Punto de Información para Cruceristas de la AETC se han atendido a un total de

26.412 cruceristas, **160** cruceros, **1.442** horas de personal

En 2017 atendimos a 10.136 cruceristas y a 109 cruceros.

En 2018 atendimos a 25.691 cruceristas y 143 cruceros, por lo que se puede apreciar que es un servicio en constante crecimiento.

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 (países centroeuropeos, nórdicos o de Europa del Este). El restante está dividido entre alemán (cruceros Aida y MeinSchiff), francés (Belle de Cadix) e italiano (Sobre todo en cruceros de la compañía Costa y MSC, cuyo pasaje suele ser muy variado).

En 2019 **se han tenido que cancelar 105 servicios** 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. También se han tenido con que **cancelar servicios debido a las inclemencias climatológicas**.

De los 475.446 cruceristas que han llegado al puerto de Cádiz, en el punto de información hemos atendido a 26.412, lo que supone solo un 5,56% del pasaje total. Esta cifra nos hace ver el enorme potencial de crecimiento que tiene este servicio.

En 2019 han llegado a Cádiz un total de 309 cruceros, con un pasaje de 475.446 cruceristas (en 2018 fueraon 423.424). (Fuente APBC). También debemos tener en cuenta la tripulación que viene en estos cruceros, que a veces tiene la oportunidad de visitar la ciudad.

De estos 309 cruceros, 44 han sido de la Belle de Cadix, de la naviera Croisieurope, con escalas en el puerto de Cádiz y en el Puerto de Santa María. Las segunda naviera que más ha atracado en nuestro muelle ha sido Aida, del grupo Carnival, con 35 escalas, seguida de TUI con 33 escalas de los cruceros Meinschiff. El consignatario que más cruceros ha atendido ha sido Pérez y Cía, seguido de Intercruises y de Cadiship. Con respecto a la touroperación los que más cruceros han atendido han sido Intercruises, BC Tours y Belle de Cadix (que cuenta con su propio ttoo).

Los meses de más actividad han sido Mayo con 46 cruceros y Octubre, con 44. Ha habido 51 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 12 cruceros que venían a Cádiz por primera vez (primera escala).

Misiones Comerciales en EEUU y Reino Unido

Del 11 al 18 de Noviembre 2018 Extenda organizó unas misiones comerciales a EEUU para visitar a navieras y Oficinas de Turismo.

Tras el éxito de estas misiones, se volvieron a celebrar otras el 28 al 30 de Octubre de 2019 al Reino Unido. En ambas misiones la AETC ha participado de forma muy activa.

En estas misiones, hemos sido recibidos de forma directa por las navieras más importantes y relevantes de estos mercados, y visitado diferentes Oficinas de Turismo Españolas.

Todas las navieras que visitamos escalan o han escalado alguna vez en el puerto de Cádiz, excepto una estadounidense, que todavía no ha construido su crucero, y que esperamos tras nuestra visita venga pronto a Cádiz.

Ambos viajes han sido una magnífica oportunidad de poder compartir espacio con profesionales del sector y administraciones públicas muy relacionadas con el segmento de cruceros. Las misiones ha resultado muy interesantes y productivas (todavía seguimos realizando contactos....) Se han realizado alrededor de 70 nuevos contactos en EEUU y unos 25 en Reino Unido, para nuestros más de 100 asociados.

“Cruise Cádiz. The essence of Andalucía” es la nueva marca de la APBC para la promoción del puerto de Cádiz en el segmento de cruceros y ha sido el lema que se ha utilizado durante todas las misiones. El haber llevado una marca bien trabajada ha sumado al éxito de la misión. Cádiz sigue siendo “la gran desconocida”, “un tesoro todavía por descubrir”... y acciones como esta nos ayudan a seguir trabajando en el posicionamiento de Cádiz como un destino turístico sostenible y de calidad, con un posicionamiento exclusivo.

Durante las diferentes reuniones surgió el proyecto de realizar un Famtrip destinado a las navieras que hemos visitado (una acción inversa de cara al 2019 y 2020) que estamos trabajando conjuntamente con el Patronato de Turismo.

Existe un informe detallado de estas misiones a disposición de quien lo solicite.

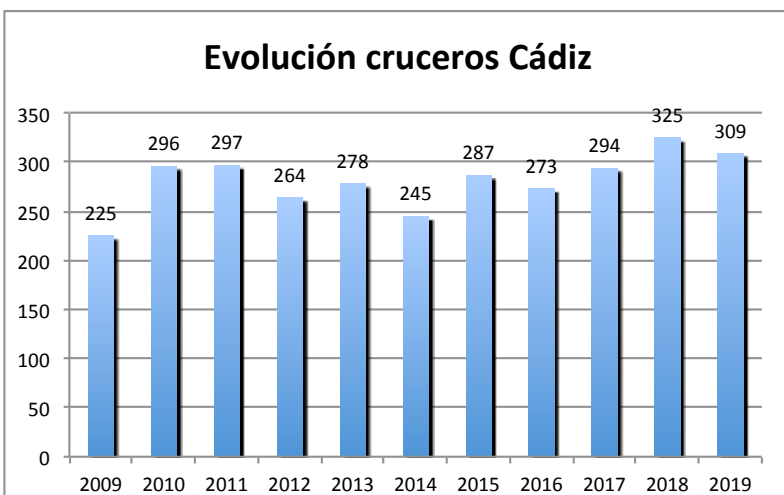
Desde la AETC queremos agradecer a todo el equipo de Extenda (Cádiz, Sevilla, USA, UK...) y a las OETs involucradas (LA & Miami & Londres) por la organización y la completísima agenda que nos han organizado para estas misiones, así como a la APBC por haber promovido esta iniciativa.



Conclusiones

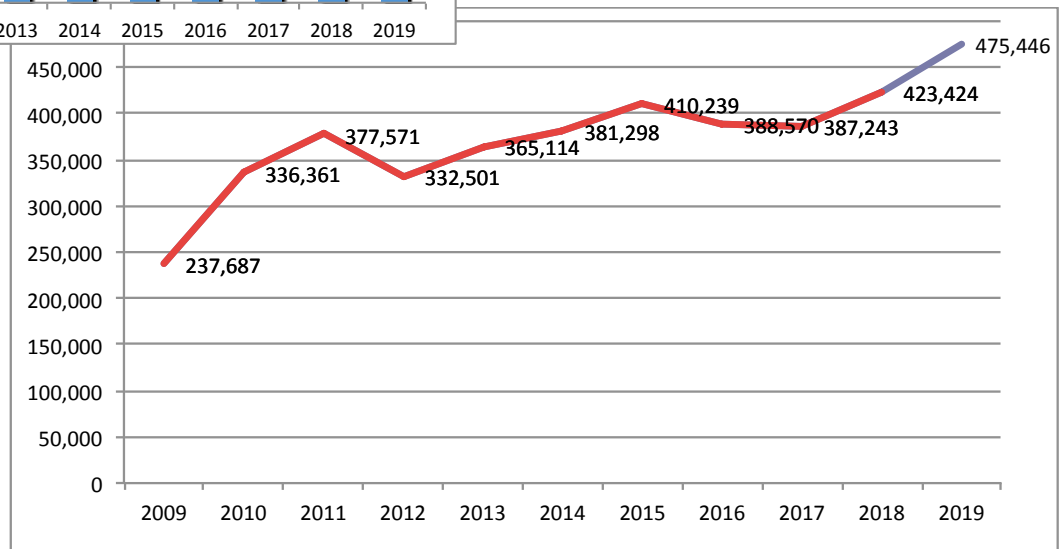
El punto de información para cruceristas es un servicio que, bajo nuestro punto de vista, es muy necesario para el desarrollo turístico de Cádiz. Los cruceristas necesitan tener información de la oferta turística, cultural, comercial y gastronómica que se encontrarán cuando lleguen al puerto de Cádiz, 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, por lo que es importante cuidarla.

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 las gráficas. Desde la AETC pensamos que es un sector a trabajar y potenciar de forma conjunta entre todos los agentes implicados.

A pesar de que en 2019 han venido menos cruceros que en 2018, el número de cruceristas sigue subiendo de forma constante.



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 turística 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.

aetc⁺

Asociación de Empresas
Turísticas de Cádiz

Contacto :

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

www.aetcadiz.com

