

KUONI

La Sostenibilidad como elemento de valor de la marca

JUAN PÁRAMO
DIRECTOR DE MARKETING Y PRODUCTO KUONI ESPAÑA
FUTURALIA, 23 DE NOVIEMBRE DE 2011



Sobre Kuoni



El grupo Kuoni es uno de las principales compañías de viajes del mundo, con una fuerza de trabajo a nivel mundial de 9.070 empleados y volumen de negocios consolidado para 3.894 millones de euros.

La sede de Kuoni Travel Holding SA se encuentra en Zurich, Suiza, donde Alfred Kuoni fundó la compañía en 1906.

El Grupo Kuoni ha ido y desarrollado sistemáticamente su posición en el mercado de viajes por el mundo en los últimos años, y hoy tiene filiales en más de 40 países en Europa, Asia, África, Australia y América del Norte.

Kuoni es líder mundial en el segmento premium y de especialistas, y fue nombrado “Mejor Tour Operador del Mundo” por los World Travel Awards durante once años consecutivos.

Kuoni inicia su actividad en España en el año 1974 con la apertura de una oficina en la calle Serrano de Madrid, destinada inicialmente a la actividad minorista y a la atención del turismo receptivo. En 1987 inicia la actividad mayorista.

Entre los principales destinos operados por Kuoni cabe destacar:

- ▶ **Maldivas:** uno de los destinos estrella de Kuoni.
- ▶ **Asia:** con una amplia oferta de países y ciudades como China, India, Tailandia, Indonesia o Vietnam.
- ▶ **América:** todo el continente a su alcance: desde Canadá hasta Argentina o Chile, pasando por EEUU, México o Brasil.
- ▶ **África y Océano Índico:** en el corazón del sorprendente y fascinante continente africano, Kuoni ofrece los mejores safaris y la posibilidad de combinarlos con el reposo y la relajación de las Islas del Índico.
- ▶ **Oriente Medio:** una oferta especial incluyendo destinos como Egipto, Siria, Jordania e Israel, y una amplia variedad de posibilidades en los Emiratos Árabes como Dubai.

Kuoni lleva haciendo realidad los sueños de los viajeros desde 1906. Desde entonces, el cambio constante y el valor para abrir nuevos caminos en el turismo han hecho de la compañía una empresa pionera que ha ayudado a dar forma a la actual cultura del mundo de los viajes.

Siguiendo nuestra tradición de empresa innovadora, en los últimos años Kuoni ha completado una de las transformaciones más completa de su historia, con un reposicionamiento total de su marca - que incluye una nueva imagen corporativa, nuevos valores de empresa, y nuevas líneas de productos.

Por encima de todo, Kuoni ha cambiado la naturaleza del viaje en sí. A fin de mantener el cumplimiento de los sueños de las personas más exigentes en el mundo, la empresa ha buscado desarrollar nuevas formas de viajar, y convertirlas en productos específicos ofreciendo un nivel de servicio único.

Sobre la Sostenibilidad y el Turismo



¿Es una demanda de los viajeros actuales?

¿Es una moda?

¿Es creíble un producto turístico posicionado como sostenible?

¿Es relevante para el viajero?

El turismo ecológico es junto al impacto de las redes sociales, el turismo cultural y la redefinición del concepto de calidad una de las tendencias de crecimiento de futuro

Fuente: The future of Travel, the new vocabulary of travel and tourism

La innovación tecnológica, la imagen de marca y la sostenibilidad definirán el rumbo del turismo y de la industria hotelera durante los próximos años

Fuente: Hospitality 2015 Deloitte

Los cinco aspectos que consideran más importantes para el futuro de los viajes:

- ▶ Explorar lugares desconocidos (60%)
- ▶ Vacaciones básicas (24%)
- ▶ Sostenibilidad (22%)
- ▶ Lujo total (18%)
- ▶ Ecoturismo (18%)

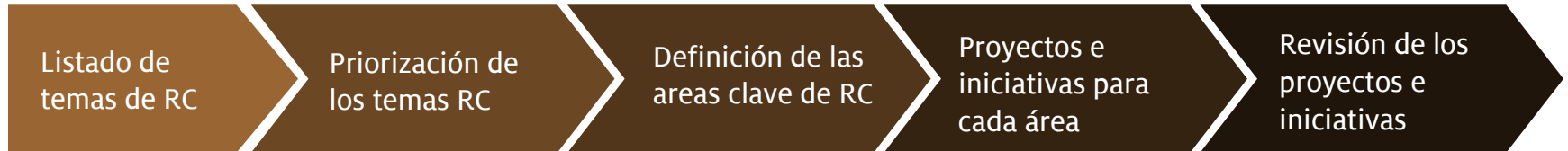
Fuente: Kuoni Informe Vacacional 2011



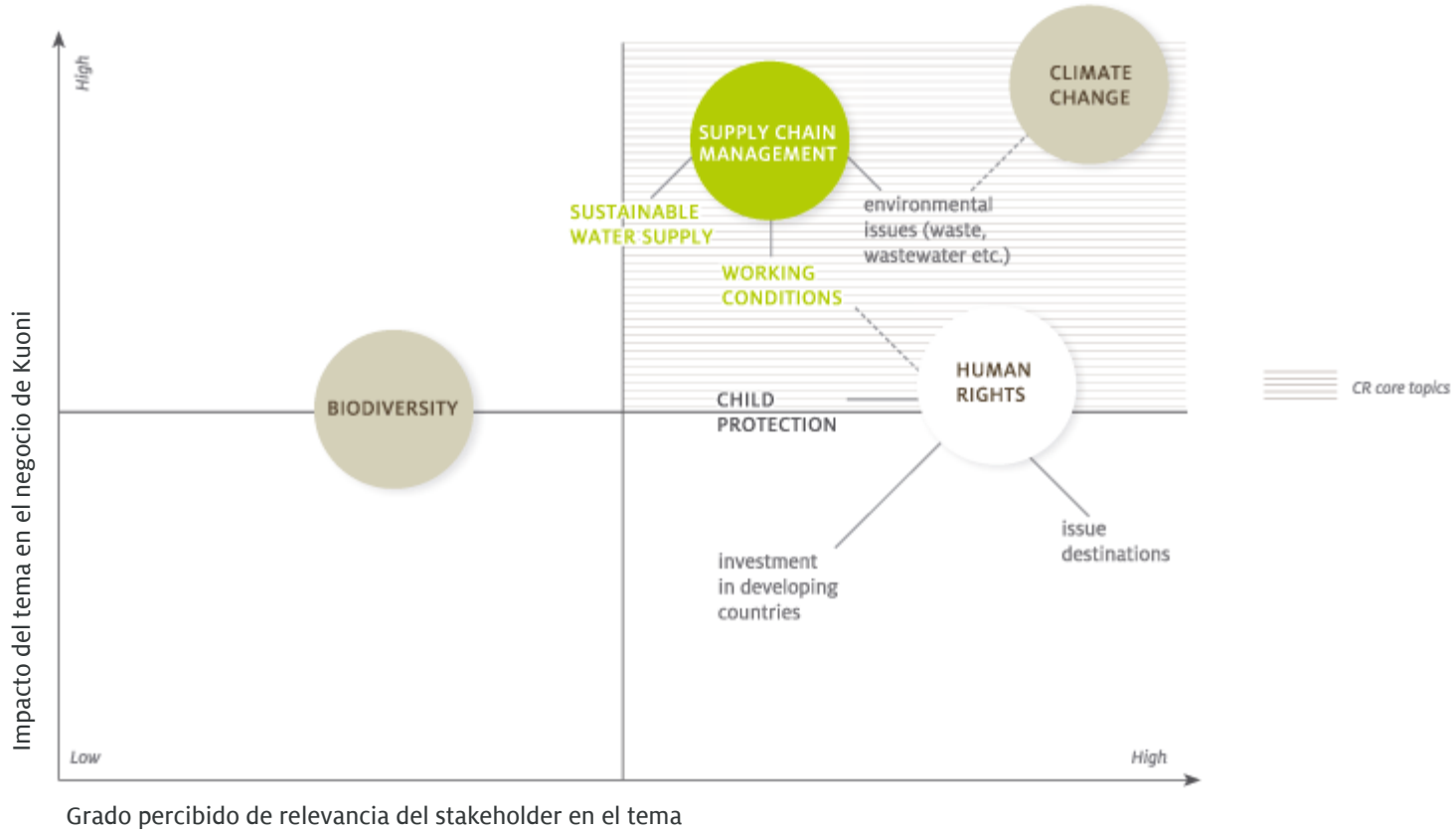
Kuoni y la Sostenibilidad

Nuestra estrategia de RC ofrece una visión clara de cómo podemos seguir transformando nuestro negocio de una manera que beneficie a nuestros empleados, clientes, sociedad, medio ambiente, así como a Kuoni empresa.

La estrategia se basa en un conjunto de prioridades claras y coherentes



Las prioridades se fijan basándonos en la relevancia para cada parte interesada (stakeholders)



Como áreas de desarrollo de responsabilidad corporativa se han definido las siguientes

- › Los Empleados: construir fuerza a través de la diversidad
- › **El desarrollo de Productos Sostenibles**
- › **Una cadena de valor sostenible**
- › Los Derechos Humanos: Contra la Prostitución Infantil y por Condiciones justas de Trabajo
- › **El cuidado del Medioambiente**

El desarrollo de productos sostenibles



Turismo sostenible, la experiencia intensa (del griego ananéosis: "renovación")

La naturaleza inolvidable, encuentros auténticos y viajes respetuosos: eso es lo que ofrece **Ananea**.

Ananea ofrece experiencias inusuales de viaje junto con una selección cuidadosamente elegida de los hoteles que cuentan con credenciales de sostenibilidad particularmente fuertes.

Ananea ofrece a los viajeros la posibilidad de disfrutar de una visión más profunda de estilos de vida desconocidos, contactar con la gente local y aprender más acerca de cómo mantener una relación sostenible de cuidado y preservación de la naturaleza.

En Vietnam, por ejemplo, nuestros clientes van con la organización de la Cruz Verde a visitar centros de rehabilitación para los que todavía sufren las consecuencias de la guerra de Vietnam, y pueden ver y sentir a través de estos contactos personales, lo vital que es este trabajo de ayuda.

En el Perú, por poner otro ejemplo, ven cómo los artesanos locales y criadores de alpacas se les da un futuro más brillante a través del apoyo de la organización Caritas-Comercio Justo.

Una etiqueta de validez mundial para los hoteles sostenibles

El concepto **Travelife** permite que una amplia gama de criterios estandarizados de sostenibilidad social y ambiental se puedan habilitar y mantener en hoteles de todo el mundo.

Travelife es una iniciativa conjunta de una serie de operadores turísticos de todo el mundo para garantizar la gestión de la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor. A los diferentes hoteles que destacan en la observación de estas normas se les otorga el sello **Travelife Oro, Plata o Bronce**, que otorgan como garantía de marca sostenible.

Los premios se basan en evaluaciones individuales de unos **100 criterios** diferentes. Uso moderado de los recursos energéticos e hídricos, la reducción de residuos y la adquisición de bienes de los proveedores locales siempre que sea posible son consideraciones claves, como son el trato justo de los empleados y mantener un intenso diálogo e intercambio con la población local.

Compensando las emisiones de CO₂

Las consecuencias del cambio climático tendrán un efecto importante sobre el sector turístico en los próximos años. Las islas paradisíacas y las ciudades históricas están tan en peligro como las selvas tropicales y los hielos de la Antártida.

El sector turístico contribuye en gran medida a las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Es por ello que en muchos de los mercados de Kuoni ya se está compensando el impacto climático de nuestras actividades de venta de billetes de avión. Y es por ello que, en colaboración con **myclimate** y **Green Seat**, dos organizaciones de compensación de emisiones de carbono, Kuoni apoya proyectos pioneros en Bali y en Egipto, en el que se han puesto en marcha importantes instalaciones de reciclaje para convertir residuos orgánicos en abono, y a la vez que se han creado 120 puestos de trabajo para personal local.

El comercio justo se incorpora al mundo de los viajes

Desde octubre de 2010, Kuoni ofrece a sus clientes suizos por vez primera vez a través de su línea de productos sostenibles, Ananea, **Fair Trade Travel (FTT)**, un programa de viaje de 16 días a través de la Ruta Jardín de Sudáfrica, que ofrece noches de alojamiento en casas de campo de comercio justo certificadas y que está organizado por Private Safaris (filial del grupo Kuoni).

Todos los componentes del paquete (Tour Operador, transporte, actividades y alojamiento), así como todas las relaciones contractuales en la cadena de valor han sido auditadas con los estándares de comercio justo por una compañía auditora independiente.

Este trabajo pionero - desarrollado en colaboración con la **Organización Mundial del Comercio Justo en el Turismo de Sudáfrica (FTTSA)** – supone que por primera vez en la historia del movimiento de comercio mundial justo, se apliquen dichos sistemas a los servicios turísticos.

El proceso ha sido oficialmente aprobado por la **Fairtrade Labelling Organisations International**.

Ofreciendo oportunidades de voluntariado a los turistas comprometidos

La responsabilidad personal y la justicia social están ganando cada vez más importancia en nuestra sociedad. Incluso durante las vacaciones, más y más personas tienen el deseo de participar y contribuir con las culturas que conocemos en nuestros viajes. Los clientes ahora tienen la oportunidad de interactuar con científicos de renombre y organizaciones no gubernamentales en 21 proyectos de conservación la naturaleza y la vida silvestre o de responsabilidad social durante sus vacaciones.

Los proyectos de conservación de vida silvestre incluyen, por ejemplo, el voluntariado en Namibia en un proyecto de conservación del guepardo o en Sri Lanka en un orfanato de elefantes, así como contribuir a la investigación de ballenas en el Mediterráneo, o incluso de trabajo en la Reserva de Panda en provincia china de Sichuan. Respecto a programas de compromiso con la protección del medio ambiente, tenemos proyectos sobre cambio climático en la selva de Borneo o Canadá, así como los proyectos de biodiversidad en el Amazonas o en las Bahamas. Incluso hay la posibilidad de aplicar las habilidades lingüísticas de la enseñanza, por ejemplo, del inglés a niños de las aldeas rurales de Tailandia.

Una Cadena de Valor sostenible



Construyendo valor de mercado también para las comunidades locales en los destinos.

El fomento de la sostenibilidad en la cadena de suministro es una de las maneras más eficaces que tenemos en Kuoni para promover los valores que sustentan nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa en el largo plazo. El enfoque de la cadena de suministro hacia la sostenibilidad implica a una amplia gama de partes interesadas, incluidos el aprovisionamiento interno y el departamento de Producción, socios de la industria, socios hoteleros, ONG y organizaciones internacionales como el **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial**.

Nuestras políticas en este sentido se centran en:

- ▶ **Código de Conducta de los Proveedores:** desde 2007, y como un primer paso en la gestión de la cadena de valor, Kuoni ha incorporado cláusulas éticas en nuestros acuerdos contractuales con los proveedores.
- ▶ **Nuestro sistema de Sostenibilidad Travelife:** Uso de indicadores que permiten medir la sostenibilidad y poner de relieve ejemplos de buenas prácticas
- ▶ **Transferencia del Conocimiento:** ayudamos a nuestros proveedores para un desarrollo lo más sostenible posible organizando talleres regulares en varios destinos para nuestros socios hoteleros con el objetivo de mejorar su potencial y desempeño en sostenibilidad.



El Cuidado del Medioambiente

Del dicho al hecho

Cuestiones ambientales, tales como los relacionados con el impacto del cambio climático y la preservación de la biodiversidad, son retos importantes para la industria del turismo. **Kuoni** se centra en acciones concretas y proyectos piloto relacionados con el cambio climático, tales como:

- ▶ **Protección de los arrecifes de coral:** el 75% de todos los arrecifes de coral del mundo están en riesgo. Hemos unido fuerzas con una de las mayores organizaciones internacionales de conservación de la naturaleza - **International Union for Conservation of Nature (IUCN)** - desde 2008 para apoyar la protección de los frágiles arrecifes de coral en Egipto y las Maldivas, incluyendo financiación de la investigación científica, identificación de los arrecifes en mayor riesgo y su protección en colaboración con las autoridades locales.
- ▶ **Agua:** el consumo de agua del sector turístico es enormemente desproporcionado en relación con la de la población local. El Kuoni objetivo es asegurar un acceso adecuado a este valioso recurso para todas las personas con escasez de agua en los destinos problemáticos. Nuestros esfuerzos en este sentido ya se han extendido a un proyecto pionero en Mombasa, Kenya, en el que se han construido nueve presas para proporcionar pueblos de los alrededores con sus propios suministros de agua.
- ▶ **Biodiversidad o reciclaje de basuras:** con talleres de formación y concienciación en Ngorongoro (Tanzania) o la Riviera Maya.



Resultados

Productos Sostenibles

78

% incremento de ventas
"Verdes" de Apollo
Escandinavia desde 2008

240

toneladas de CO2
compensadas durante la
celebración del film
Festival de Zurich

21

paquetes de viaje
ofrecidos por Kuoni

Supply Chain

90

% de los contratos con
proveedores regulados
por el Código de Conducta

50

% de los Top 300 hoteles
auditados

73

hoteles que ostentan la
garantía Travelife

Cuidado Medioambiental

9

presas de agua
construidas en Kenia

87

% de las emisiones de
CO2 debidas a Business
Travel compensadas con
Green Seat

10.000

toneladas de residuos
reciclados anualmente en
el programa de Bali



Muchas Gracias