

# CONFESIONES DE MEDIANOCHE

## Verdades incómodas de la industria

### HOY: LOS AGENTES DE VIAJES

Nuestra entrevistada:  
Dueña de una agencia con más de 20 años en el negocio.  
Ha sido vendedora, operadora, cobradora, conciliadora, bombero... psicóloga... y cuando se necesita, terapeuta de crisis con diplomado en paciencia infinita.  
Hoy ya no pide permiso para decir lo que piensa.  
Hoy viene a decirlo como es.

#### 1. ¿Qué me dices tú de aquel que te pide cotizarlo todo y no sabe a dónde va?

Ese no quiere viajar... quiere terapia gratuita.  
Llega con una lista tipo buffet: playa, montaña, Europa, Caribe, cultura, fiesta, relax... todo.  
Menos una decisión.  
Y tú ahí, jugando a la ouija del turismo:  
"¿Qué destino será hoy?"  
Spoiler:  
el que no sabe lo que quiere... odia todo lo que compra.

#### 2. ¿QUÉ ME DICES DEL QUE TE PIDE CINCO, DIEZ, QUINCE COTIZACIONES "PARA COMPARAR"? RECE... EVOLUCIONA

Ese no compara... colecciona PDFs.  
Le mandas opciones, le trabajas, le piensas... y él feliz, armando su Pinterest de viajes gratis.  
Y al final:  
"Gracias, lo voy a checar."  
Traducción:  
ya se fue con el más barato.  
Pero cuando algo truena... adivina a quién le escribe.



#### 3. ¿QUÉ OPINAS DEL CLIENTE QUE NO LEE ABSOLUTAMENTE NADA?

Mi villano favorito.  
No lee itinerarios, no lee políticas, no revisa nombres... pero reclama como abogado internacional.  
"Es que nadie me dijo..."  
No, sí te dije.  
Pero leer nunca fue tu fuerte, ¿verdad?  
En turismo no falla el sistema... falla la lectura.

#### 4. ¿QUÉ ME DICES DEL QUE QUIERE LUJO CON PRESUPUESTO DE ANTOJO?

Ese vive en modo fantasía premium.  
Quiere suite, upgrade, experiencia cinco estrellas...  
pero pagando como si fuera motel de carretera.  
No quiere lujo... quiere una historia que contar sin pagarla.  
Y luego se decepciona... porque la realidad no hace descuentos emocionales.

#### 5. ¿QUÉ OPINAS DEL CLIENTE URGIDO QUE TUVO MESES PARA DECIDIR?

Este es el clásico de las 11:32 pm:  
"Oye, me voy el viernes..."  
Ah, perfecto.  
Déjame saca mi varita mágica y te armo todo en dos horas.  
Tuviste meses... pero decidiste que el estrés también era parte del viaje.  
Y claro, si algo falla... la culpa es mía por no hacer milagros.

#### 6. ¿QUÉ ME DICES DEL QUE COMPARA TODO CON LO QUE VIO EN INTERNET?

Ese cree que Google y yo somos competencia.  
"No, es que en internet está más barato..."  
Perfecto, cómpralo ahí.  
Pero cuando tengas un problema... mándale mensaje a Google.  
Ah no, ¿verdad?  
Internet te vende ilusiones.  
Yo te resuelvo cuando se cae el vuelo, cuando el hotel no aparece, cuando el traslado nunca llegó.  
Pero eso no se ve... hasta que pasa.



7. ¿QUÉ OPINAS DE LOS PROVEEDORES QUE BRILLAN... HASTA QUE HAY UN PROBLEMA?

Ah, los artistas del PowerPoint. Te venden el destino, el producto, la maravilla... y cuando hay bronca: desaparecen más rápido que tarifa promocional en temporada alta. Y tú... con el cliente enfrente, dando la cara por alguien que ya apagó el teléfono. Ese día no eres agente. Eres escudo, traductor y terapeuta. Todo en uno.



8. ¿QUÉ ME DICES DE LAS CAPACITACIONES QUE SUPUESTAMENTE AYUDAN A VENDER?

Hay dos tipos: Las que te enseñan a vender... y las que te enseñan a no volver. Mucho storytelling, muchas fotos, mucho "este destino es increíble"... pero nadie te dice: "Así lo vendes." "Así lo cierras." "Así manejas la objeción." Menos aplauso... más herramienta.



9. ¿Y LOS EVENTOS? DESAYUNOS, CARAVANAS, PRESENTACIONES... ¿SIRVEN O NO?

Sirven... cuando no parecen boda sin pastel. Todo bonito: hotel, montaje, coffee break... y tú sales con fotos perfectas... y cero argumentos. El agente no vive de selfies... vive de vender. Y vender no se aprende con canapés.



10. ¿QUÉ OPINAS DEL CLIENTE QUE TODO LE MOLESTA... PERO NUNCA DIJO NADA DURANTE EL VIAJE?

Ese es ninja. Silencioso durante el viaje... explosivo al regreso. Todo bien, todo perfecto... hasta que llega y te manda un testamento de quejas. Oye, ¿y por qué no avisaste cuando se podía arreglar? Ah, porque reclamar después da más satisfacción, ¿no?

11. ¿QUÉ ME DICES DEL CLIENTE QUE CREE QUE TU TRABAJO ES "SOLO APARTAR"?

Ese cree que soy botón de "reservar". No ve la estrategia, no ve la negociación, no ve los errores que evité... no ve las veces que salvé su viaje sin que se enterara. Para él soy: "la que aparta." Hasta que algo falla... y entonces soy: "la que tiene que resolver todo." Curioso cómo cambia la percepción.

12. SI PUDIERAS DECIR UNA SOLA VERDAD DEL TURISMO SIN FILTRO... ¿CUÁL SERÍA?

Que el turismo es una fantasía bien producida. Se vende perfecto. Se muestra perfecto. Se promete perfecto. Pero no lo es. Ni los destinos. Ni los hoteles. Ni los vuelos. Ni los clientes. Y mientras más perfecto lo vendes... más duro es el golpe cuando llega la realidad.



"Yo no vendo viajes... vendo paz mental." Y créeme... eso vale mucho más que el precio del paquete.

