

“El año 2009 es incierto pero las 190 escalas cerradas me permiten ser optimista”

SANDRA YUNTA, DIRECTORA
PALACRUCEROS BARCELONA



Entrevista: Josep Piqué
Fotografías: Palacruceros

En abril de 2007 se inauguró la terminal D del Port de Barcelona, el Palacruceros, gestionado por Carnival Corporation. Esta magnífica obra, que recibe a grandes buques de cruceros y que facilita el proceso de embarque y desembarque de los pasajeros, está supervisada por Sandra Yunta, su directora general, que en esta entrevista nos desvela algunos detalles poco conocidos de la terminal.

En abril de 2007 se inauguró la nueva terminal del Port de Barcelona. Y Sandra Yunta fue nombrada responsable de esta terminal. ¿Cuál es el objetivo de su trabajo?

Organizar el día a día de la terminal, preparar la escala de los buques y dar cobertura a las necesidades de las operativas de ground-handling y seguridad. También hay que velar por el buen estado de la instalación y su mantenimiento, por supuesto.

¿Qué se encuentra el pasajero una vez dentro de la terminal respecto a otras terminales del mundo? ¿Cómo valoran los pasajeros y las propias navieras la terminal?

En la misión de Costa y del grupo Carnival, la satisfacción del cliente aparece como el gran objetivo principal. Y la terminal, en cada uno de sus rincones, pretende aportar algún elemento para su consecución. Así, la terminal está dotada con toda una serie de espacios que ofrecen confort al pasajero; zonas de espera suficientemente amplias y cómodas, área comercial, bar-cafetería con terraza, etc. La diferencia con respecto a otras terminales se encuentra en pequeños detalles que aportan un valor añadido, sala VIP y sala infantil. A menudo, el disponer de zonas donde poder dar atención personalizada a determinados segmentos, facilita operaciones y ofrece exclusividad para estos colectivos. Palacruceros dispone también de un Internet-point gratuito para los pasajeros, dotado con 5 posiciones de consulta. Pero sin duda, lo que realmente diferencia a Palacruceros de otras terminales, es el hecho de tener una zona dedicada a la tripulación, donde los tripulantes pueden esperar cómodamente a embarcar o bien pueden también disfrutar de conexión a internet de forma gratuita, además de disponer de su propia oferta de vending.

Los pasajeros toman sus primeras fotos de Barcelona en la terminal. Al desembarcar, quedan impresionados por la belleza de la obra de los arquitectos genoveses, Luigi Vicini y Andrea Piazza. Capitanes y oficiales de los buques han estado trabajando con nosotros estrechamente a lo largo del año para pre-



parar sus escalas, y realmente han quedado satisfechos con el desarrollo de las operativas. De hecho, alguna compañía del grupo ha conseguido los mejores ratings de operativa de embarque cuando su barco ha escalado en Palacruceros. Para entendernos, las navieras ponen a disposición de los pasajeros unas encuestas o cuestionarios para que valoren su experiencia. Uno de los puntos es la satisfacción en el puerto de embarque. Por lo general, ello implica valorar tiempos de espera en las colas para check-in, embarque; trato del personal de atención al público, estado de la instalación... y si bien participan muchos agentes distintos durante la escala (el consignatario, el ground-handler, el terminalista...), un resultado tan positivo es fruto de la colaboración y el esfuerzo de todos por conseguir que el cliente/pasajero tenga una experiencia agradable.

Este año se han batido récords de llegadas y salidas de barcos de crucero en Barcelona hasta convertir el Port en líder en Europa y 5º del mundo según los últimos datos estadísticos. ¿Cuántos barcos y pasajeros habrán pasado por Palacruceros en toda la temporada 2008? ¿Cuáles son las previsiones de barcos y pasajeros que pasarán durante 2009 por la terminal?

El 2008 ha sido un gran año para Palacruceros. Acabamos el año con unas 200 escalas y cerca de 600.000 pasajeros. El 2009 es un año incierto, en parte por la situación económica que estamos viviendo. Sin embargo, me gustaría ser optimista. Los barcos van a seguir viniendo, de hecho tenemos ya reservadas 190 escalas para el año entrante y estoy convencida de que las agresivas acciones de marketing y ventas que ya están desarrollando nuestros compañeros darán sus frutos.

¿Qué compañía ha atracado con más frecuencia en la Terminal D? Y una cuestión que muchos cruceristas se hacen: Cuando llegan a la vez dos barcos del Grupo Carnival Corp. en Barcelona, ya sea un barco de Costa, Cunard, HAL, Iberocruceros..., ¿En qué os basáis a la hora de decidir qué barco

“Los pasajeros que llegan a Barcelona toman sus primeras fotografías en la terminal, y los tripulantes de los buques tienen a su disposición un espacio exclusivo reservado.”

atraca prioritariamente en el Palacruceros?

Costa es sin duda una de las compañías que más escalas tiene en el Port de Barcelona y por lo tanto, en Palacruceros. La prioridad de atraque responde a una política aprobada por todos los responsables de las navieras del grupo que es muy estricta, y así debe ser para no incurrir en injusticias. Para ello, se tienen en cuenta el tipo y tamaño de las operaciones (embarque, desembarque o tránsito y número de pasajeros), la regularidad (si viene cada semana, cada 10 días) y la frecuencia (6 escalas al año, 30...). De esta forma, se crea una parrilla de la que salen unas categorías y a cada barco, en función a su categoría se le asigna la prioridad de atraque.

Se rumorea que el Grupo Carnival Corp. tiene preferencia para construir una nueva terminal en Barcelona (la terminal E). ¿Es cierto? ¿Qué otras terminales del Grupo Carnival se van a construir?

Tiene opción preferente para solicitarla. Pero todo está supeditado a la evolución de la ampliación del puerto, con lo que deberemos esperar a que el puerto haga su correspondiente planificación de espacios portuarios para saber cuándo va a ser posible.

Registros en mano -y si Ud. tiene datos de otras terminales de Carnival Corp.-, ¿es el Palacruceros de Barcelona más rentable que otras terminales construidas por Carnival Corp. como los de Savona, NY, etc)?

No tengo registros, pero cada una tiene una estructura distinta y responde a una política tarifaria diferente (en ocasiones marcada por una autoridad portuaria), por lo que creo que aunque existieran documentos que lo pudieran demostrar, no sería comparable.

El Palacruceros tiene varias funcionalidades. Aparte de dar servicio al pasajero y a los barcos que llegan, ¿qué otras utilidades ha ofrecido desde su inauguración? ¿Tenéis previsto darle mayor “cobertura” (rentabilidad) a la terminal?

Alguna cosa hemos hecho, por ejemplo, el evento de Nokia en el marco del Mobile World Congress (3GSM) y algún que otro anuncio. Sin embargo, no es este nuestro core business y de hecho, cualquier actividad de este tipo interfiere con la actividad a la que está destinada el Muelle Adosado (que es la de atender el tráfico de cruceros). No tenemos que olvidar que estamos en una zona de acceso restringido, donde priman las medidas de seguridad y control y por lo tanto, este tipo de actos obligan a redefinir, aunque sea por un día, las obligaciones y funciones de muchas personas y agentes implicados en preservar dicha seguridad.