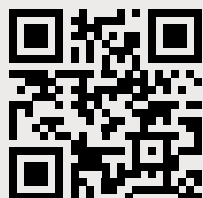


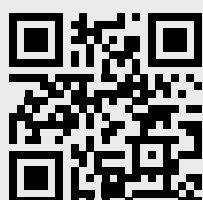
## Por que innovar?

Porque innovar é a clave para superar as formas de facer do pasado. Os consumidores cambiaron. O COVID-19 foi un antes e un despois. Hoxe estamos diante dunha novo paradigma e ninguén ten a receita máxica para superar con éxito a incertidume do comportamento da economía, porque a economía réxese pola emoción de confianza ou non no mercado. O impacto da crise no sector turístico é unha evidencia e o sector turístico debe innovar radicalmente.

Pero como esta crise é global, dá igual en que sector de actividade atópease a empresa. Aquelas pemes de Galicia que sexan capaces de innovar na súa estratexia empresarial, innovar na forma de crear valor para os seus clientes, innovar en acelerar e dixitalizar os seus procesos teñen moitas posibilidades de colocarse, na casilla de saída da novo paradigma postcovid.



*Todo o que hai que saber sobre innovación está nos nosos cadernos, bota un vistazo.*



*Coñece outras historias de éxito da innovación galega protagonizadas por pemes.*

**Contacta con nós para poñer en marcha o voso propio proceso innovador.**

**Programa de impulso á innovación nas pemes**

**Área de Servizos**

**Axencia Galega de Innovación**

981 957 300

gain@xunta.gal

Rúa Airas Nunes s/n

15702 – Santiago de Compostela

gain@xunta.gal



<http://gain.xunta.gal>



PROGRAMA  
**IMPULSO  
Á INNOVACIÓN**  
nas Pemes

## Miramar Cruises

*“Somos un equipo de 15 persoas moi adaptativas que fomos capaces de sortear a adversidade da pandemia e manter en pé a empresa”*

Miramar Cruises é a iniciativa empresarial de Hugo Iglesias e Diego Leira nada no 2012 nos viveiros da Fundación CEL de Lugo. Os dous emprendedores levaron a súa idea de negocio adiante ofrecendo un valor diferencial ao consumidor, implementando unha das primeiras axencias especializadas na comercialización dos cruceiros turísticos combinando a captación de clientes a través de internet e a venda a través dun call center especializado.





MIRAMAR CRUISES

## A revolución do travel *online*

NOME: MIRAMAR CRUISER

LOCALIZACIÓN: A CORUÑA

INICIO ACTIVIDADE: 2012

SECTOR: TURISMO. AXENCIA ONLINE ESPECIALIZADA NA VENDA DE CRUCEIROS TURÍSTICOS.



**O**s dous fundadores puxeron toda a súa experiencia e enerxía en levar a cabo a **revolución do travel online** e crearon un equipo, experto no sector turístico, cunha **actitude e unhas aptitudes máis próximas ao consumidor dixital**. Miramar Cruises identificou a **oportunidade de negocio** alí onde as grandes empresas aínda non querían aventurarse, pola falta de capacidades na comercialización de servizos turísticos a través de internet entre os seus equipos convencionais.

Emprender un negocio é unha tarefa intensa e chea de incertidume, pero a súa vez, chea de satisfacción de ver como unha idea de negocio convértese nunha empresa viable.

Para Miramar Cruises, a clave do éxito foi o lanzamento dunha **plataforma dixital pioneira** ao servizo das grandes navieras e dos cruceiristas. Un **ambicioso proxecto tecnolóxico** para dar resposta á crecente demanda do mercado online das viaxes de contar con plataformas de referencia, *reviews* e lugares de intercambio de experiencias reais no mundo virtual. Era unha necesidade non cuberta ata o momento.

Outro factor clave de éxito foi a implementación **da tecnoloxía ITS**, un sistema de integración para as navieras que converteu a páxina web multi-idioma e multi-mercado de Miramar Cruises, nunha plataforma de pricing para as navieras.

## “O Business Plan morreu! Cada día débense tomar decisións máis áxiles, facer pilotos e ver os resultados in situ”

E non remata aquí o enfoque tecnolóxico de Miramar Cruises, porque desde o seu lanzamento puxo en marcha unha potente base de datos de clientes. Un **CRM deseñado ad hoc** para realizar accións de márketing online e de comercialización.

A facturación do 2019 estivo ao redor de 8 millóns de euros. Durante esta primeira etapa fóronse realizando **investimentos contínuos en tecnoloxía e innovación**. O crecemento interanual desde a creación da axencia de viaxes *online*, no 2012 ata finais do 2019, foi do 78%. Por este crecemento exponencial, Miramar Cruises foi recoñecida como **empresa gacela**, polo seu crecemento interanual superior ao 25% durante tres anos consecutivos, na súa cifra de negocio.

Este crecemento acelerado ha marcado o ADN da cultura innovadora da empresa en varios aspectos claves. Por exemplo, na toma de decisións e na autonomía dos equipos.

Como di Hugo Iglesias, **“cremos nesta oportunidade de negocio e aprendemos día a día a responder as necesidades dos cruceiristas”**. Nesta novo paradigma, xa non son útiles as ferramentas

de xestión do pasado como o *Business Plan*. Planificar os resultados de ingresos a 3 ou 5 anos nun mercado dixital xa non ten sentido. Por iso débese cambiar a forma de xestionar a empresa e adaptarse á toma de decisións áxil. As pemes de Galicia deben aprender a traballar con máis incertidume porque o mercado está cambiado para todos.

Miramar Cruises foi creando ao longo destes primeiros anos un **equipo autónomo moi cualifica-**

**do**, no que confía plenamente. E este aspecto foi clave para sortear a adversidade do COVID-19. Ao contrario do que fixo o sector turístico, **Miramar Cruises non se acolleu a ningún ERTE**. O equipo formado por 15 persoas estivo superando, día a día, os problemas do parón do sector turístico.

Hoxe son un equipo máis resiliente e capacitado para dar resposta aos clientes porque aprenderon a capear o temporal navegando. **Solucionaron problemas innovando cada día**. Propoñendo novas ideas e probándoas directamente cos clientes. Analizando os resultados e valorando se tiña sentido ou non seguir con esa idea. **Innovar día a día** foi un dos **factores de éxito** para superar esta crise económica.

