

GUÍA PARA ELEGIR, O CAMBIAR,
TU AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS

Las preguntas que no vienen en ninguna propuesta

Doce preguntas para saber
qué hay realmente
detrás de una propuesta
de movilidad corporativa.

4

Para ti

8

Para quien te vende

3

Campos por pregunta

úbico

The New
Corporate
Mobility

Doce preguntas que no se contestan de memoria

Tener más ha dejado de ser una ventaja: es lo que tiene todo el mundo.

Cobertura, integraciones y paneles se compran. Lo que vuelve a ser escaso es el **criterio** para saber qué encaja con una empresa, qué sobra... y eso no viene en ninguna ficha de producto. Por eso esta guía no compara proveedores: **enseña a preguntarles.**

Cada pregunta sigue la misma estructura: **qué preguntar, por qué importa y qué hacer con la respuesta.**

Las cuatro primeras sirven para mirar hacia dentro. Las ocho siguientes pueden incluirse directamente en una solicitud de propuesta y ayudan a distinguir entre quien realmente encaja y quien simplemente vende catálogo.

BLOQUE 1 · CUATRO COSAS QUE SABER DE TI ANTES DE PEDIR NADA

- 1 Cuánto se gasta de verdad. p. 3
- 2 Quién aprueba un viaje y cuánto tarda. p. 3
- 3 Qué pasa hoy a las tres de la mañana. p. 4
- 4 La última petición compleja que tramitasteis. p. 4

BLOQUE 2 · LAS OCHO QUE DECIDEN EL RESULTADO

- 5 Quién es mi interlocutor. p. 5
- 6 Qué pasa cuando lo habitual no resuelve. p. 5
- 7 Qué contenido se ve y cuál se puede comprar de verdad. p. 6
- 8 Cuánto se tarda en estar operativo desde la firma. p. 6
- 9 Quién arregla una factura mal emitida. p. 7
- 10 Qué datos se entregan y si son de mi propiedad. p. 7
- 11 Por qué concepto se paga exactamente. p. 8
- 12 ¿A qué decís que no? p. 8

BLOQUE 1

Cuatro cosas que saber de ti antes de pedir nada

Estas cuatro se contestan dentro de casa: todavía no hay proveedor al que evaluar. Y si no las sabes, cualquier oferta va a parecerte buena porque no tienes con qué compararla.

01 | Cuánto se gasta de verdad

¿Sabes, sin esperar a la factura, cuánto ha costado la movilidad este mes y qué parte no pasó por el canal contratado?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Sin ese número, cualquier propuesta suena a mejora: se compara contra una base que no se conoce.

QUÉ DICE TU RESPUESTA

No saberlo también es una respuesta, y es válida: es la primera línea de la solicitud de propuesta.

02 | Quién aprueba un viaje y cuánto tarda

¿Cuántos pasos y cuántas horas hay entre que alguien pide viajar y recibe el visto bueno?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

La fricción de aprobación es la razón más común de que se reserve por fuera del canal.

QUÉ DICE TU RESPUESTA

Si la respuesta describe una herramienta y no un tiempo, el proceso sigue sin medirse.

03

Qué pasa hoy a las tres de la mañana

Si alguien tiene un problema fuera de horario, ¿quién responde y en cuánto tiempo? ¿Es igual un domingo que un martes?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

La mayoría de las empresas no tiene protocolo escrito: tiene una persona que responde el móvil.

QUÉ DICE TU RESPUESTA

Si aparece un nombre en vez de un protocolo, la dependencia es de esa persona y no de un sistema.

04

La última petición compleja que tramitasteis

¿Recuerdas cómo se resolvió?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Un caso complicado enseña cómo funciona de verdad el servicio que ya tienes. La reserva corriente no enseña nada.

QUÉ DICE TU RESPUESTA

Si no viene ninguno a la cabeza, pregúntaselo al equipo: lo recuerda quien lo resolvió.

BLOQUE 2

Las ocho que deciden el resultado.

Estas ocho son para quien te va a presentar una oferta.

05 | Quién es mi interlocutor

¿Quién lleva mi cuenta, en qué horario existe de verdad, y a quién escalo si no responde?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Un nombre no es lo mismo que un rol: «tendrás un gestor» no compromete ninguna disponibilidad.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

Nombre, horario y escalado sin insistir.

✗ VENDE CATÁLOGO

«Equipo dedicado», sin nombres ni horarios.

06 | Qué pasa cuando lo habitual no resuelve

¿Cómo fue y qué hicisteis en el último caso que se salió de lo normal, uno que no era una reserva corriente?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Lo que define el servicio es la excepción. La reserva sencilla la resuelve cualquiera.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

Una historia concreta, con alguien resolviendo.

✗ VENDE CATÁLOGO

«Tenemos protocolos para todo».

07 | Qué contenido se ve y cuál se puede comprar de verdad

El contenido que me enseñáis, ¿es el mismo que puedo emitir, o hay cosas que se ven y no se pueden reservar ahí?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Es lo que hay detrás de mirar en la herramienta y reservar por otro lado. Casi nunca es indisciplina del viajero.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

De dónde sale el contenido y qué parte es reservable.

✗ VENDE CATÁLOGO

«Tenemos todo el mercado».

08 | Cuánto se tarda en estar operativo desde la firma

¿Cuántas semanas pasan desde la firma hasta estar operativos de verdad, y qué necesitáis de nosotros mientras tanto?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Un plazo vago suele significar que no hay plan escrito. Y sin plan escrito, el plazo real siempre se alarga.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

Un número de semanas y qué necesita de la otra parte.

✗ VENDE CATÁLOGO

«Empezar cuanto antes».

09 | Quién arregla una factura mal emitida

Si una factura sale mal, ¿quién la corrige, en cuánto tiempo, y quién asume la diferencia mientras se resuelve?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Pregunta pequeña que dice si hay un proceso real detrás o esa parte se hace a mano.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

Un plazo en días y quién asume la diferencia.

✗ VENDE CATÁLOGO

«Lo antes posible», y silencio.

10 | Qué datos se entregan y si son de mi propiedad

¿Qué datos me entregáis, en qué formato y con qué frecuencia? Y si cambio de proveedor, ¿me los llevo tal cual?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

El dato de viaje ya es dato de negocio. Quien no puede entregarlo limpio ata por inercia técnica.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

Formato, frecuencia y portabilidad como algo normal.

✗ VENDE CATÁLOGO

Te enseña el panel.

11

Por qué concepto se paga exactamente

¿Cómo cobráis: por reserva, por servicio, o va dentro del precio del billete? ¿Y si un año viajamos la mitad?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

El precio de una agencia casi nunca está en una sola línea. Sin el concepto, dos ofertas no se pueden comparar.

✓ ENCAJA CON LO QUE NECESITAS

Nombra el concepto y qué pasa si baja el volumen.

✗ VENDE CATÁLOGO

«El servicio va incluido».

12

¿A qué decís que no?

¿A qué tipo de empresa, encargo o petición decís que no?

POR QUÉ DECIDE MÁS DE LO QUE PARECE

Quien no sabe nombrar lo que no hace no ha decidido qué hace. Prometerlo todo se paga tarde.

Esta es la única que no admite matices: si no hay ningún no, es que no hay criterio, solo hay disponibilidad.

El servicio que no hay que pedir

Ya sabes interpretar bien las respuestas. Pero hay un matiz que conviene tener en cuenta cuando solicites la propuesta.

Un servicio «360º».

Nadie contesta que no a esta petición, pero la realidad es que solo haciendo las doce preguntas que hemos visto es como vas a conseguir una respuesta precisa que te ayude a tomar una decisión con todos los datos.

Y cuando tengas las respuestas

Esto se contesta en casa. La comparación se hace con las respuestas delante, y para eso hay una versión de trabajo.

01

Este documento.

Descarga libre, sin formulario.
Las doce preguntas con sus tres campos.

02

La plantilla en hoja de cálculo.

Las mismas doce en filas,
una columna por proveedor.
Rellenas lo que te contesten y
los huecos aparecen solos.

03

Media hora de revisión.

Con tu plantilla rellena
delante con las respuestas
que ya tengas, de nosotros o
de cualquier otro. Señalamos
los huecos. Sin propuesta:
solo la lectura.

La plantilla, para comparar de verdad.

PÍDELA

corporatemobility.ubicocorporate.com/doce-preguntas



Y SI ACABA HABIENDO CONVERSACIÓN, ASÍ TRABAJAMOS

1

Empezamos por las cuatro primeras.

Las mismas cuatro preguntas de este documento, contestadas contigo antes de proponer nada. Sin esos números no hay propuesta: hay catálogo.

2

Colocamos lo que encaja y nombramos lo que sobra.

No todo lo que sabemos hacer le sirve a todas las empresas. Decir qué se queda fuera es parte del trabajo, no una concesión.

3

Se monta sobre cómo trabajáis, no sobre un estándar.

El programa se diseña sobre vuestros procesos y vuestra forma de decidir. Lo contrario es pedirle a una empresa que se adapte a una herramienta.

Estamos a favor de que se pregunte más y se prometa menos.

SIGUIENTE PASO

La plantilla, para comparar, y media hora para leerla.

PÍDELA

corporatemobility.ubicocorporate.com/doce-preguntas

