Convierte la ilusión de viajar en experiencias únicas, con dedicación, cercanía y una atención al detalle

Kenepa Travels: el sueño viajero de Alberto Luis Fernández, hecho realidad

Desde hace poco menos de un año, Alberto Luis Fernández, propietario de Kenepa Travels, ha conseguido hacer de su gran pasión, viajar, su forma de vida. Kenepa Travels es la nueva agencia de viajes que ha llegado al barrio sin hacer mucho ruido. De hecho, su despacho, se encuentra en su domicilio, aislado del resto de la casa. Allí es donde presta su servicio a los vecinos que así lo requieren, con un trato personalizado, escucha activa y viajes hechos a medida, con mimo, como si fueran para él mismo.

La agencia es el resultado del gran sueño que Alberto llevaba gestando desde hacía muchos años. «Llevo en Montequinto desde 2001, con un paréntesis de cuatro años en los que estuve fuera. Desde que volví, en 2011, emprendí aquí dos editoriales, pero siempre tuve en mente lo de montar una agencia de viajes. Me apasiona viajar. Lo disfruto, lo vivo…», explica.

Esa pasión fue tomando forma poco a poco, hasta que encontró el momento idóneo. «Este sueño empezó en serio el verano pasado, cuando monté la agencia y organicé un viaje a Marruecos que fue todo un éxito. Desde entonces, no he parado».

Kenepa Travels nació con una vocación clara: hacer de cada viaje una experiencia única, diseñada con el cliente y para el cliente. «Soy meticuloso y detallista. Siempre me ha gustado organizar viajes, aunque fueran para amigos o familiares. Si yo tuviera muchísimo dinero y tiempo, estaría viajando todo el año. Así que decidí dedicarme a lo que me gusta y convertirlo en mi trabajo».

El primer año de actividad ha sido intenso, como reconoce el propio Alberto. «Es un negocio de largo recorrido. No es abrir y vender. Es sembrar confianza, demostrar cómo trabajas, acompañar en todo el proceso. Estoy muy contento porque ya he cerrado viajes importantes y estoy organizando otros que me hacen muchísima ilusión». La clave, -afirma-, ha estado en entender que este trabajo es mucho más que gestionar vuelos y hoteles: «Hay que meterse en la piel del viajero, entender lo que realmente busca, lo que sueña, y ayudarle a conseguirlo».

Y, bajo esta idea, es cómo trabaja día a día en Kenepa Travels. En su despacho, junto a su ordenador para dedicar muchas horas a buscar y presupuestar los viajes que quieren realizar los quinteños. «Haces muchos presupuestos y solo salen algunos, pero cada uno lo trabajo como si fuera a salir. Porque ese es el secreto: dedicarle tiempo y cariño. Cuando luego te mandan fotos desde el destino, cuando te agradecen el asesoramiento… eso es lo que te llena».

Respecto a sus clientes, hay quienes llegan con una idea clara, pero no todos quieren los mismos servicios. Están los que buscan solo el vuelo y quienes buscan viajar con un paquete cerrado, y solo necesita una gestión profesional, para los que Kenepa Travels siempre tiene una solución. Pero también los que vienen con una ilusión, buscando algo especial. «Ahí es donde yo más disfruto. Esas conversaciones largas, en las que vamos perfilando el viaje, sacando sus deseos, sus expectativas… Al final, no se trata solo de vender un viaje, sino de crear algo que encaje con ese sueño».

Con Marruecos y Egipto, como dos de los destinos más solicitados, también se encarga de organizar viajes más exclusivos o complejos.

«Recientemente he cerrado un viaje a Turquía para seis personas durante quince días. Fue todo un reto porque los clientes sabían muy bien lo que querían y lo que no. Hicimos varias propuestas, adaptamos los detalles… y salió perfecto».

También ha trabajado con grupos más grandes, como la peregrinación a Fátima que organizó junto a la Hermandad del Rocío de Montequinto. «Fue una experiencia preciosa, organizar un viaje para 50 personas, con todo el cariño».

Una de las cosas que más valora es la relación directa con sus clientes. Aunque no tiene un local comercial visible, Kenepa Travels no es una agencia online al uso. «Esa etiqueta de agencia online se pone muy rápido si no tienes un local a pie de calle, pero yo recibo aquí a mis clientes, hablamos, les enseño todo al detalle, les doy opciones… No se trata de hacerlo todo por teléfono o por una web. Se trata de conocernos, de entendernos. El trato personal es lo que marca la diferencia».

Ese enfoque cercano también se refleja en su filosofía de trabajo. «Si veo que un viaje no es lo que el cliente necesita, lo digo. Aunque ya me lo hayan confirmado. Me pasó con una familia que quería ir a Egipto. Les preparé una propuesta, pero me fui a la cama con la sensación de que no era lo que buscaban. Al día siguiente les llamé y les propuse otro viaje, más caro, pero más adecuado. Y al final me dieron las gracias por haberlos asesorado y no conformarme con la venta que tenía hecha».

Aún así, el camino no ha estado exento de dificultades.

Lo más complicado, recuerda, fue dar de alta la agencia. «Pertenecemos a un gran grupo de agencias llamado 'Grupo DIT Gestión', con más de 1.100 agencias en toda España. Desde que empecé los trámites hasta que me concedieron la licencia pasaron tres meses de mucho papeleo. Eso fue lo más duro».

Teniendo claro que, en un mundo tan competitivo como el de las agencias de viajes, ha de marcar la diferencia siendo especial. «Cuando me preguntaban en una convención del pasado año qué iba a aportar de diferente, yo siempre respondía lo mismo: yo. Lo diferente soy yo. La atención que doy, cómo me implico, cómo cuido cada viaje. Eso no lo va a encontrar el cliente en otro sitio. No digo que sea mejor ni peor, simplemente es única. Es mía».

De cara al futuro, Alberto prefiere no hacer grandes planes, ya que, como confiesa: «No soy de marcarme metas a largo plazo. Quiero que cada cliente que viaje conmigo vuelva satisfecho. Ese es el mejor indicador de que lo estoy haciendo bien». Aunque le gustaría enfrentarse a nuevos retos, como organizar viajes de grupo a Escocia, Perú o Argentina. "Me encantaría, pero son viajes muy complejos y costosos. Pero no busco retos, prefiero que los retos me vengan, que los clientes me planteen desafíos y yo los asuma con responsabilidad. Así es como disfruto".

A quienes aún no conocen Kenepa Travels, Alberto les lanza una invitación sincera: «Que vengan, que me pidan presupuestos, ideas, sin compromiso. Hacemos diez propuestas y salen dos, eso es normal. Lo importante es conocernos, ver si encajamos. Hoy puede que no, pero quizás mañana sí. Y mientras tanto, seguimos soñando viajes».

Antes de despedirse, tiene palabras de agradecimiento. «Gracias a la Hermandad del Rocío, por confiar en mí para ese viaje tan bonito. Gracias a Acoquinto, por el respaldo. Y, sobre todo, gracias a mi familia, que entiende y apoya las horas que dedico a esto. Aunque sea una pasión, sigue siendo trabajo. Y ellos también están ahí, siempre», subraya.