



LES GRANDS MÉTIERS ESSEC



Un secteur qui n'est pas prêt de disparaître

Récemment chahuté, l'univers du voyage reste un secteur où il fait bon travailler et où les opportunités de carrière demeurent nombreuses. Le point avec Alexandre Vercoutre (E06), Directeur Général de Marco Vasco.

Récemment, l'actualité a été très marquée par la faillite d'Aigle Azur, XL Airways et surtout celle de Thomas Cook. Pouvez-vous nous en dire plus sur ces bouleversements qu'est en train de vivre le secteur ?

Le dénominateur commun à ces 3 faillites est la concurrence. Les situations de AA et XL sont toutefois différentes de celles de Thomas Cook. L'aérien est un marché où nos compagnies nationales ne se battent pas à armes égales avec leurs rivaux européens ou mondiaux, du fait du poids élevé des charges sociales en France

Un poids qui a encore augmenté l'été passé avec l'introduction de l'écocontribution, une taxe qui servira en partie à financer des infrastructures terrestres...

Reconnaissons que notre aérien pourrait être mieux soutenu. Pour Thomas Cook, l'incapacité à évoluer dans un environnement en profonde transformation, celui de l'organisation de voyages, lui a été fatale. Le groupe a pris de plein fouet la transformation de la concurrence depuis 20 ans : l'arrivée des OTA (Booking, Expedia) dans les années 2000, et celle d'Airbnb et son offre d'hébergement et d'activités dans les années 2010.

Justement quelles sont selon vous les clés pour survivre sur ce marché très concurrentiel ?

S'adapter, en permanence ! Ce qui n'est pas simple. Quand votre modèle économique fonctionne, vous n'avez pas très envie d'y toucher. Pourquoi changer une équipe qui gagne ?

Pourtant, je suis convaincu que, pour continuer à gagner, il faut faire évoluer les choses. Il ne s'agit pas nécessairement de réinventer la roue, mais de faire mieux ce qu'on fait déjà bien et d'oser quelques nouveautés.

Et il est moins difficile d'embarquer les équipes dans ces changements quand l'entreprise tourne bien, que lorsque ça va mal. Les moyens financiers sont disponibles, les esprits aussi.

Quels sont vos principaux challenges ?

MARCO VASCO évolue sur un segment en croissance, celui du voyage personnalisé. À l'heure de l'hyperpersonnalisation, nous avons un positionnement idéal. Pour en profiter, nous devons premièrement continuer à être audacieux, originaux dans nos propositions de services. Nous devons aussi, je le disais, nous améliorer, sans cesse, en particulier là où nous avons jusqu'ici été très bons : sur le plan digital, dans la formation de nos équipes, et dans la relation

client, en cultivant notre intelligence relationnelle. Enfin, nous devons développer davantage notre visibilité en dehors du web.

Quels conseils donneriez-vous aux diplômés de l'ESSEC qui voudraient rejoindre votre secteur ?

La faillite de Thomas Cook ne doit pas donner une mauvaise image de notre secteur. Notre industrie est en pleine croissance et transformation, ce qui offre des possibilités de carrière extraordinaires. Et notre métier n'est pas dénué de sens : faire rêver, inspirer nos clients, répondre à leurs attentes pour qu'ils se sentent bien, mieux. Il y a pire, non ?

Je dirais donc à ces jeunes gens : venez, testez ! Et si jamais ça ne fonctionne pas, vous êtes ESSEC, vous saurez tirer les enseignements et rebondir !



MARCO VASCO

Partez avec MARCO VASCO et bénéficiez de 300 € de réduction* sur votre 1^{er} voyage en indiquant le code : P2574.

**Offre valable pour un séjour d'un montant minimum de 2 000 € TTC par dossier, incluant vols et hébergements (5 nuits min), hors circuits accompagnés en groupe et devis en cours.*