

## KLM se anticipa a las tendencias de viajes y tecnologías para 2020

***Los viajeros están cambiando su forma de buscar, reservar y viajar. ¿Cómo influirán la tecnología y los pasajeros en los viajes en 2020? En esta previsión, KLM Royal Dutch Airlines dirige una mirada hacia el futuro de los viajes: desde la reserva con la ayuda de la tecnología de voz y alternativas sostenibles como los servicios ferroviarios, hasta la tecnología de reconocimiento facial en los controles de seguridad.***

### **Santiago, 19 de diciembre de 2019.- La Generación Z y los milenials apuestan por Instagram para la búsqueda de destinos\***

Las encuestas muestran que la mitad de la Generación Z y los milenials tienen en cuenta lo «instagrameable» que será su destino al hacer la reserva. ¿Cuántos «me gusta» generará? Para el 25,8 % de ellos, la garantía de poder tomar fotos bonitas de las vacaciones es un requisito previo. Ellos tienen que hacer las fotos personalmente y deben ser auténticas. (Véase más abajo el apartado «En las redes sociales, la inspiración para viajar proviene de los amigos y familiares»).

### **Los viajeros utilizan cada vez más la tecnología de voz para navegar**

Muchas personas pasan horas consultando los motores de búsqueda y navegando por los sitios web para encontrar el destino de viaje ideal. Los «altavoces inteligentes» les asisten en su búsqueda, haciendo que cada vez más viajeros encuentren su destino ideal y billetes de avión adecuados por medio de la tecnología de voz. El servicio de reservas de KLM, que se consulta a menudo con la ayuda de Google Assistant, atrae cada mes a un 10 % más de usuarios.

### **En las redes sociales, la inspiración para viajar proviene de los amigos y familiares\***

Se espera que Instagram siga creciendo como una importante fuente de inspiración para viajar. Los viajeros miran principalmente las publicaciones de amigos y familiares (65,3 %) o hacen clic en hashtags para buscar inspiración de desconocidos (45,9 %). El papel de los influencers y famosos como fuente de inspiración para las vacaciones está disminuyendo (14,5 %).

### **La combinación de viajes en avión y tren ganan popularidad**

La sostenibilidad es importante y es algo que los viajeros tienen en cuenta a la hora de reservar. Por esta razón, los operadores turísticos suman sus fuerzas siempre que es posible para ofrecer billetes de tren para distancias más cortas como alternativa a los vuelos. KLM añadirá más opciones a su sitio web para planificar distancias cortas en tren. La regla de oro es que la combinación de transporte aéreo y ferroviario pueda planificarse y reservarse fácilmente.

### **¿Está compensando las emisiones de CO2?**

Contacto de prensa:

**Valeria Gómez F.**

Teléfono: +56 9 7379 5312

Mail: [vgomez@blowup.cl](mailto:vgomez@blowup.cl)

**Marcela González Cardozo**

Mail: [magonzalez1@airfrance.fr](mailto:magonzalez1@airfrance.fr)

Cada vez son más los pasajeros que compensan su cuota de emisiones de carbono. Una encuesta\* encargada por KLM reveló que el 38,8 % de los viajeros tienen previsto compensar las emisiones de CO2 el próximo año. Para que sea más fácil y rápido para los pasajeros, KLM va a implantar un nuevo sistema de pago móvil rápido en 2020.

### **Su cara es su pasaporte**

Las colas en el aeropuerto serán más cortas gracias a la tecnología de reconocimiento facial. A principios de este año, KLM llevó a cabo pruebas en las que los pasajeros pasaban por los puestos de control de seguridad, de las salas VIP y de embarque mostrando un selfie en la aplicación KLM de sus teléfonos, en lugar de presentar sus pasaportes. La aplicación KLM muestra a los pasajeros en qué aeropuerto se puede utilizar esta tecnología. Cada vez más pasajeros se encontrarán con esta tecnología en 2020, cuando comiencen a realizarse las nuevas pruebas. Lógicamente, corresponde al pasajero decidir si quiere probar esta innovación digital o no.

### **La Inteligencia Artificial acortará los tiempos de espera en circunstancias imprevistas**

Las circunstancias imprevistas, como las tormentas eléctricas, pueden provocar retrasos en los vuelos. La Inteligencia Artificial (IA) ayuda a reducir las molestias a los pasajeros al calcular rápidamente la mejor manera de desplegar las aeronaves y la tripulación disponibles. Esto mejorará aún más la puntualidad de los vuelos en 2020.

### **Aún más lujo y relajación en el aeropuerto**

La forma en que los viajeros emplean su tiempo en el aeropuerto mejorará aún más gracias a todo tipo de innovaciones. Los pasajeros en tránsito tendrán a su disposición "cápsulas" para dormir en la nueva Sala VIP Crown de KLM para pasajeros no Schengen o podrán disfrutar de una cena de lujo en el Restaurante Blue, con platos creados por el chef Joris Bijdendijk con estrella Michelin.

### **Teléfono móvil apagado o en casa\***

Cada vez son más los viajeros que prefieren no utilizar su teléfono móvil durante las vacaciones, o al menos no utilizarlo tanto. Aunque tampoco pueden prescindir de él por completo. Alrededor del 50 % de los pasajeros preferirían utilizar sus teléfonos lo menos posible durante las vacaciones, pero también indican que no siempre es posible. A casi un tercio de los pasajeros les gustaría viajar sin teléfono, pero temen que les resulte imposible.

### **KLM en redes sociales**

KLM ha sido pionero en servicios y campañas en redes sociales desde 2009. KLM tiene más de 23 millones de amigos y seguidores en redes sociales. Estos canales generan más de 200 000 menciones cada semana, 35 000 de las cuales son consultas o comentarios. Un equipo de 350 empleados de atención al cliente, el equipo de redes sociales más grande del mundo, se encarga de responderlos. KLM ofrece un servicio de atención al cliente 24 horas al día en WhatsApp, Facebook, Messenger, Twitter, WeChat, KakaoTalk y LINE en diez idiomas: holandés, inglés, alemán, español, portugués, italiano, francés, chino, japonés y coreano. KLM fue la primera aerolínea del mundo en permitir que sus pasajeros recibieran la documentación de vuelos y actualizaciones de estados a través de WhatsApp, Messenger y Twitter. También fue la primera aerolínea occidental en unirse a la plataforma china WeChat. La Sala VIP Crown para pasajeros no Schengen de KLM, nombre oficial de la sala, se encuentra entre los muelles E y F del aeropuerto de Schiphol. La "KLM House" se advierte de inmediato por su pared de cristal iluminada y adornada con unas cinco mil casitas de cerámica azul de Delft en miniatura. Los visitantes de la sala ascienden por las escaleras mecánicas y se embarcan en un viaje en el tiempo, dejando atrás estos icónicos obsequios de la World Business Class de la

Contacto de prensa:

**Valeria Gómez F.**

Teléfono: +56 9 7379 5312

Mail: [vgomez@blowup.cl](mailto:vgomez@blowup.cl)

**Marcela González Cardozo**

Mail: [magonzalez1@airfrance.fr](mailto:magonzalez1@airfrance.fr)

compañía. Los asistentes personales de la sala les darán la bienvenida a "la casa" KLM y podrán optar por un acceso rápido escaneando su tarjeta de embarque en las máquinas de autoservicio. La sala dispone de un mostrador de mármol blanco en forma de logotipo de KLM gigante y ofrece una excelente vista de las pistas, los muelles y la flota de KLM.

### **KLM en Chile**

Teniendo como origen Santiago, KLM operó por 50 años la Ruta que conecta con su HUB en Ámsterdam-Schiphol, y luego de un breve intervalo, retomó sus operaciones en febrero de 2014, inicialmente con 3 frecuencias. Actualmente, desde Santiago propone vuelos 6 veces por semana con destino a Ámsterdam (vía Buenos Aires) y 7 durante el invierno austral. Desde allí tiene la posibilidad de conectar con 164 destinos en 73 países alrededor del mundo.

Más información en

[corporate.klm.com](http://corporate.klm.com), [klm.cl](http://klm.cl)

[www.klm.cl](http://www.klm.cl)



Contacto de prensa:

**Valeria Gómez F.**

Teléfono: +56 9 7379 5312

Mail: [vgomez@blowup.cl](mailto:vgomez@blowup.cl)

**Marcela González Cardozo**

Mail: [magonzalez1@airfrance.fr](mailto:magonzalez1@airfrance.fr)