

# ESTUDIOS DE MERCADOS TURÍSTICOS EMISORES

85%

56%

69%



## 3.

AUSTRALIA 2023

Estructura del Sector Turístico

© Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)

Texto: Consejería de Turismo de España en Singapur

NIPO: **115-23-008-X**

Junio 2023



### TABLA DE CONTENIDO

Datos clave

---

Sector de la producción

---

Sector de la distribución

---

Comercialización on line

---

Asociacionismo en el sector

---

### DATOS CLAVE

En 2019, pre pandemia, 11,3 millones de australianos viajaron al extranjero. Esta cifra representa casi el 44 % de la población del país. En promedio, los australianos gastan aproximadamente 4.500 euros por viaje internacional, con viajes de una duración aproximada de 22 días. El 17% de todos los viajes al extranjero de los australianos en 2019 fueron a Europa. (Fuente: ABS.gov.au).

En 2018, de acuerdo con CATO, la asociación australiana de turoperadores, los australianos gastaron más de 46.000 millones de dólares australianos en viajes internacionales. Se estima que el 70% de estos viajes internacionales se reservaron a través de agencias de viajes de Australia.

De acuerdo con AFTA, asociación de agencias de viajes, durante la pandemia de Covid, se estima que el 40% de los agentes de viajes perdieron su empleo y han encontrado trabajo en otro sector. En este momento hay dificultades para encontrar personal, lo que lleva al cambio de las tiendas físicas por modelos híbridos o agentes "home-based", lo que permite mayor flexibilidad al personal y menores gastos a la empresa.

4

### SECTOR DE LA PRODUCCIÓN

El sector de la producción está formado por diversos grupos, siendo los principales Flight Centre Travel Group, Helloworld Travel Limited, Express Travel Group y The Travel Corporation.

#### Principales grupos

##### [Flight Centre Travel Limited](#)

Flight Centre Travel Group (FCTG) es una empresa internacional de viajes nacida en Australia. Está reconocida como una de las cinco mayores agencias de viajes del mundo, con más de 2.000 negocios de ocio, corporativos y mayoristas en 11 países.

Post COVID Flight Centre cuenta con aproximadamente 338 establecimientos en Australia.



Flight Centre cuenta con más de 30 marcas, unas mayoristas y otras minoristas, tanto de vacaciones como de negocio. Mayoristas como [Infinity Holidays](#) y GOGO Vacations. Minoristas de vacaciones segmentadas por nichos de demanda. Así, Flight Centre y Escape Travel Brands se dirigen al mercado de masas; Student Flights y My Adventure Store van al segmento de jóvenes, Travel Associates se dirige al segmento Premium y Cruiseabout al mercado de cruceros.

La parte corporativa de Flight Centre Travel Group's (FCTG) incluye 6 marcas y trabajan en 90 países, en ocasiones con compañías propias y en otras con acuerdos con agencias locales. (Corporate Traveller, Travel Club, FCM Meetings and Events...)

Flight Centre Travel Group (FCTG) incluye también otros servicios relacionados con los viajes, como cambio de moneda, academias de viaje, venta de bicicletas, etc.

Uno de sus últimos movimientos ha sido la compra del operador de lujo Scott Dunn. Si bien el mismo tiene mayor presencia en UK y EEUU que en Asia, es una muestra de su interés en posicionarse también en este segmento y su puerta de entrada a los mercados antes mencionados.

5

### [Helloworld Travel Limited](#)

Helloworld Travel Limited (HLO), tiene más de 2.064 miembros en Australia y Nueva Zelanda a través de sus redes minoristas, que incluyen puntos de venta con marca propia como Associates, Helloworld Business Travel, Magellan Travel, The Travel Brokers (NZ), [Mobile Travel Agents](#) (MTA) y My Travel Group.

Sus marcas mayoristas son Viva Holidays, Skiddoo (buscador de vuelos), además de otras dedicadas al mercado doméstico como Sunlover Holidays, Go Holidays en Nueva Zelanda o Asia Escape Holidays.

Además, y como mayorista para el mercado de cruceros, cuenta con SevenOceans Cruising and Cruise Co.

### [Travel Corporation](#)

Travel Corporation cuenta con un total de 43 marcas dirigidas a 8 tipos de segmentos diferentes. Entre estas marcas señalamos las que venden Europa desde Australia: [Adventure World Travel](#) (viajes a medida), [Contiki](#) (segmento 18 a 35 años), Brandan Vacations (Irlanda y Escocia), [Cost Saver](#), [Trafalgar](#) (tours culturales segmento medio



alto), [Insight Vacations](#), [Luxury Gold](#), [Uniworld River Cruise Collection](#), [Gran European Travel \(GET\)](#).

### [Express Travel Group](#)

Express Travel Group es compañía de propiedad y gestión australiana, que representa al mayor grupo de agencias de viajes independientes de Australia. Estos miembros forman los principales grupos de agencias: Select Travel Group, Independent Travel Advisors y la red de franquicias minoristas italktravel & Cruise. Ninguno tiene a España entre sus productos promocionados.

También existen varios conglomerados menores, así como una larga lista de empresas independientes minoristas, mayoristas y operadores turísticos:

### Operadores con programas propios

6

[Renaissance Tours](#). Mayorista de grupos culturales y de interés especial a Europa. Trabaja con unas 80 agencias minoristas, la mayoría de ellas agencias Virtuoso. Tiene varios programas a España.

[Albatross Tours](#). Viajes guiados a Europa. Viajes a España a destinos menos convencionales que los paquetes habituales.

[Australia Pacific Touring Pty Ltd APT Travel Group](#). Tiene siete marcas dentro del grupo: APT Luxury Travel, Travel Marvel, Captain's Choice, Botanica World Discoveries, APT Kimberley World Adventures, TravelGlo y vuelos a la Antártica. Opera como mayorista y minorista y trabaja con más de 200 agentes de viajes minoristas en Australia.

[Odyssey Traveller](#). Dirigida al segmento senior y maduro, que viaja solo o en pareja y con grupos de entre 6 y 14 personas, que buscan paquetes a medida para viajeros maduros. Los viajes tienen una duración de dos o tres semanas con estancia por ciudad de 2-3 días. Opera como una empresa de viajes mayorista con salidas garantizadas durante todo el año.

[Universal Travel Group](#). Empresa familiar que ofrece cruceros, corporativo y viajes en grupo. Trabaja con unos 60 minoristas en Australia.

# ESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

## AUSTRALIA 2023

[Entire Travel Group \(ETG\)](#). Empresa familiar, para viajeros independientes y tours flexibles. The Entire Travel Group opera como mayorista de paquetes de viajes turísticos hacia Europa y como proveedor de billetes de tren.

### ESPECIALISTAS EN EUROPA/ESPAÑA

[Sunisland Tours](#). Especializado en Mediterráneo y Oriente Medio, con paquetes para FIT y grupos e itinerarios ajustables.

[Greece and Mediterranean Travel Centre](#). Especializado en programas FIT y paquetes a medida para pequeños grupos al Mediterráneo y Oriente Medio.

[Eastern Eurotours](#). Especializado en diversos tipos de itinerarios en el Mediterráneo y Europa Oriental, cruceros y extensiones terrestres.

[Discover Portugal and Spain Holidays](#). Especializado en España y Portugal, con paquetes a medida, pequeños grupos y paquetes self-drive.

7

## SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN

Algunas de las empresas incluidas en el sector de la producción pueden encuadrarse también en la distribución, si bien a efectos prácticos no las incluimos en este cuadro, al haberse incluido sus datos en anteriores apartados.

| Nombre agencia              | Tipo de viaje comercializado/distribuido |      |                      |          |     | Web / Otras observaciones  |
|-----------------------------|--|------|----------------------|----------|-----|--|
|                             | MICE                                     | Lujo | Intereses Especiales | Cruceros | FIT |  |
| <b>Abercrombie and Kent</b> |  | ✓    | ✓                    |          | ✓   | <a href="http://www.aberkrombiekent.com.au">www.aberkrombiekent.com.au</a> |
| <b>Bunnik Tours</b>         |  |      |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.bunniktours.com.au">www.bunniktours.com.au</a>         |
| <b>Outdoor Travel</b>       |  |      | ✓<br>Deporte         | ✓        | ✓   | <a href="http://www.outdoortravel.com.au">www.outdoortravel.com.au</a>     |
| <b>Hawthorne Travel</b>     |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.hawthornetravel.com.au">www.hawthornetravel.com.au</a> |
| <b>Harvest Journeys</b>     |  |      | ✓                    |          | ✓   | <a href="http://www.harvestjourneys.com">www.harvestjourneys.com</a>       |
| <b>BCD Travel</b>           | ✓  | ✓    |                      |          | ✓   | <a href="http://www.bcdtravel.com">www.bcdtravel.com</a>                   |



# ESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

AUSTRALIA 2023

8

| Nombre agencia                         | Tipo de viaje comercializado/distribuido |      |                      |          |     | Web / Otras observaciones   |
|--|--|------|----------------------|----------|-----|---|
|  | MICE                                     | Lujo | Intereses Especiales | Cruceros | FIT |   |
| <b>Amex Global Business Travel</b>     | ✓  | ✓    |                      |          | ✓   | <a href="http://www.amexglobalbusinessstravel.com/au">www.amexglobalbusinessstravel.com/au</a>  |
| <b>Carlson Wagonlit</b>                | ✓  | ✓    |                      |          | ✓   | <a href="http://www.mycwt.com/au/">www.mycwt.com/au/</a>  |
| <b>Corporate Travel Management</b>     | ✓  | ✓    |                      |          | ✓   | <a href="http://www.corporatetraveller.com.au">www.corporatetraveller.com.au</a>  |
| <b>FCM Travel Management</b>           | ✓  | ✓    |                      |          | ✓   | <a href="https://www.fcmtravel.com/en/about-us/global-network/australia">https://www.fcmtravel.com/en/about-us/global-network/australia</a> |
| <b>Bayview Travel (Virtuoso)</b>       |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.bayviewtravel.com.au">www.bayviewtravel.com.au</a>  |
| <b>Discerning Traveller (Virtuoso)</b> |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.discerningtraveller.com.au">www.discerningtraveller.com.au</a>  |
| <b>Luxury Escape</b>                   |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.luxuriescapes.com/au">www.luxuriescapes.com/au</a>  |
| <b>Ramsgate Travel Services</b>        |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.ramsgatetravel.com.au">www.ramsgatetravel.com.au</a>  |
| <b>Mosman Travel (Virtuoso)</b>        |  |      | ✓<br>Golf            |          | ✓   | <a href="http://www.mosmantravel.com.au">www.mosmantravel.com.au</a>  |
| <b>Spencer Travel</b>                  |  |      |                      |          |     |   |
| <b>Snaffle Travel</b>                  |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.snaffletravel.com.au">www.snaffletravel.com.au</a><br>Equestrian programmes   |
| <b>Savenio Travel</b>                  |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.savenio.com.au">www.savenio.com.au</a>  |
| <b>Luxury Bound Travel</b>             |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.luxuryboundtravel.com.au">www.luxuryboundtravel.com.au</a>  |
| <b>Mary Rossi Travel</b>               | ✓  |      | ✓<br>golf            | ✓        | ✓   | <a href="http://www.maryrossitravel.com">www.maryrossitravel.com</a>  |
| <b>Wentworth Travel</b>                |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.wentworthtravel.com.au">www.wentworthtravel.com.au</a>  |
| <b>Trendsetter Travel</b>              |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.trendsettertravel.com.au">www.trendsettertravel.com.au</a>  |
| <b>The Travel Studio</b>               |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.travelstudio.com.au">www.travelstudio.com.au</a>  |



# ESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO

AUSTRALIA 2023

9

| Nombre agencia                                  | Tipo de viaje comercializado/distribuido |      |                      |          |     | Web / Otras observaciones   |
|---|--|------|----------------------|----------|-----|---|
|   | MICE                                     | Lujo | Intereses Especiales | Cruceros | FIT |   |
| <b>Travel Masters</b>                           |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.travelmasters.com.au">www.travelmasters.com.au</a>  |
| <b>Travel Managers</b>                          |  | ✓    | ✓                    | ✓        |     | <a href="https://www.travelmanagers.com.au/">https://www.travelmanagers.com.au/</a> (Part of House of Travel Group)                         |
| <b>Orbit World Travel</b>                       |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.orbitworldtravel.com.au">www.orbitworldtravel.com.au</a>  |
| <b>Executive Edge Travel</b>                    |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.executiveedge.com.au">www.executiveedge.com.au</a>  |
| <b>FBI Travel</b>                               |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.fbitravel.com.au">www.fbitravel.com.au</a>  |
| <b>Gregor Lewis Travel</b>                      |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.gregorlewis.com.au">www.gregorlewis.com.au</a>  |
| <b>Christian Fellowship Tours</b>               |  | ✓    | Religioso<br>Golf    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.christianfellowshiptours.com">www.christianfellowshiptours.com</a>  |
| <b>Olive Tree Travel</b>                        |  | ✓    | Religioso            | ✓        | ✓   | <a href="http://www.olivetreetravel.com.au">www.olivetreetravel.com.au</a>  |
| <b>Vision Christian Tours</b>                   |  |      | Religioso            | ✓        | ✓   | <a href="http://www.vision.org.au">www.vision.org.au</a>  |
| <b>Phil Hoffman Travel (Helloworld)</b>         |  |      | Golf                 | ✓        | ✓   | <a href="http://www.pht.com.au">www.pht.com.au</a>  |
| <b>DQ International (Helloworld)</b>            | ✓  |      | Golf                 | ✓        | ✓   | <a href="https://hwfb.com.au/agents/VIC/dq-international-travel-service">https://hwfb.com.au/agents/VIC/dq-international-travel-service</a> |
| <b>Cruisecco (Helloworld)</b>                   |  |      | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.cruising.com.au">www.cruising.com.au</a>  |
| <b>Creative Cruising (Express Travel Group)</b> |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.creativecruising.com.au">www.creativecruising.com.au</a>  |
| <b>Cruise Express</b>                           |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.cruiseexpress.com.au">www.cruiseexpress.com.au</a>  |
| <b>Just Cruises</b>                             |  | ✓    |                      | ✓        | ✓   | <a href="http://www.justcruises.com.au">www.justcruises.com.au</a>  |
| <b>Intrepid Travel</b>                          |  |      | ✓                    |          | ✓   | <a href="http://www.intrepidtravel.com">www.intrepidtravel.com</a>  |
| <b>Utracks</b>                                  |  |      | ✓                    |          | ✓   | <a href="http://www.utracks.com">www.utracks.com</a>  |



| Nombre agencia              | Tipo de viaje comercializado/distribuido |      |                      |          |     | Web / Otras observaciones  |
|-----------------------------|--|------|----------------------|----------|-----|--|
|                             | MICE                                     | Lujo | Intereses Especiales | Cruceros | FIT |  |
| <b>Planet Dweller LGBT</b>  |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.planetdweller.com.au">www.planetdweller.com.au</a>         |
| <b>Hermes Holidays LGBT</b> |  | ✓    | ✓                    | ✓        | ✓   | <a href="http://www.hermes-holidays.com.au">www.hermes-holidays.com.au</a>     |
| <b>Fit to Travel</b>        |  |      | ✓                    |          |     | <a href="http://www.fittotravel.net.au">www.fittotravel.net.au</a>             |
| <b>Out and About Travel</b> |  |      | ✓                    |          |     | <a href="http://www.outandabouttravel.com.au">www.outandabouttravel.com.au</a> |
| <b>Guys Adventures</b>      |  |      | ✓                    |          |     | <a href="http://www.guysadventures.com">www.guysadventures.com</a>             |

# 10

## PLATAFORMA DE RESERVAS Y CONTRATACIÓN ON LINE

Australia tiene una fuerte presencia de agencias de viajes tradicionales que compiten con las OTAs, acercándose a los clientes con oficinas físicas, call centers y online. A pesar del crecimiento de la comercialización directa antes de la pandemia, los australianos siguen dirigiéndose mayoritariamente a los agentes de viajes cuando de viajes internacionales se trata. (En ventas en general, las online más que duplican las offline).

De acuerdo con cifras de Euromonitor, las principales empresas intermediarias en 2022 fueron en este orden Flight Centre Travel Group (muy por delante del resto), Booking.com, BCD Travel Australia, Helloworld Ltd., Expedia Australia y Carlson-Wagonlit, si bien aquí se incluyen viajes domésticos e internacionales.

Las principales OTA de Australia son Booking.com (y marcas hermanas: Kayak, Agoda), Expedia.com.au (y marcas hermanas: Trivago, Wotif.com.au), Webjet.com.au, Travelloapp.com y Klook.com.

Varias plataformas de comercialización de viajes dominan también el panorama de los viajes en línea, entre ellas LuxuryEscapes.com, Ignite Travel Group (con sus marcas MyHoliday para destinos específicos), TripADeal.com.au y Leisurecom Group.

Los australianos también utilizan sitios web de comparación, como SkyScanner.com.au, para buscar precios de vuelos. De acuerdo con datos de una encuesta realizada por Skyscanner en abril, el 35% de los australianos planifica con más de 90 días de antelación, el 47% establece alertas de precio y el 95% incluye fechas y destinos flexibles.

Si nos fijamos en la venta de billetes aéreos a España en el último año, de acuerdo con los datos de ForwardKeys, el 80% de las compras se realizaron de manera indirecta (85% agencias de viajes, 7% OTAs y 8% corporate). Las agencias principales son Flight Centre, HelloWorld, Consolidates Travel, Express Travel Group y Webjet.

Las ventas directas a las compañías se concentran en Qatar y Emirates, que suman el 40% de las reservas, seguidos de Etihad.

A título orientativo, la comisión media de las agencias de viajes online es del 15-30%.

11

Los operadores minoristas tradicionales también están impulsando las opciones de reserva online para sus clientes. Por ejemplo, Flight Centre está impulsando las ventas online, en tiendas físicas y a través de sus equipos especializados. Antes de la pandemia, aproximadamente el 5% del negocio de Flight Centre era online; en marzo de 2023, el porcentaje es ya del 20%, con expectativas de seguir creciendo.

## ASOCIACIONISMO EN EL SECTOR

### AFTA (Australian Federation of Travel Agents)

Fundada en 1957, AFTA es el principal organismo y agrupación de la industria que representa los intereses de los intermediarios de viajes en Australia. El grupo representa a toda la industria de viajes en asuntos gubernamentales y brinda apoyo empresarial a través de asesoramiento y servicios profesionales. También administra el esquema nacional de acreditación de viajes bajo el programa llamado ATAS.

En este momento el Consejo de AFTA está formado por representantes del sector, entre ellos Tom Manwaring (CEO, Express Travel Group), Christian Hunter (CEO, Travellers Choice), Graham Turner (MD, Flight Centre Ltd), Shelley Beasley (COO, Webjet) y Laura Ruffles (COO, Corporate Travel Management).



### CATO (Council of Australian Tour Operators)

CATO es la asociación que representa a los proveedores de turismo nacional y emisores. Los operadores turísticos y mayoristas son miembros de pleno derecho, mientras que los miembros asociados son las oficinas de promoción turística y proveedores de productos y servicios relacionados con los viajes.

Su Consejo está formado, entre otros, por profesionales como Dennis Bunnis (CEO Bunnik Tours, Lisa Pagotto (Founder Crooked Compass), Julie King (CEO Julie King & Associates), Brad McDonnel (Managing Director Entire Travel Group), James O'Donnel (Finance Director TTC Australia).

### CLIA (Cruise Lines International Association)

El capítulo en Australasia de CLIA se fundó en 1996. Hay 200 agentes de viajes que están inscritos en CLIA como consultores de cruceros.

Entre los miembros destacados del comité figuran: Stuart Allison (Princess Cruises), Sarina Bratton (PONANT Yacht Cruises & Expeditions), Lynne Clarke (MSC Cruises), Marguerite Fitzgerald (P&O Australia) Andrew Millmore (Windstar Cruises & Virgin Voyage) Steve Odell (Regent Seven Seas Cruises & Oceania Cruises) y Gavin Smith (Royal Caribbean Cruises).

85%

56%

69%



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO

TURESPAÑA 