



# Portafolio

EL DIARIO LÍDER EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS

[ *Entrevista* ]

**La magia de servir**

## ALTOS: negocio a pedalazos

La empresa fue concebida como plataforma para crecer alrededor del ciclismo.

**Gabriel Vallejo**  
Especial para Portafolio

**A**LTOS es una operadora de planes turísticos de ruta en bicicleta. Se enfoca en proporcionar logística *premium* para que los clientes solo tengan que pedalear y disfrutar una experiencia. Su nombre salió de las montañas de Colombia. Los creadores son Daniel Botero, ingeniero industrial de la Universidad de los Andes, y Juan Camilo Botero, publicista de la Jorge Tadeo Lozano.

### ¿Cómo nació?

Nuestro primo, Herman Loaiza, formó parte del primer Café de Colombia que fue al Tour de Francia en los 80 con Lucho Herrera. Desde entonces, nuestra familia se volcó a vivir el ciclismo como un estilo de vida.

En esa época, Nelson 'Cacaito' Rodríguez (Ganador de etapa del Tour 94) se hizo amigo nuestro. Con el incremento del turismo en Colombia y la llegada de empresas extranjeras decidimos empezar el proyecto. Los empresarios dicen que el mercado objetivo son los MAMIL (Middle aged men in lycra), un movimiento de quienes no quieren autos deportivos, ni motos de velocidad, sino ponerse una lycra y practicar deporte.

### ¿Cómo es la experiencia de un cliente?

Que sienta que está bien acompañado en la ruta, que lo tiene todo y que solo se concentre en pedalear. Terminado el recorrido, el cliente no sienta que se acabó el día, sino que el descanso, la comida y la música hacen parte del servicio.



Daniel Botero, ingeniero industrial de la Universidad de los Andes, Juan Camilo Botero, publicista de la Jorge Tadeo Lozano.

### ¿Cuál es el principal diferencial de Altos?

Generar una experiencia integral, de 24 horas y no solo el tiempo que tome la montada en bicicleta.

### La mejor experiencia...

Llevar a un grupo proveniente de Nueva York a recorrer Honda-Cerro Gualí, atravesando por el Alto de Letras a 4.200 MSNM.

Fue un orgullo verlos llegar al borde del llanto, de felicidad y luego descansar en aguas termales, en las barbas del Nevado de El Ruíz.

### Su gran reto.

Cambiarle el *chip* al ciclista aficionado. Pasar de preguntarse, ¿en cuánto subiste?, a ¿qué fue lo que más disfrutaste?

### Para ustedes, ¿qué es servicio?

Hacer que los clientes reciban más de lo que esperan, estar un paso por delante de las necesidades.

### El ciclismo, ¿estilo de vida?

Sí, el ciclismo se respira, se come, se viste...

### ¿Cómo se imaginan su empresa en el futuro?

ALTOS fue concebida

como una plataforma para negocios de diferentes líneas alrededor del ciclismo.

Empezamos con el turismo pero en el plan de escalamiento está marca de ropa, eventos y cafés.

### ¿Qué piensa cuando le digo Puerto de Letras, Alto de Minas, La Línea?

Ciclismo colombiano de alto nivel, escarabajos.

### ¿Cómo promocionan la marca?

Dedicamos la inversión de nuestros recursos a los canales de venta importante como las agencias aliadas. Claro que todo se dirige a nuestras redes sociales que es por donde nos comunicamos.

El Tour, Giro o Vuelta estrella es el Camino a los Cafetales atravesar cinco departamentos y coronar Le-

tras, la subida en bicicleta más larga del mundo.

### Altos nace ¿por pasión, meta o necesidad?

Por las tres, de izquierda a derecha en orden de importancia.

### ¿Lo más importante en el negocio?

Tener altísimos estándares de calidad. Un cliente satisfecho es un buen voz a voz y en este negocio el factor confianza es muy importante en la decisión de compra de un cliente nuevo.

### Enseñanzas de Altos que pueda aplicar la administración moderna.

Basamos nuestra administración en una buena proyección financiera que nos dicta las metas tanto de ventas como de presupuestos de operación mes a mes.

### Pedalea en la bicicleta o en el escritorio.

En el escritorio. Cada vez toca reducir más las horas de entrenamiento, igual, tenemos que estar en forma para hacerlo bien en la bici.

### Administrativamente ¿qué prefiere: embalaje o premio de montaña?

Premio de montaña. En el embalaje hay muchos factores externos que influyen en el resultado final. En la montaña tienes control.

### Tres ingredientes estratégicos que no podrían faltar en la caramañola.

Persistencia: el que busca encuentra. Medición: lo que no mides no lo controlas, lo que no controlas, no lo mejoras. Aliados estratégicos: no sabes de cañada sale un tigre.

\*Conferencista Internacional, experto en servicio al cliente



Empezamos con el turismo pero en el plan de escalamiento de la empresa están la marca de ropa, de eventos y de cafés”.