



Jetworlds CEO Jessica Espino Gallego

Over privévluchtvaart en het leven van een jonge CEO

 Interview

Tekst: Mirte Spaey for WOWwatchers

In volle coronapandemie richtte de Vilvoordse met Spaanse roots Jessica Espino Gallego samen met haar twee zakenpartners Hendrik Vanderweyden en Piet De Keersmaecker de aircraftbroker Jetworld op. Klanten doen beroep op Jetworld om privévliegreizen te organiseren met alles erop en eraan. En de vraag blijft maar toenemen. De 33-jarige gaat als één van de jongste vrouwelijke CEO's van ons land geen uitdaging uit de weg.

Hoe is het idee van Jetworld ontstaan?

JEG: "Vier jaar geleden ging ik aan de slag op de privévluchthaven in Brussel. Daar zag ik hoe sommige passagiers helemaal alleen op de vluchthaven toekwamen en het allemaal niet goed wisten. Er was duidelijk nood aan begeleiding en extra service. De vraag naar privévluchten was door de pandemie ook enorm gestegen en ik dacht: dit is het moment. Mijn twee zakenpartners Hendrik Vanderweyden en Piet De Keersmaecker zaten eerst net als ik in de financiële sector, waar we al snel bevriend raakten. Ook nadien bleven we heel close. Met z'n drieën besloten we dan in januari 2021 Jetworld op te richten."

„Door corona zijn veel meer mensen privé beginnen vliegen, omdat de service van de businessclass bij veel luchtvaartmaatschappijen en luchthavens was weggevallen.“

Hoe is het om momenteel in de privévluchtvaart te werken?

JEG: "Na corona zijn veel meer mensen privé beginnen vliegen, omdat de service van de businessclass bij veel luchtvaartmaatschappijen en luchthavens was weggevallen. De lounges waren gesloten, businessreizigers konden niet meer als eerste instappen en kregen aan boord ook geen eten meer geserveerd. Verder betalen bedrijven en privépersonen nu duidelijk liever iets meer om zeker te zijn van hun vertrek dan dat ze in een overvolle vluchthaven lang moeten aanschuiven om dan ook nog met een vertraging of annulering van hun vlucht geconfronteerd te worden. We verwelkomen dus heel wat nieuwe klanten. Het is hierdoor in de privévluchtvaart nog nooit zo druk geweest."

Bij het leven van een CEO denken we aan: heel vroeg opstaan, mediteren, sporten, boeken lezen, enzovoort. Ziet jouw leven er ook zo uit?

JEG: "(lacht) Ik mediteer niet, hoewel ik heel vaak te horen krijg dat ik het eens zou moeten doen omdat het zo rustgevend is, maar ik heb het eens geprobeerd en het spreekt me niet aan. Vroeg opstaan, dat lukt wel al (lacht). Het liefst begin ik met mijn mails tussen zes en zeven uur 's ochtends, omdat de meeste mensen dan nog slapen. Dat zorgt ervoor dat die mails als laatste

„Ik tracht ook zoveel mogelijk aanwezig te zijn op de vluchthaven wanneer klanten vertrekken of aankomen. Dit draagt bij tot de persoonlijke touch en service die wij zo belangrijk vinden en zorgt er ook voor dat we de nodige feedback uit eerste hand ontvangen.“



in de inbox van de ontvangers komen en dus doorgaans ook als eerste beantwoord worden als ze aan hun dag beginnen. Ik probeer ook zoveel mogelijk te sporten, en daarmee bedoel ik: twee à drie uur per week, wat vandaag ook nog een uitdaging is. Omdat we nog een jong bedrijf zijn, neem ik nu eenmaal veel taken binnen het bedrijf op mij. Dus een goede balans vinden is belangrijk. In de namiddag heb ik dan meetings en afspraken met klanten. Ik tracht ook zoveel mogelijk aanwezig te zijn op de luchthaven wanneer klanten vertrekken of aankomen. Dit draagt bij tot de persoonlijke touch en service die wij zo belangrijk vinden en zorgt er ook voor dat we de nodige feedback uit eerste hand ontvangen."

„Meestal komen wij wel met oplossingen waar iemand anders niet direct aan zou denken.“

Wat vind je het allerleukste aan je job?

JEG: "Dat elke dag anders is, net als elke vraag van elke klant. Ik hou van uitdagingen en ik bedenk graag oplossingen, liefst nog voor het probleem zich voordoet. In geval van een obstakel is het ook heel leuk om direct plan B, C of D te kunnen voorleggen aan de klant. Vorige week, bijvoorbeeld, wilde een gezelschap van Perpignan naar Ibiza reizen maar alle landingslots voor privévliegtoegen waren daar volzet. Klanten vliegen privé omdat ze zelf hun vertrek- en

aankomstuur kunnen kiezen. Als dit door de drukte niet mogelijk is, dan is het voor ons een leuke uitdaging om het hen toch zo aangenaam mogelijk te maken en hen op het gewenste uur op hun bestemming te krijgen. Als oplossing hebben wij in dit geval een commerciële vlucht aangeboden die hen bij het landen in Mallorca meteen doorvloog naar Ibiza. Bij het landen in de privévluchthaven van Mallorca werden ze VIP naar de commerciële vluchthaven gebracht, waar ze meteen hun volgende vlucht konden nemen en op tijd op hun bestemming zijn geraakt."

Over Ibiza gesproken, hoe komt het dat die bestemming zo populair is binnen de privévluchtvaart?

JEG: "Eenzijds hebben veel mensen er een buitenverblijf. Verder telt het eiland een groot aantal vijfsterrenhotels waar veel van onze klanten graag verblijven. Ik denk ook dat Ibiza populair is geworden omdat we door de pandemie binnen Europa moesten reizen en omdat mensen twee jaar niet mochten feesten."

„Voor zijn 10-jarige bestaan huurde een bedrijf twee vliegtuigen in. De CEO wou aan boord een presentatie geven en had gevraagd of de twee vliegtuigen naast elkaar konden vliegen zodat de passagiers in gebarentaal met elkaar konden communiceren.“

Wat is het grootste of gekste verzoek dat je ooit gekregen hebt van een klant?

JEG: "Zoals dat vaker gaat met leden van hetzelfde bedrijf mogen ze niet allemaal in hetzelfde vliegtuig zitten, want als er iets zou misgaan, zou het bedrijf niet meer bestaan. Veel bedrijven vliegen daarom hun bedrijfsleden in twee aparte vliegtuigen naar de bestemming. Iemand van een bedrijf wilde een presentatie geven aan boord voor een gezelschap dat over twee privévluchtelingen was verspreid, en hij vroeg om beide vliegtuigen naast elkaar te laten vliegen om in gebarentaal met elkaar te kunnen communiceren (lacht). Dat hebben we om veiligheidsredenen niet kunnen toelaten. Maar ze hebben wel een echt feestje gebouwd van begin tot einde. Ikzelf was aanwezig op de privévluchthaven op Ibiza voor hun vertrek terug naar Antwerpen. Al snel hadden ze in de lounge hun weg gevonden naar enorme muziekboxen waar ze zich via Bluetooth mee verbonden om zo verder een feestje te bouwen. 'Wij zijn bij de brandweer' en 'Ik heb de zon zien zakken in de zee' gierden door de lounge (lacht)."

„We verwennen onze klanten graag met kleine dingen waar ze niet naar vragen, maar waar wij toch aandacht aan besteden. Alsof we hun gedachten kunnen lezen.“

Verwen je mensen graag?

JEG: "Ik hou er enorm van om mensen te verwennen met kleine, onverwachte attenties, precies zoals we doen voor onze klanten bij Jetworld. Zijn er kindjes aan boord, dan zorgen wij ervoor dat ze zich kunnen bezighouden tijdens de vlucht met bijvoorbeeld een kleurboek. Ik probeer ook altijd te weten te komen van welk personage het kind fan is: Mickey Mouse, een Marvelpersonage, ... en daar spelen we dan op in. Een van onze klanten woont in Zwitserland maar heeft Spaanse roots en wij weten dat hij zot is van Spaanse jamón. Wij zorgen er dus altijd voor dat er Spaanse jamón aan boord is als hij vliegt. Het zijn kleine dingen waar de klanten niet naar vragen, maar waar wij toch aandacht aan besteden. Alsof we hun gedachten kunnen lezen. Dat vinden ze heel leuk."

„Als broker kunnen wij trouwens ook andere diensten aanbieden dan vluchten, zoals luxevoer van de luchthaven naar het verblijf.“

Heb je het gevoel dat je veel terugkrijgt van je job?

JEG: "Onze klanten zijn heel tevreden, we krijgen goede feedback en dat geeft veel motivatie en energie. Ze komen ook bij ons terecht omdat ze ons écht nodig hebben. Als broker kunnen wij trouwens ook andere diensten aanbieden dan vluchten, zoals luxevoer van de luchthaven naar hun verblijf. Wij nemen de tijd om extra aandacht te besteden aan dit soort services en onze klanten zijn ons daar duidelijk dankbaar voor."

