

Keytel réunit plus de 100 hôtels lors de sa convention annuelle à Madrid

- *La réunion s'est concentrée sur les excellents résultats qu'une politique d'investissement appropriée a apportés à l'industrie hôtelière indépendante et sur son adaptation aux nouvelles tendances et demandes du marché*
- *Dans le cadre de cet événement, l'entreprise a dressé le bilan de l'exercice écoulé, qui a vu 540 nouveaux établissements s'ajouter à son portefeuille*

Madrid, le 26 octobre 2023.- C'est sous le signe de "L'accélération" que Keytel, la division des services hôteliers du groupe Hotusa, a tenu aujourd'hui sa convention annuelle à Madrid. La réunion, qui a rassemblé une centaine de ses hôtels associés au *Only You Atocha* s'est concentrée sur la confiance que l'hôtellerie indépendante a su insuffler aux clients pendant la saison estivale, qui est le résultat d'une politique appropriée d'investissement dans la durabilité et l'innovation, ainsi que de son adaptation aux nouvelles tendances et demandes du marché.

L'entreprise fonde sa contribution et sa valeur ajoutée sur un ensemble de services qui constituent une proposition globale contribuant à stimuler l'activité des hôtels associés dans les domaines de la durabilité, de la technologie, de la vente directe, de la gestion des coûts, du marketing et de la communication, de la commercialisation et de la formation.

Un projet en pleine expansión

Dans le cadre de la convention, l'équipe de Keytel a présenté l'excellent bilan de l'année écoulée, en soulignant **l'expansion de son portefeuille d'hôtels associés, qui s'est enrichi, depuis janvier dernier, de plus de 540 établissements.**

Amancio López, président du groupe Hotusa, était chargé d'ouvrir la conférence et a souligné dans son discours que « les excellents résultats de croissance enregistrés par Keytel confirment notre conviction que la situation actuelle offre des opportunités aux hôtels indépendants, aux petits établissements et aux chaînes plus petites qui, avec les connaissances et les partenaires adéquats, peuvent accéder à la technologie et aux outils nécessaires pour être compétitifs ». Xavier Cortés, directeur général de Keytel, s'est exprimé dans le même sens, expliquant les plans de croissance et de développement de Keytel : « Nous continuons à progresser dans l'exécution de notre stratégie axée sur la contribution de l'innovation, de la numérisation et des plans de durabilité adaptés à la réalité des hôtels indépendants et des petits groupes ».

Les différents panels qui ont constitué l'événement ont fait intervenir des voix autorisées qui ont apporté leur point de vue sur les multiples opportunités que le marché actuel offre aux hôtels indépendants.

Un avenir optimiste, des défis et des opportunités

Judit Montoriol, expert économiste à CaixaBank Research, a été le protagoniste de la première intervention, qui portait sur les clés économiques. Son intervention a consisté à fournir des informations sur les arrivées de touristes en Espagne et à avancer des prévisions pour l'année à venir en fonction des données gérées par son organisme. Selon ces informations, le secteur continuera à croître, bien qu'avec une croissance un peu plus modérée.

La connexion avec le client, une priorité absolue

Keytel

Sous le titre « L'ère du phygital arrive dans les hôtels : réinventer l'expérience client », l'homme d'affaires **Dimas Gimeno** a partagé son expérience et sa vision dans le domaine de la vente au détail, où il existe de grands parallèles dans tout ce qui a trait à l'expérience du consommateur. En ce sens, il a affirmé que le concept « phygital » et la nécessité de générer une « connexion totale » avec le client s'appliquent également aux hôtels et constituent l'un des piliers de leur transformation.

Intelligence artificielle

L'intelligence artificielle va changer la façon dont les voyageurs recherchent des informations pour réserver leurs hôtels et va permettre l'émergence de nouveaux acteurs dans le domaine de la distribution qui offriront des alternatives aux moteurs de recherche d'hôtels actuels (OTA). Keytel y voit une grande opportunité.

Pour cette raison, et bien que les différentes applications de l'intelligence artificielle soient encore méconnues de beaucoup, **Emliano Carluccio**, VP of Analytics International chez Prima Assicurazioni, a participé à l'événement et, grâce à son expertise, a pu fournir des exemples pratiques de l'utilisation de l'IA en tant qu'outil pour améliorer l'efficacité opérationnelle des hôtels. L'un des exemples les plus parlants a été celui de son application dans certains systèmes de gestion des revenus (RMS), qui sont de plus en plus précis et deviennent essentiels pour les professionnels de la gestion des revenus.

Les programmes de fidélisation, le grand défi

Une segmentation correcte est l'une des variables multiples et les plus importantes de la gestion des revenus, car elle contribue à la fidélisation et à une meilleure connaissance du client, ce qui permet à l'hôtel d'accroître la personnalisation de l'expérience, de maximiser le prix et d'augmenter la satisfaction du client. C'est ce qu'a déclaré **Gustavo Liras**, directeur commercial de Travel Club, le principal programme de points en Espagne auquel Keytel participe et qui est disponible pour tous ses établissements associés, lors de sa présentation.

La robotique s'invite dans les hôtels

La robotique est déjà une réalité dans de nombreux hôtels et l'augmentation progressive de sa mise en œuvre permettra une plus grande productivité et une amélioration significative de l'expérience des voyageurs. C'est ce qu'a déclaré Isidro Fernández, PDG de Bumerania, une startup spécialisée dans la robotique qui a commencé à travailler sur des projets hôteliers, lors du dernier discours de la journée.

La convention s'est terminée par un atelier au cours duquel les participants ont pu découvrir les nouvelles stratégies et les nouveaux services que Keytel propose à ses hôtels associés pour optimiser leurs performances et améliorer leurs résultats.

À propos de Keytel

Keytel est la première alliance hôtelière indépendante au monde, avec un portefeuille de plus de 3 000 établissements dans 80 pays.

L'organisation se définit comme la première organisation spécialisée dans l'accélération des processus de transformation hôtelière, une formule qui combine le conseil, une large gamme de services et des outils technologiques pour augmenter la vitesse de transformation et de croissance de ses hôtels associés.

>> Pour plus d'informations :

Département de la communication du groupe Hotusa

Inés Hidalgo | María Iglesias | Claudia Conte

Tel. 93 268 10 10 (Ext. 702) / 93 268 10 10 (Ext. 659)

E-mail: comunicacion@grupohotusa.com