



Du BNPL à l'intelligence artificielle: les clés du nouveau tourisme selon la Convention Keytel Espagne 2025

Madrid, le 16 octobre 2025. – La Convention Annuelle de Keytel Espagne 2025, organisée à l'Hôtel Claridge de Madrid, a réuni plus d'une centaine de professionnels du secteur hôtelier afin d'analyser les principaux défis et tendances du tourisme indépendant.

Parmi les sujets phares figurent l'évolution du système Buy Now Pay Later (BNPL), l'impact de l'intelligence artificielle sur les réservations, la fidélisation expérientielle et le leadership humain dans l'hôtellerie.

Le BNPL, un levier clé pour stimuler les réservations directes

Selon Beatriz Giménez, Directrice Générale de PayPal Ibérie, le BNPL profitera au canal direct des hôtels. L'utilisation du système «achetez maintenant, payez plus tard » (BNPL), qui permet aux utilisateurs d'appliquer un crédit à leurs achats, a augmenté de 11 % en Espagne en 2025. Cette tendance devrait se poursuivre, s'imposant comme un outil essentiel pour la conversion et la fidélisation des voyageurs, en offrant des expériences de paiement plus flexibles et personnalisées.

La convention a également accueilli Antonio Espasa, Chief Economist Europe de Banco Santander, qui a souligné que, malgré le ralentissement économique prévu pour 2026, le tourisme demeure résilient et stratégique — en particulier en Espagne, où l'investissement, l'emploi et la consommation touristique continuent de progresser. «Le tourisme ne fait pas que résister: il mène la reprise des services et sera déterminant pour l'évolution du PIB dans les prochaines années», a-t-il affirmé.

Intelligence artificielle et avenir des réservations

Matías Undurraga, Enterprise Technologist chez Amazon Web Services (AWS), a expliqué comment l'IA est en train de transformer l'ensemble du parcours de voyage. La tendance sera que les voyageurs puissent bientôt réserver et payer directement via des plateformes d'intelligence artificielle conversationnelle, telles que ChatGPT ou Perplexity, réduisant ainsi la dépendance vis-à-vis des moteurs de recherche traditionnels.

«Les hôtels doivent optimiser leur présence sur les plateformes d'IA afin d'attirer les clients et de personnaliser l'expérience dès le premier contact», a déclaré Undurraga, ajoutant que la réservation directe via des assistants comme ChatGPT, Perplexity ou Gemini deviendra une réalité dans les prochaines années.

Juanfran Castuera, Vice-Président Corporate chez American Express, a souligné que la fidélisation ne repose plus sur les points, mais sur des expériences authentiques, des accès exclusifs et une connexion émotionnelle avec les clients. «Ce qui est exclusif, ce n'est plus le luxe, mais l'authenticité. L'expérience est le nouveau produit», a-t-il affirmé.

Leadership humain dans l'hôtellerie



La convention a proposé une MasterClass animée par Sowon Kim, professeure à l'École Hôtelière de Lausanne (EHL), prestigieuse institution avec laquelle Keytel a récemment conclu une alliance stratégique pour promouvoir la formation et l'excellence au sein de ses hôtels affiliés.

Kim a rappelé que la véritable hospitalité naît de la connexion humaine et de la co-crédation d'un sens commun, môme dans un monde régi par les algorithmes: «Ce qui fait la différence, c'est la capacité de voir, de prendre soin et d'accompagner le client», a-t-elle déclaré.

Amancio López, Président de Grupo Hotusa, a clôturé les interventions en rappelant l'importance des équipes et du rôle des hôtels indépendants dans l'industrie. Il a souligné que leur capacité d'innovation et de compétitivité renforce l'ensemble de l'écosystème touristique espagnol.

La convention a réaffirmé le tourisme indépendant comme moteur économique stratégique, avec des tendances claires: BNPL et paiements digitaux, intelligence artificielle, fidélisation expérientielle et leadership humain comme piliers d'un secteur compétitif, durable et connecté dans la nouvelle ère de l'hospitalité.

À propos de Keytel

Keytel est la première alliance mondiale d'hôtels indépendants, avec un portefeuille de plus de 3 800 établissements dans 92 pays. L'entreprise se définit comme la première organisation spécialisée dans l'accélération des processus de transformation hôtelière, en combinant conseil, services et solutions technologiques afin d'accélérer la croissance et la transformation de ses hôtels affiliés.

À propos de Grupo Hotusa

Grupo Hotusa est une organisation dynamique composée d'un important nombre d'entreprises liées à divers domaines du secteur touristique. Avec plus de 45 ans d'histoire, Grupo Hotusa opère dans plus de 130 pays, compte une équipe de 6 000 collaborateurs et a réalisé, en 2023, un chiffre d'affaires de plus de 1,4 milliard d'euros.

L'entreprise est structurée en trois unités commerciales: la division des services destinés aux hôtels, regroupée sous la marque **Keytel**, qui constitue le premier consortium d'hôtels indépendants au monde; la division de la distribution, qui opère sous le nom de **Restel** et commercialise plus de 125 000 établissements à l'échelle mondiale; et la division de l'exploitation hôtelière, **Eurostars Hotel Company**, qui gère un portefeuille de plus de 260 établissements dans 19 pays.

>> Pour plus d'informations:

Département Communication Keytel

Ana Viladot

Tel. 93 268 10 10 (Ext. 211)

E-mail: ana.viladot@keytel.com