



## **Dal BNPL all'intelligenza artificiale: le chiavi del nuovo turismo secondo la Convention Keytel Spagna 2025**

Madrid, 16 ottobre 2025 – La Convention Annuale di Keytel Spagna 2025, svoltasi presso l'Hotel Claridge di Madrid, ha riunito oltre un centinaio di professionisti del settore alberghiero per analizzare le principali sfide e tendenze del turismo indipendente.

Tra i temi più rilevanti sono stati affrontati l'evoluzione del sistema *Buy Now Pay Later* (BNPL), l'impatto dell'intelligenza artificiale sulle prenotazioni, la fidelizzazione esperienziale e la leadership umana nell'ospitalità.

### **Il BNPL, leva chiave per potenziare le prenotazioni dirette**

Secondo Beatriz Giménez, Direttrice Generale di PayPal Iberia, il BNPL porterà grandi benefici al canale diretto degli hotel. L'uso del sistema di pagamento "compra ora e paga dopo" (BNPL), che consente agli utenti di applicare il credito ai propri acquisti, è cresciuto dell'11% in Spagna nel 2025. Il trend continuerà al rialzo, consolidandosi come strumento fondamentale per la conversione e la fidelizzazione dei viaggiatori, offrendo esperienze di pagamento più flessibili e personalizzate.

La convention ha visto anche la partecipazione di Antonio Espasa, Chief Economist Europe di Banco Santander, che ha sottolineato come, nonostante la moderazione prevista della crescita economica nel 2026, il turismo continui a essere resiliente e strategico, soprattutto in Spagna, dove investimenti, occupazione e consumi turistici restano in aumento. "Il turismo non solo resiste, ma guida la ripresa dei servizi ed è fondamentale per l'evoluzione del PIL nei prossimi anni", ha dichiarato.

### **Intelligenza artificiale e il futuro delle prenotazioni**

Matías Undurraga, Enterprise Technologist di Amazon Web Services (AWS), ha illustrato come l'IA stia trasformando l'intero ciclo del viaggio. La tendenza sarà quella di permettere ai viaggiatori di prenotare e pagare direttamente da piattaforme di intelligenza artificiale conversazionale, come ChatGPT o Perplexity, riducendo la dipendenza dai motori di ricerca tradizionali.

"Gli hotel devono ottimizzare la propria presenza sulle piattaforme di IA per attrarre clienti e personalizzare l'esperienza fin dal primo contatto", ha spiegato Undurraga, sottolineando che la prenotazione diretta tramite assistenti come ChatGPT, Perplexity o Gemini diventerà realtà nei prossimi anni.

Juanfran Castuera, Vicepresidente Corporate di American Express, ha evidenziato che la fidelizzazione non si basa più sui punti, ma su esperienze autentiche, accessi esclusivi e connessione emotiva con i clienti. "Ciò che è esclusivo non è più il lusso, ma l'autenticità. L'esperienza è il nuovo prodotto", ha affermato.

### **Leadership umana nell'ospitalità**



La convention ha incluso una *MasterClass* tenuta da Sowon Kim, professoressa della prestigiosa École Hôtelière de Lausanne (EHL), con cui Keytel ha recentemente siglato un'alleanza strategica per promuovere la formazione e l'eccellenza nelle strutture affiliate.

Kim ha sottolineato che la vera ospitalità nasce dalla connessione umana e dalla co-creazione di un proposito comune, anche in un mondo dominato dagli algoritmi: "La differenza la fa la capacità di vedere, prendersi cura e camminare accanto all'ospite", ha affermato.

Amancio López, presidente del Grupo Hotusa, ha chiuso gli interventi ricordando l'importanza dei team e del ruolo degli hotel indipendenti nell'industria. Ha ribadito che la loro capacità di innovazione e competitività rafforza l'intero ecosistema turistico spagnolo.

La convention ha confermato il turismo indipendente come motore economico strategico, con tendenze chiare: BNPL e pagamenti digitali, intelligenza artificiale, fidelizzazione esperienziale e leadership umana come chiavi per un settore competitivo, sostenibile e connesso nella nuova era dell'ospitalità.

#### **Su Keytel**

Keytel è la prima alleanza di hotel indipendenti al mondo, con un portafoglio di oltre 3.800 strutture in 92 paesi. L'azienda si definisce la prima organizzazione specializzata nell'accelerazione dei processi di trasformazione alberghiera, un approccio che combina consulenza, un'ampia gamma di servizi e strumenti tecnologici per aumentare la velocità di crescita e trasformazione degli hotel affiliati.

#### **Su Grupo Hotusa**

**Grupo Hotusa** è un'organizzazione dinamica composta da un importante numero di aziende legate ai più diversi ambiti del settore turistico. Con oltre 45 anni di storia, Grupo Hotusa opera in più di 130 paesi, conta su un team di 6.000 lavoratori e ha fatturato, nel 2023, oltre 1,4 miliardi di euro.

L'azienda è strutturata in tre unità di business: l'area dei servizi per gli hotel, riunita sotto il marchio **Keytel**, che rappresenta il primo consorzio di hotel indipendenti al mondo; l'area della distribuzione, che opera come **Restel** e commercializza più di 125.000 strutture su scala globale; e l'area della gestione alberghiera, **Eurostars Hotel Company**, con un portafoglio di oltre 260 strutture in 19 paesi.

#### **>> Per maggiori informazioni:**

Dipartimento Comunicazione Keytel

Ana Viladot

Tel. 93 268 10 10 (Ext. 211)

E-mail: [ana.viladot@keytel.com](mailto:ana.viladot@keytel.com)