

## A Keytel reúne mais de 100 hotéis na sua convenção anual em Madrid

- *A reunião centrou-se nos excelentes resultados que uma política de investimento adequada trouxe ao sector hoteleiro independente e na sua adaptação às novas tendências e exigências do mercado*
- *No âmbito do evento, a empresa fez o balanço do último exercício, com 540 novos estabelecimentos acrescentados à sua carteira*

Madrid, 26 de outubro de 2023.- Sob o lema “Acelerando”, a Keytel, a área de serviços hoteleiros do Grupo Hotusa, realizou hoje a sua convenção anual em Madrid. O encontro, que reuniu cerca de uma centena dos seus hotéis associados no *Only You Atocha* centrou-se na confiança que a hotelaria independente tem conseguido incutir nos clientes durante a época de verão, fruto de uma adequada política de investimento em sustentabilidade e inovação, bem como da sua adaptação às novas tendências e exigências do mercado.

A empresa baseia o seu contributo e valor acrescentado num conjunto de serviços que constituem uma proposta global que ajuda a impulsionar o negócio dos hotéis associados nas áreas da sustentabilidade, tecnologia, venda direta, gestão de custos, marketing e comunicação, marketing e formação.

### Um projeto em crescimento

No âmbito da convenção, a equipa da Keytel apresentou o excelente balanço do último ano, destacando a **expansão da sua carteira de hotéis associados, que somou, desde janeiro último, mais de 540 estabelecimentos.**

**Amancio López**, Presidente do Grupo Hotusa, foi o responsável pela abertura da conferência e durante o seu discurso sublinhou que “os excelentes resultados de crescimento registados pela Keytel confirmam a nossa firme convicção nas oportunidades que a situação atual oferece aos hotéis independentes, pequenos estabelecimentos e cadeias mais pequenas que, com os conhecimentos e parceiros certos, podem aceder à tecnologia e às ferramentas necessárias para serem competitivos”.

Xavier Cortés, diretor-geral da Keytel, falou no mesmo sentido, explicando os planos de crescimento e desenvolvimento da Keytel: “Continuamos a progredir na execução da nossa estratégia centrada na contribuição da inovação, digitalização e planos de sustentabilidade adaptados à realidade dos hotéis independentes e dos pequenos grupos”.

Os diferentes painéis que compuseram o evento contaram com vozes autorizadas que contribuíram com os seus pontos de vista sobre as múltiplas oportunidades que o mercado atual oferece aos hotéis independentes.

### Futuro otimista, desafios e oportunidades

**Judit Montoriol**, economista especialista do CaixaBank Research, foi o protagonista da primeira palestra, centrada no tema As chaves económicas. A sua intervenção centrou-se em fornecer informações sobre as chegadas de turistas a Espanha e avançou com as previsões para o próximo ano, de acordo com os dados tratados pela sua organização. De acordo com esta informação, o sector continuará a crescer, embora com um crescimento um pouco mais moderado.

### Ligação com o cliente, prioridade máxima

# Keytel

Sob o título “*A era phygital chega aos hotéis: reinventando a experiência do cliente*” o empresário **Dimas Gimeno** partilhou a sua experiência e visão no campo do retalho, onde existem grandes paralelos em tudo o que se relaciona com a experiência do consumidor. Neste sentido, defendeu que o conceito “phygital” e a necessidade de ser capaz de gerar uma “conexão total” com o cliente é igualmente aplicável aos hotéis e é um dos pilares da sua transformação.

## **Inteligência Artificial**

A inteligência artificial irá alterar a forma como os viajantes procuram informações para reservar os seus hotéis e permitirá o aparecimento de novos intervenientes no domínio da distribuição que ofereçam alternativas aos actuais motores de busca de hotéis (OTA). A Keytel encara este facto como uma grande oportunidade.

Por esta razão, e apesar de as várias aplicações da inteligência artificial serem ainda desconhecidas para muitos, **Emliano Carluccio**, VP de Analytics International da Prima Assicurazioni, participou no evento e, a partir da sua experiência, pôde fornecer exemplos práticos da utilização da IA como uma ferramenta para melhorar a eficiência operacional dos hotéis. Um dos exemplos mais ilustrativos foi o da sua aplicação em alguns sistemas de gestão de receitas (RMS), cada vez mais precisos e fundamentais para os profissionais de gestão de receitas.

## **Programas de fidelização, o grande desafio**

A segmentação correta é uma das múltiplas e mais importantes variáveis do revenue management, pois contribui para a fidelização e maior conhecimento do cliente, o que permite ao hotel aumentar a personalização da experiência, maximizar o preço e aumentar a satisfação do hóspede. Foi o que disse **Gustavo Liras**, Diretor Comercial do Travel Club, o programa de pontos líder em Espanha, no qual a Keytel participa e que está disponível para todos os seus estabelecimentos associados, durante a sua apresentação.

## **A robótica chega aos hotéis**

A robótica já é uma realidade em muitos hotéis e o aumento gradual da sua implementação irá proporcionar uma maior produtividade e melhorar significativamente a experiência dos viajantes. Foi o que afirmou Isidro Fernández, CEO da Bumerania, uma startup especializada em robótica que começou a trabalhar em projectos hoteleiros, durante a última intervenção do dia.

A convenção terminou com um workshop no qual os participantes puderam conhecer as novas estratégias e serviços que a Keytel oferece aos seus hotéis associados para otimizar o seu desempenho e melhorar os seus resultados.

## **Sobre a Keytel**

A Keytel é a principal aliança hoteleira independente do mundo, com uma carteira de mais de 3.000 propriedades em 80 países.

A organização define-se como a 1ª organização especializada em acelerar os processos de transformação hoteleira, uma fórmula que combina consultoria, uma vasta gama de serviços e ferramentas tecnológicas para aumentar a velocidade de transformação e crescimento dos seus hotéis associados.

**>> Para mais informações:**

**Departamento de Comunicação do Grupo 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](mailto:comunicacion@grupohotusa.com)