



Do BNPL à inteligência artificial: as chaves do novo turismo segundo a Convenção Keytel Espanha 2025

Madrid, 16 de outubro de 2025. – A Convenção Anual da Keytel Espanha 2025, realizada no Hotel Claridge de Madrid, reuniu mais de uma centena de profissionais do setor hoteleiro para analisar os principais desafios e tendências do turismo independente.

Entre os temas em destaque estiveram a evolução do sistema *Buy Now Pay Later* (BNPL), o impacto da inteligência artificial nas reservas, a fidelização baseada em experiências e a liderança humana na hotelaria.

O BNPL, uma alavanca estratégica para impulsionar as reservas diretas

Segundo Beatriz Giménez, Diretora-Geral do PayPal Ibéria, o BNPL trará benefícios diretos para o canal de vendas dos hotéis. O uso do sistema “compre agora e pague depois” (BNPL), que permite aos utilizadores aplicarem crédito nas suas compras, cresceu 11% em Espanha durante 2025. A tendência deverá continuar em alta, consolidando-se como uma ferramenta-chave para a conversão e fidelização dos viajantes, ao oferecer experiências de pagamento mais flexíveis e personalizadas.

A convenção contou também com a participação de Antonio Espasa, Chief Economist Europe do Banco Santander, que destacou que, apesar da desaceleração económica prevista para 2026, o turismo continua resiliente e estratégico — especialmente em Espanha, onde o investimento, o emprego e o consumo turístico seguem em crescimento. “O turismo não só resiste, como lidera a recuperação dos serviços e será fundamental para a evolução do PIB nos próximos anos”, afirmou.

Inteligência artificial e o futuro das reservas

Matías Undurraga, Enterprise Technologist da Amazon Web Services (AWS), explicou como a IA está a transformar todo o ciclo da viagem. A tendência é que os viajantes possam reservar e pagar diretamente através de plataformas de inteligência artificial conversacional, como o ChatGPT ou o Perplexity, reduzindo a dependência dos motores de busca tradicionais.

“Os hotéis devem otimizar a sua presença nas plataformas de IA para captar clientes e personalizar a experiência desde o primeiro contacto”, salientou Undurraga, acrescentando que a reserva direta através de assistentes como ChatGPT, Perplexity ou Gemini será uma realidade nos próximos anos.

Juanfran Castuera, Vice-Presidente Corporativo da American Express, sublinhou que a fidelização já não se baseia em pontos, mas em experiências autênticas, acessos exclusivos e conexão emocional com os clientes. “O que é exclusivo já não é o luxo, é o autêntico. A experiência é o novo produto”, afirmou.

Liderança humana na hotelaria



A convenção incluiu uma MasterClass ministrada por Sowon Kim, professora da École Hôtelière de Lausanne (EHL), prestigiada instituição com a qual a Keytel fechou recentemente uma aliança estratégica para promover a formação e a excelência nos hotéis associados.

Kim destacou que a verdadeira hospitalidade nasce da conexão humana e da co-criação de propósito, mesmo num mundo dominado por algoritmos: “O que faz a diferença é a capacidade de ver, cuidar e caminhar ao lado do hóspede”, afirmou.

Amancio López, presidente do Grupo Hotusa, encerrou as apresentações recordando a importância das equipas e do papel dos hotéis independentes na indústria. Sublinhou que a sua capacidade de inovação e competitividade fortalece todo o ecossistema turístico espanhol.

A convenção reafirmou o turismo independente como motor económico estratégico, com tendências claras: BNPL e pagamentos digitais, inteligência artificial, fidelização experiencial e liderança humana como pilares de um setor competitivo, sustentável e conectado na nova era da hospitalidade.

Sobre a Keytel

A Keytel é a primeira aliança mundial de hotéis independentes, com um portefólio de mais de 3.800 estabelecimentos em 92 países. A empresa define-se como a primeira organização especializada na aceleração dos processos de transformação hoteleira, combinando consultoria, uma ampla oferta de serviços e ferramentas tecnológicas para impulsionar o crescimento e a transformação dos hotéis associados.

Sobre o Grupo Hotusa

Grupo Hotusa é uma organização dinâmica composta por um importante número de empresas ligadas a diversas áreas do setor turístico. Com mais de 45 anos de história, o Grupo Hotusa opera em mais de 130 países, conta com uma equipa de 6.000 colaboradores e alcançou, em 2023, um volume de negócios superior a 1,4 mil milhões de euros.

A empresa está estruturada em três unidades de negócios: a divisão de serviços destinados aos hotéis, reunida sob a marca **Keytel**, que constitui o primeiro consórcio de hotéis independentes do mundo; a divisão de distribuição, que opera sob o nome de **Restel** e comercializa mais de 125.000 estabelecimentos a nível global; e a divisão de exploração hoteleira, **Eurostars Hotel Company**, que gere um portefólio de mais de 260 estabelecimentos em 19 países.

>> Para mais informações:

Departamento de Comunicação Keytel

Ana Viladot

Tel. 93 268 10 10 (Ext. 211)

E-mail: ana.viladot@keytel.com