



# NEMZETKÖZI HÍREK

---

## FEJLESZTÉSEK SZEMPONTJÁBÓL 2016 ISMÉT REKORD ÉV VOLT AZ ACCORNÁL

2016-ban 36 naponként nyitott meg egy-egy új szállodát az ACCOR, ami ismét rekordot hozott számára. A gyors ütemű fejlesztések eredményeként jelenleg már 4.100 hotelt – 580.000 szobát – üzemeltetnek a világ 95 országában. 2016-ban összesen 120 szállodát nyitottak meg 230 helyszínen.

A hotelek gyors ütemű megnyitása mellett 2016-ban bizonyos értelemben stratégiai irányváltás is történt az ACCOR-nál. Erre utal a luxus szegmensben a Fairmont, Raffles Hotelek akvizíciója, valamint a különösen dinamikus fejlődő „resort” szegmensben a Banyan Tree-vel és a Rixos szállodavállalattal kialakított stratégiai együttműködés. Ezek mellett a „lifestyle” szegmensben is jelentős lépés történt a Mama Shelter, a Joe&Joe és a „25hours” felvásárlása révén.

Ugyancsak új irányt jelent a magánlakások bérbeadásának piacán történő megjelenés az ezen a területen már jó nevű „brand”-ek felvásárlásával. Ilyenek a Onefinestay, a Squarebreak és a Travelkey, melyekben világviszonylatban 8.500 luxus színvonalú lakást kínálnak.

A szállodai portfólió bővülésében nagy szerepe volt a brazil Hospitality Group megszerzésének, amely önmagában 42.000 szobás bővülést eredményezett.

Fejlesztések szempontjából az ACCOR számára a jövő is biztatóan néz ki, miután 920 új hotel – 172.000 szoba – építésén, előkészítésén dolgoznak.

## AZ EGYESÜLT ÁLLAMOKBAN „ELVESZETT ÉVTIZEDRE” SZÁMÍTANAK A TURIZMUS SZEREPLŐI TRUMP ELNÖKSÉGE ALATT

A Tourism Economics, az Egyesült Államok egyik meghatározó turisztikai cégének előrejelzése szerint 2017-ben a külföldről történő beutazások számának 4,3 millióval való csökkenésére számítanak Trump elnök kijelentéseinek és nemzetközi népszerűtlenségének következtében.

Roger Down, a US Travel Association igazgatójának nyilatkozata szerint Trump elnök megválasztását 2016 novemberében örömmel fogadták, azonnal gratuláltak is neki, mert azt gondolták, hogy jelentős üzleti múltja és a szállodaiparban való jártassága révén partnerként számíthatnak rá.

Sajnálatos módon nem ez történt. A frissen megválasztott elnök meggondolatlan nyilatkozatai, s a körülötte kialakult botrányok – az USTA becslései szerint – súlyos veszteséget fognak okozni az évi 250 milliárd dollár forgalmat hozó, 15 millió munkavállalót foglalkoztató ágazat számára.

Ebben szerepe van annak, hogy Trump elnök Ausztrália, Mexikó, Németország vezetőivel történt első találkozási nem voltak sikeresek, s ezek negatív sajtóvisszhangja csökkentheti az ezekből az országokból való beutazást. A több muszlim országból történő beutazás korlátozása, s ennek következményei a hazai és globális médiában kárt okoznak a turisztikai vállalkozások számára.



Ugyancsak negatívan érintette a beutazást az a korlátozás, amely szerint 8 ország repülőtereiről az Egyesült Államokba induló járatokon megtiltották bizonyos mobil eszközök használatát az utastérben.

Az USTA szerint Súlyos veszteségre lehet számítani a márciusban bevezetett új szabályozás miatt is, amely 38 ország esetében – köztük Brazília, Mexikó, Kína, Argentína, Kolumbia, Dél-Afrika – megszüntette a vízummentességet. Ez az intézkedés kb. évi 15 millió potenciális beutazót érint.

Fentiek miatt a USTA a következő nyilatkozatot jelentette meg „Elnök úr, kérjük tájékoztassa a világot, hogy bár a terrorfenyegetettség miatt szigorú intézkedéseket hoztunk, üzletet szívesen kötünk továbbra is. A kiegyensúlyozatlan kommunikáció kárt okoz. Kérjük, hogy dolgozzunk együtt a baráti és szomszédos országok megfelelő tájékoztatásában.....”

Az USTA vezetősége reméli, hogy az elnök – komoly üzleti múlttal bíró – vezető munkatársai, így Wilbur Ross kereskedelmi miniszter – volt milliárdos pénzügyi szakember –, Rex Tillerson külügyminiszter – az Exxon Mobil korábbi vezérigazgatója – megértik a fenti intézkedések turizmust érintő problémáit, segítenek azok megoldásában.

## A HILTON MÁR 1.000 SZÁLLODÁJÁBAN BEVEZETTE A DIGITÁLIS KULCSOT

A HILTON két évvel ezelőtt kezdte annak a programnak a bevezetését, amely szerint a HILTON HONOURS törzsvendégek egy telefonra tölthető applikáció segítségével digitális kulcsot kaptak a lánc meghatározott szállodáiban foglalt szobáihoz. Ezt a korszerű technológiát gyors ütemben terjesztik, márciusban már a 1.000.-ik hotelben – a Hampton Inn Manhattan Grand Central-ban New Yorkban is élvezhetik a törzsvendégek ennek előnyeit.

A szállodalánc közleménye szerint a 2015 évi bevezetése óta a cég törzsvendégei 6,5 milliószor nyitották ki szobájukat a telefonra töltött applikációval. Terveik szerint 2017 végéig a világ minden részén – Nagy Britanniában, Kínában, Malajziában, Új-Zélandon, stb. – már 2.500 szállodájukban bevezetik ezt a technológiát.

## SZÜKSÉG VOLT-E A BOOKING.COM BETILTÁSÁRA?

Törökországban a turizmus ágazat – amely egyébként is súlyos válságban van – számára káoszt okozott a Booking.com foglalási portál működéskének betiltása, ami a TÖRÖK UTAZÁSI IRODÁK SZÖVETSÉGÉNEK – TURSAB – jogi eljárásának következménye.

A TURSAB bírósági keresete szerint a hollandiai székhelyű Booking.com megszegi a versenyjogi szabályokat, nem fizet adót, s folyamatosan emeli a jutalékot. Egyes hírek szerint a TURSAB hasonló jogi eljárást kíván kezdeményezni a Trivago-val, a Tripadvisor-ral szemben is.

A bodrumi Szállodások Szövetsége – BOYD – véleménye szerint a TURSAB jogi eljárása a török utazási irodák érdekeinek védelmében történt, de ez súlyos károkat okoz az egyébként is igen nehéz helyzetben levő szállodák, különösen a kisebb, a butik típusú hotelek számára. A Booking.com portál



működésének azonnali leállítását lehetetlen helyzetbe hozta a szállodákat. Serdar Karcilioglu – a BOYD – elnöke szerint a Booking.com „nem kényszeríti a szállodákat szerződéskötésre, a hotelek szabadon döntenek arról, áraikat önállóan állapítják meg.”

## A KIS SZÁLLODÁK EGYÉNRE SZABOTT FIGYELMESSÉGET KÉPESEK NYÚJTANI AZ IGÉNYES VENDÉGEKNEK

Az igényes vendég a szállodaválasztásnál nem elégszik meg azzal, hogy „márványborítású a fürdőszoba, gyümölcskosár várja érkezéskor”. A magas költőképességű vendégeket közvetítő utazási irodák tapasztalatai szerint egyedi élményeket, a helyi különlegességeket keresik.

A FORBES által készített 2017 évi luxus utazások trend riportja ennek a vendégkörnek az igényeiről a következőket mondja:

Aki többet megengedhet magának, többet is vár el, egyedi, az adott desztinációban elérhető különleges élményeket keres. Ilyen lehet, pl. hogy egy perui utazás során a helyi „sámán áldásában részesítik, vagy Franciaországban a szálloda konyhafőnökének főzőtanfolyamán biztosítanak számára kulináris élményeket.

A londoni Buckingham palota közelében elhelyezkedő Hotel 41 „Guest Experience Manager-e” esetenként a vendégekkel együtt teniszezik, vagy golfozik, de igény szerint azt is megszervezik, hogy a városban futni kívánó vendégeket elkísérik, s közben bemutatják a gyönyörű parkokat, különleges helyszíneket. A szálloda vendégei körében népszerű a Hyde Parkban szervezett lovaglás, s kedveltek az idegenvezetéssel történő séták is.

A 88 szobás Montague on the Gardens Hotel – amely a British Múzeummal szemben helyezkedik el – egyedi túrákat szervez a világhírű múzeumba, illetve lehetőséget teremt az ez iránt érdeklődő vendégeinek, hogy Royal Academy of Dramatic Art színház „kulisszák mögötti világát” megismerjék.

A 44 szobás Kensingtonban található 1689-ben megnyitott Milestone hotel a Kensington palota meglátogatását kínálja vendégeinek, de a luxus iránt érdeklődőknek egyedi bevásárló túrákra is lehetőséget biztosít kísérelővel a világhírű Harrods áruházban.

Ezekben a luxus szállodákban természetesen az árak is a színvonaluknak, egyediségüknek megfelelőek. Idén áprilisban a hét végén, éjszakánként a szoba ára a Hotel 41-ben 510 USD, a Montague-ban 430 USD.

## MI SZÜKSÉGES AHHOZ, HOGY EGY 4\* HOTELBŐL 5\* LEGYEN?

Számos 4\* hotel szeretne 5\* kategóriába átkerülni, de mielőtt a tulajdonos, a management erről dönt, érdemes szakértőkkel konzultálni, a piaci igényeket, lehetőségeket felmérni, a szállodai fizikai adottságait, a szükséges befektetés megtérülését alaposan tanulmányozni. Természetesen csak a



legszükségesebb változtatásokat kell mérlegelni, nevezetesen azokat, melyek eredményeként a hotel megfelel majd a luxus hotelek vendégi elvárásainak. Melyek ezek?

- Az 5\* hoteleknek rendelkezni kell olyan luxus színvonalú lakosztályokkal, melyek külön háló, s külön nappali szobából állnak.
- Legalább egy étterem kell legyen a hotelben, amely a hét minden napján üzemel.
- Elvárás, hogy legyenek olyan további szolgáltató helyek, mint pl. Fitness, Business Centre, Spa.
- Kínálni kell a legkorszerűbb technikát minden területen.
- Fontos, hogy a szálloda „minden szegletében” luxus érzete legyen a vendégnek. Vonatkozik ez a bútorokra, az ágyneműre, az étteremben használt porcelánra, evőeszközökre, textíliára, az egyes helyiségek színharmóniájára, stb.
- Elengedhetetlen a 24 órás szobaszerviz.
- A személyzetnek is kifogástalannak kell lenni, amely gondoskodik minden vendég egyedi igényeinek tökéletes ellátásáról.
- Az egy szobára jutó személyzet száma természetesen magasabb, mint a 4\* hotelek esetében.
- A luxus hotelek vendégei elvárják, hogy a szállodában jól ismert, híres konyhafőnök legyen.
- Az 5\* hotel üzemelését úgy kell megtervezni, megszervezni, hogy a vendégek minden várható igényét kielégítsék. Ha ez sikerül, nem lehet gond az egyedi váratlan kérésekkel sem.

2017. április 13.