

TURISMO

El sector turístico experimenta una revolución

Exceltur aconseja a los hoteleros que adapten la oferta a los consumidores

El cambio de hábitos de los turistas altera los modos de negocio del turismo tradicional ■ Los expertos creen que la innovación tecnológica combatirá el exceso de oferta

El sector turístico se está transformando de forma vertiginosa debido, sobre todo, a los cambios de hábitos de los turistas, que ya no usan intermediarios. Los expertos recomiendan adaptarse a los clientes.

■ FRANCISCO M. PASTOR. Málaga

► Los hoteles tienen que adaptar su oferta a lo que realmente están pidiendo los consumidores si quieren salir de la crisis. Así de contundente se mostró ayer el vicepresidente ejecutivo de la Alianza para la Excelencia Turística (Exceltur), José María Zoreda, durante la celebración en el Palacio de Ferias del primer congreso nacional de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

Modos de negocio. Para Zoreda, el sector turístico está cambiando a una velocidad de vértigo, ya que el consumidor está organizando sus viajes sin contar con ningún tipo de intermediario, lo que obliga a los hoteles a cambiar sus estrategias para adecuarse a los sistemas y las ofertas turísticas. "El cliente tiene pleno control sobre las decisiones que afectan a su viaje y está alterando los modos de negocio del turismo tradicional", dijo.

En el caso concreto de la Costa del Sol, Zoreda indicó que hay que tener en cuenta también el proceso de cambio que afecta a todos los destinos que fueron pioneros. "La Costa debe transformarse de forma acelerada, cuanto antes mejor, para dar respuesta a unos clientes que no necesariamente encuentran en los establecimientos hoteleros la motivación principal de sus viajes". "Es necesario pensar en clave de destino más que en sectores individuales", subrayó el vicepresidente de Exceltur, que re-

Zoreda recomienda la inmediata puesta en marcha de un plan de cualificación y mejora de la Costa del Sol como destino turístico

comendó la inmediata puesta en marcha de un plan de cualificación para la Costa del Sol.

Además, los expertos participaron ayer en el congreso destacaron que el exceso de oferta y la "guerra de precios" se puede combatir con la diferenciación del producto basada en la innovación tecnológica. Así, el director de Desarrollo de Negocios de Ericsson, Alfonso Fernández, manifestó que el cliente del hotel "es un desplazado, de su hogar o su trabajo, y como tal demanda servicios de co-

municación móvil". Fernández destacó el uso que se le pueden dar a las nuevas tecnologías dentro de las instalaciones del hotel, ya que "es posible enviar información, vídeos promocionales o contratar a través de una red 'bluetooth' y ofrecer servicios determinados según el lugar del hotel en el que esté el cliente".

Aspectos mejorables. De este modo, Fernández consideró que se trata de "un nuevo canal de venta, independientemente de donde esté el usuario", por lo que subrayó como beneficios el incremento de la fidelización, el aumento de la calidad de los servicios y la generación de nuevas fuentes de ingresos. "El móvil es una herramienta de interacción del cliente con el hotel", apuntó.

Mientras, la directora general del Instituto Tecnológico Hotelero, Mar de Miguel, indicó que, "a nivel nacional, el nivel de innovación tecnológica en los hoteles es mejorable". De Miguel señaló que la innovación es necesaria desde cuatro puntos de vista, como son "orientar el producto a lo que quiere el cliente, el proceso de gestión del hotel, su organización interna y la comercialización".

"Hay muchas cosas por hacer; se requiere innovación para mantener nuestra posición de privilegio y, a través de ella, podemos apoyar la competitividad del sector turístico", declaró. ■



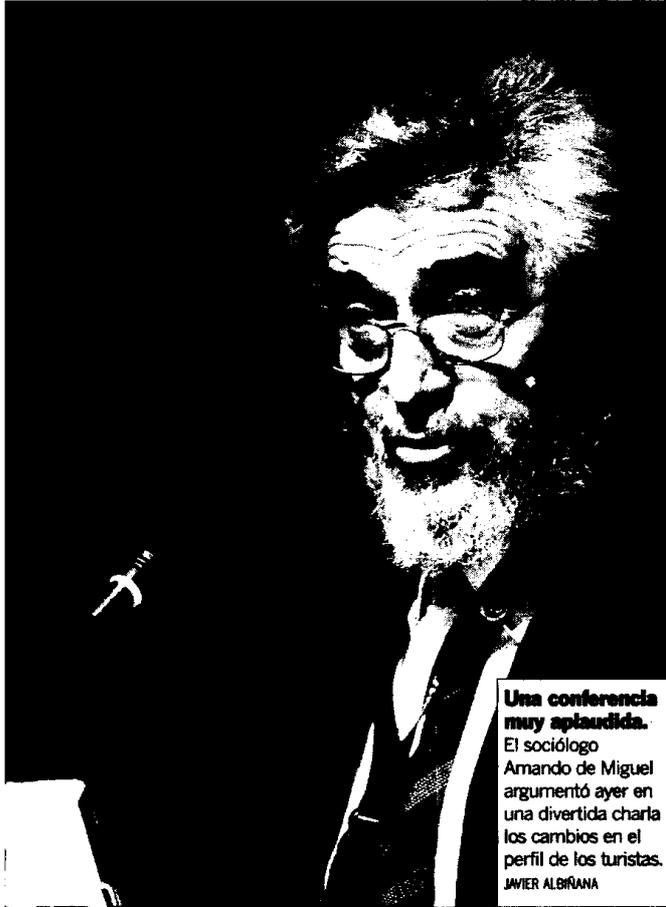
Los hoteles españoles deben mejorar el trato a los clientes

► El catedrático de Sociología en la Universidad Complutense de Madrid Amando de Miguel consideró ayer que los hoteles españoles deben mejorar en el trato "personal y humano" de sus clientes y "tienen que adaptarse a las necesidades del huésped".

De Miguel, en una conferencia titulada "Los nuevos turistas del siglo XXI", apuntó que "el cliente tiene que estar como en su casa y hay que cuidar los detalles personales, para que se sienta atendido de verdad". Entre estos detalles, el sociólogo consideró, por ejemplo, que "si en todas las casas hay libros en la habitación del hotel debe haberlos también y si España es un país exporta-

dor de naranjas el zumo que pongan para desayunar no puede ser de lata".

De Miguel insistió también en la necesidad de equipar los hoteles para que sean más silenciosos, ya que, a su juicio, "los hoteles de España son muy ruidosos porque los españoles también lo somos y hay que poner medidas para contrarrestarlo". No obstante, el sociólogo declaró que para mejorar estas carencias "partimos desde un techo muy bueno, porque los alojamientos españoles, por lo general, suelen ser de muy buena calidad, con personal muy competente, y por eso siguen recibiendo a los turistas".



Una conferencia muy aplaudida. El sociólogo Amando de Miguel argumentó ayer en una divertida charla los cambios en el perfil de los turistas.
JAVIER ALBRIANA

El Gobierno aprobará en mayo la creación del Consejo de Turismo

Mejía anuncia que el organismo se convertirá en un foro de diálogo y colaboración entre el Ministerio y el sector privado

► El secretario de Estado de Turismo, Pedro Mejía, aprovechó ayer la clausura del primer congreso nacional de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) para anunciar que la creación del Consejo Español de Turismo, el nuevo foro de diálogo y colaboración entre las administraciones, las instituciones y los subsectores implicados en la industria turística nacional, será aprobado el próximo mes de mayo en el Consejo de Ministros que de forma monográfica analizará la situación del turismo.

"El Gobierno y el sector privado tenemos que estar directamente implicados en el futuro del modelo turístico. Ambos navegamos en el mismo barco, y para llegar a buen puerto debemos remar en la misma dirección", indicó Mejía, quien subrayó como reto principal la identificación de los motores de crecimiento del sector turístico y su posterior desarrollo estratégico para mejorar la competitividad.

Política de consenso. Asimismo, durante el acto celebrado en el hotel Amaragua de Torremolinos, el secretario anunció que el Consejo de Ministros centrará sus trabajos en "analizar, debatir y consensuar aquellas políticas que se estimen necesarias para que en 2020 España continúe ostentando la posición de liderazgo en el turismo mundial que ocupa hoy día".



Cierre. Pedro Mejía, en una imagen de archivo con Paulino Plata. c. c.

Por otra parte, Mejía ensalzó las medidas propuestas desde la patronal hotelera para la mejora de la rentabilidad y la competitividad del sector, unos objetivos "plenamente coincidentes" con los acuerdos aprobados el pasado mes de febrero por el Consejo de Ministros con el objetivo de promover la productividad de la industria turística en el marco del Plan de Dinamización de la Economía.

En este sentido, el secretario de Estado recordó la aprobación de la constitución del fondo financiero para la modernización de infraestructuras turísticas (FOMIT) y la

posible modificación de las tablas de amortización de activos aplicables a las empresas turísticas, una medida insistentemente solicitada desde el sector hotelero y por la propia CEHAT.

"Debemos trabajar bajo unos principios comunes y con unas actuaciones coordinadas", instó Mejía a los hoteleros presentes en el acto, "buscando la rentabilidad, propiciando la desestacionalización de nuestro turismo, auspiciando el equilibrio de nuestra oferta turística, incrementando su calidad y preservando la sostenibilidad ambiental". ■ F. M. PASTOR. Málaga

LAS CLAVES

1 Suben los precios hoteleros un 4,5%

Los precios hoteleros han subido en Andalucía un 4,5% desde marzo de 2004, muy por encima de la media nacional, que se situó en un 1,4%, según el INE, que indica que de las cuatro comunidades que suponen más del 68% del peso total del índice del mes, (Andalucía, Canarias, Cataluña y Madrid) sólo Andalucía registra una tasa positiva.

2 Málaga supera el millón de noches

Málaga fue una de las siete provincias españolas que superaron el millón de pernoctaciones durante el pasado mes, al alcanzar una cifra de 1.116.068, según los datos de la encuesta de ocupación hotelera ofrecidos ayer por el INE. Además, Málaga recibió 285.626 viajeros, cuya estancia media en la provincia fue de 3,91 días.