

FÉLIX JUAN NAVAS

Director general d'Hoteles Catalonia



• Hoteles Catalonia és una cadena hotelera que segueix una trajectòria creixent. Amb més de 40 establiments a tot l'Estat espanyol i d'altres en destins internacionals, la cadena continua la seva expansió per tal de millorar l'oferta. Parli'ns dels projectes d'internacionalització de l'empresa...

En els darrers anys Hoteles Catalonia ha tingut un fort creixement a l'estranger. Hem fet grans inversions a la República Dominicana, on al 2006 vam comprar un complex turístic i estem acabant grans millores als altres dos que ja hi teníem, com per exemple l'ampliació de 111 habitacions del Catalonia Royal Bávaro, l'obertura de nous restaurants temàtics, piscines... A Mèxic vam comprar un complex turístic a la Riviera Maya a principis de 2007 i també hem fet un esforç per millorar els tres que ja hi teníem: hem ampliat dos complexos turístics, hem fet un gran centre de turisme termal, nous restaurants... Pel que fa a Europa, estem tramitant llicències per fer un hotel a Budapest; hotel que constarà, en una primera fase, de 175 habitacions amb centre de turisme termal, pàrquing, sales de convencions i jardins. A més a més, tenim dos hotels a Madrid i tres a Barcelona en construcció. Per tant, doncs, si a tot això hi afegim la situació econòmica a nivell mundial en què ens trobem, creiem que ara ens toca digerir aquestes inversions i deixar per a més endavant la nostra voluntat de créixer a les capitals europees, així com a Nova York.

• Entre les estratègies de la cadena hi ha, per exemple, conèixer les necessitats del sector i mantenir els criteris de qualitat per fidelitzar el client. Quines són, segons vostè, les claus de l'èxit per ser més competitiu en el futur?

Per a nosaltres és clau conèixer les necessitats dels clients per adaptar-nos-hi el més ràpidament possible. Per això fem un gran esforç per millorar la presència i el servei a través d'Internet amb la creació d'una nova pàgina web molt més dinàmica que la que ara tenim, i per mantenir preus adequats a la situació econòmica actual sense que el servei se'n ressentís i tenir cura de les nostres instal·lacions.

• Com creu que serà el futur del sector hotelier a Barcelona i a Catalunya?

Després d'anys de gran creixement i de l'entrada d'empreses no estrictament hoteleres al sector, ha arribat l'hora del reajustament.

Encara que, després d'aquest període d'inestabilitat econòmica, Barcelona i Catalunya seguiran essent una gran potència turística.

Aquest reajustament tindrà diferents implicacions a la costa i a ciutat.

A la costa, a mitjà i llarg termini, l'entrada de nous destins (Turquia, Croàcia...), amb costos més baixos i instal·lacions més modernes, comportarà el tancament de tots aquells hotels que no hagin modernitzat les instal·lacions, millorat el servei i que ofereixin alguna cosa més que sol i platja.

A les ciutats, creiem que hi haurà una tendència que desapareguin els hotels independents i que s'uneixin a grans cadenes on tindran més força comercial i més capacitat financera. Malgrat això, seguiran en el mercat una sèrie d'hotels independents que, ben situats gràcies a una presa de decisions molt àgil i adaptada a la realitat (Internet), es posicionaran bé, i a vegades millor, que les grans cadenes hoteleres que poden actuar, a vegades, amb més lentitud. A poc a poc, el sector immobiliari anirà deixant d'invertir en el turisme per la necessitat de centrar-se en el seu propi negoci.

• Vostès consideren l'equip humà com una de les claus de l'èxit de l'empresa. Com valora la tasca que realitza el CETT per formar nous professionals? Quina creu que és la seva aportació al sector?

Un dels factors claus de tota empresa és l'equip humà. Una empresa no és més que la unió d'un conjunt de persones per a la millora de la societat. Si una persona està contenta en el seu lloc de treball, fa millor la seva feina i, per tant, no només millora ella sinó que fa millor la societat. Molt més important és això en les empreses de serveis, com en el cas del turisme, on el producte és realitzat in situ per persones).

En la situació actual les escoles de turisme són claus per a nosaltres. El problema és trobar mà d'obra qualificada que tingui uns hàbits, uns coneixements i un amor per la feina que fa que el client rebi un millor tracte i servei. I això es troba especialment en gent que ha passat per grans escoles de turisme com ara el CETT. ■