

Lux Hotels se convierte en la empresa líder para el turismo MICE entre Luxemburgo y España



Entrevista a Carola Bedós, Chief Sales Officer de Lux Hotels

Lux Hotels es una agencia de representación hotelera para el mercado del BENELUX que se dedica a la venta de espacios hoteleros para realizar eventos MICE a medida. Concretamente, los espacios se encuentran en los ocho establecimientos hoteleros de la cadena Selenta Group en España.

Dicho grupo cuenta con más de 40 años de experiencia en el sector y sus equipos comerciales y de gestión de eventos garantizan el éxito a los clientes de Lux Hotels. La venta de Lux Hotels es B2B, es decir, que ofrecen servicios hoteleros MICE a corporaciones, agencias de viajes, organizadores de eventos de Luxemburgo, Bélgica y Países Bajos.

Lux Hotels lleva más de cuatro años desempeñando su actividad. ¿Cuáles son los motivos que le llevaron a establecerse en BENELUX? ¿Cómo está dando a conocer sus servicios desde su delegación en Luxemburgo?

El motivo de establecernos en el Gran Ducado es potenciar el crecimiento del mercado emisor centroeuropeo para nuestro cliente (Selenta Group). Lux Hotels es una empresa luxemburguesa y busca fundamentalmente la capacidad de operar en el mercado del BENELUX con total proximidad al comprador (agencias de viajes, organizadores de eventos, *venue finders*...). Así pues, se trata de una buena base para desplazarnos a visitar a nuestros *buyers* de la zona con la frecuencia y rapidez necesarias.

En cuanto a la segunda cuestión, damos a conocer nuestros servicios por varios medios: mediante



¿Qué es exactamente el MICE?

Las siglas MICE en inglés definen el turismo de grupos, es decir, el que gestiona «Meetings, Incentives, Conferences and Events». La denominación sirve para diferenciarlo del canal vacacional, conocido como *leisure* o individual. Es un sector que mueve alrededor de los 4.500 millones de facturación anual en España, que es el segundo país del mundo con mayor afluencia de viajeros de congresos concretamente, 4.3 millones, superado solamente por EE.UU. En 2016, se realizaron 22.000 reuniones según datos del Spain Convention Bureau.

acciones de marketing, como pueda ser la publicidad en los medios (por ejemplo, anuncios en el Anuario o en la Newsletter de la Cámara Oficial de Comercio), también mediante la participación en las principales ferias del sector MICE, como son IMEX en Frankfurt o IBTM en Barcelona o en workshops donde nos encontramos con compradores. Asimismo, es fundamental una herramienta como el networking a través de clubes de negocios como Paperjam Club, por ejemplo. Y por último, pero sobre todo, mediante la labor comercial clásica de visitas concertadas a nuestros *buyers* en sus sedes corporativas.



¿Cuáles son los puntos diferenciadores de Lux Hotels respecto a empresas del mismo sector en Luxemburgo?

En realidad, las agencias de representación hotelera para MICE *outgoing* (del país hacia el exterior) en Luxemburgo son escasas, por lo que no tenemos una gran competencia. Sin embargo, el sector MICE en general cuenta con mucha intermediación y con una enorme competencia entre destinos y cadenas hoteleras.

Si tuviéramos que distinguirnos, destacaríamos los puntos fuertes de los hoteles que representamos, es decir: el propio destino (por ser sur, costa, por el patrimonio cultural y las tradiciones y por su experiencia en turismo de congresos). Dentro de la cadena hotelera, evidentemente, los puntos fuertes son la calidad y flexibilidad de los servicios de la marca Selenta Group, así como la dimensión y el lujo de sus instalaciones. El grupo es sinónimo de innovación y excelencia en la hostelería. La cadena de hoteles Expo Hotels & Resorts fundada en 1976 ha pasado en enero 2017 a denominarse Selenta Group para diversificar sus líneas de negocio y ofrecer un servicio integral que asegure la satisfacción absoluta de sus clientes.

Sus 4 divisiones son: Hotels & Resorts, Restauración, Facility Services y Partnerships, a través de las cuales integran en la compañía diversos procesos y fases de la cadena de valor del sector hostelería.

De cara a un futuro más a medio y largo plazo, ¿cuáles son los planes de la compañía?

El objetivo de Lux Hotels a medio y largo plazo será mantenerse y seguir creciendo, paso a paso y de una forma estable. En 2016 hemos ampliado plantilla y hemos trasladado nuestras oficinas al centro de la ciudad. En consecuencia, hemos mejorado recursos y ubicación en poco tiempo. En el futuro prevemos seguir aumentando nuestra facturación en la división de E-Business e intensificar nuestra actividad comercial directa con el cliente B2B, con el fin de consolidar el mercado emisor de BENELUX como uno de los que más potencial de crecimiento tiene para nuestros hoteles en la plaza centroeuropea.

¿Cómo ve Lux Hotels, al ser una empresa con un producto español con sede en Luxemburgo, las relaciones comerciales y de negocio entre ambos países?

El Gran Ducado es una excelente base para las relaciones comerciales entre España, Luxemburgo y la Grande-Région. Estamos en el centro de la toma de decisiones de la UE, los clientes finales (las corporaciones) tienen un alto poder adquisitivo y, desde el punto de vista particular de la hostelería MICE, España se percibe con un destino turístico seguro y de altísima calidad. La verdad es que, además, la importantísima labor proactiva de la Cámara Oficial de Comercio y de la Embajada Española nos hacen sentir muy apoyados y arropados lo cual estimula todavía más, si cabe, las relaciones comerciales entre ambos países.

Carola Bedós se unió al proyecto de Lux Hotels en agosto de 2015, como Chief Sales Officer en el Departamento Comercial. Se formó como traductora en la EUTI de la Universitat Autònoma de Barcelona. Tiene a sus espaldas 20 años de experiencia profesional como gestora de proyectos y Business Development, siempre desde las áreas de Operaciones o Ventas. Experta en la gestión de ventas de servicios B2B y especializada actualmente en el sector del Turismo MICE y viajes de negocios.



¿Cuáles son los retos más importantes que os plantea el sector de hostelería MICE en el próximo año?

Tecnología, seguridad e incertidumbres político-económicas son algunos de los retos actuales. En líneas generales, el segmento MICE prevé un crecimiento económico del 3,4% a nivel global para 2017, especialmente de la mano de la industria de la automoción y la farmacéutica, así como el sector financiero. Los viajes de incentivos tienden al alza en 2017. En la actualidad el objetivo de estos viajes es generar un mayor sentimiento de pertenencia de los propios empleados o colaboradores externos, vinculado también a causas de RCS donde se involucran los empleados. Ahora se busca una conexión más emocional, con un hilo conductor a lo largo del viaje.

La inestabilidad política, económica y social en muchos países constituye un factor a tener en cuenta a la hora de elegir destino. Asimismo, debido a los riesgos político-económicos en Europa, las empresas se muestran cautas a la hora de planificar sus viajes y eventos de cara a 2017 por las incertidumbres que genera el Brexit. Las nuevas tecnologías, redes sociales y apps móviles para gestionar los eventos también son un reto. Muchos eventos cuentan ya con este tipo de tecnología para mejorar la experiencia de los delegados y facilitarles las cosas.

Por último, destacaría la sostenibilidad de los eventos. Ésta está especialmente valorada por las personas, por eso las empresas intentan ser más transparentes con su compromiso medioambiental. En consecuencia también tenderán a tomar una consciencia social y sostenible en sus eventos cosa que los hoteles deberemos reflejar en el uso de productos orgánicos, el reciclaje, la reutilización o la donación, entre otros aspectos que cualifican el impacto medioambiental de nuestras acciones sobre el planeta.



Datos de contacto - Oficina de Luxemburgo
LUX HOTELS

14-16, rue de Philippe II, Étage 2A, 2340 Luxemburgo
Tel (+ 352) 28 48 00 38
info@luxhotels.lu
www.luxhotels.lu

Cámara
Oficial de Comercio de España
en Bélgica y Luxemburgo

Cámara Oficial de Comercio de España en Bélgica y Luxemburgo
Belliard, 20 – 1040 Bruselas
Bld. Emmanuel Servais 4 – 2535 Luxemburgo
Tel. +32 (0)2 517 17 40 – Email: info@e-camara.com
www.e-camara.com