

Latitud 21

LÍDERES Y NEGOCIOS EN EL CARIBE MEXICANO

EXPERIENCIAS EXITOSAS

LINDSEY UEBERROTH

CEO DE PREFERRED HOTELS & RESORTS

REPORTAJE:

MERCADO DE PIERNAS

LA PASIÓN POR EL FUTBOL GENERA
MILLONES DE DÓLARES EN NEGOCIOS
ORIGINADOS DE LA COMPRA VENTA DE
JUGADORES Y NEGOCIOS DERIVADOS

Julio 2018 Año 16 Número 184

latitud21.com.mx \$25.00



037716651900004



Facebook.com/latitud21

Twitter.com/latitud21

Experiencias exitosas

Con ocho propiedades que suman dos mil 775 habitaciones, Preferred Hotels & Resorts encamina sus esfuerzos para continuar su expansión en el Caribe mexicano

Tras cumplir 50 años de operaciones, Preferred Hotels & Resorts, empresa líder que representa a más de 700 hoteles independientes, resorts y residencias, con más de 160 mil habitaciones de lujo, cobra fuerza en México -donde incursionó desde 1999- al sumar en su cartera 57 inmuebles, de los cuales 32 se ubican en Los Cabos, Cancún y la Riviera Maya.

Liderada por Lindsey Ueberroth, la marca estadounidense que tiene presencia en 85 países, enfoca parte de sus esfuerzos en el mercado mexicano para continuar la expansión de la firma con la incorporación de nuevos hoteles independientes y resorts en el país, donde actualmente su portafolio abarca casi 11 mil llaves hoteleras.

La compañía, que registró en el primer trimestre de 2018 un

crecimiento de 25% en sus ingresos por reservas en nombre de las propiedades miembros, sumó este año a las filas de hoteles independientes y resorts cuatro nuevos inmuebles de México, además de que está en proceso la incorporación de dos más de Playa Mujeres, en la parte continental de Isla Mujeres.

Con presencia en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara, así como en destinos de playa, entre ellos Puerto Vallarta, Los Cabos, Acapulco, Cancún y la Riviera Maya, Preferred también conduce su estrategia para continuar con el desarrollo de la firma en el Caribe mexicano, donde ocho hoteles de Cancún y la Riviera Maya forman parte del consorcio.

Ante los resultados positivos obtenidos, México es el país donde el corporativo tiene el mayor número de hoteles miembros, después de Estados Unidos.



FUNDACIÓN: 1968**PROPIEDADES: +700 hoteles independientes, resorts y residencias****HOTELES: +650****HABITACIONES: 160,000****PAÍSES: 85****REGIONES: América del Norte, Caribe, Centro-Sudamérica, Europa-Asia y Medio Oriente-África****EQUIPO: 300 asociados****OFICINAS: 35 en el mundo**

ENTREVISTA

Latitud 21.- ¿Cómo surge Preferred Hotels & Resorts?

Lindsey Ueberroth.- Hace 50 años 12 hoteles estadounidenses establecieron Preferred Hotels Association como una organización de referencia en el sector. Su objetivo era reunir los mejores hoteles independientes que brindaran experiencias de viaje auténticas, memorables e inspiradoras. Las cinco décadas de la firma están marcadas por el afán de cumplir la misión por la cual se creó la empresa, incorporando a su vez programas de experiencias y la nueva tecnología. Actualmente con la evolución de la firma en todo este tiempo le permitió convertirse en una empresa familiar considerada la más grande del mundo.

“La historia de Preferred está marcada por el éxito y el crecimiento, así como por la innovación y perseverancia...”

L21.- ¿Cuántas propiedades conforman la plataforma?

LU.- Agrupa más de 700 hoteles independientes, resorts y residencias en 85 países, entre ellos México, donde tenemos la *soft brand* más grande del sector hotelero, a través del cual los hoteles independientes mantienen su libertad creativa y comercial, y al mismo tiempo obtienen acceso a la marca, al sistema de reserva, al

programa de lealtad y al *marketing*, entre otros recursos de una empresa hotelera multinacional.

OFERTA HOTELERA DE LUJO

L21.- ¿Cuántos hoteles forman parte de la marca?

LU.- Tenemos más de 650 propiedades. Es el grupo de hoteles independientes más grande del mundo con una cartera global de 160 mil habitaciones.

L21.- ¿En qué región del mundo está concentrado el mayor número de hoteles?

LU.- América del Norte es nuestra región más grande y representa cerca de 40% de nuestra cartera global de hoteles, debido a que la compañía se fundó en Estados Unidos y a la amplia oferta hotelera de la zona. Es nuestro mercado más grande.

L21.- ¿Y en el caso de Europa-Asia y Medio Oriente-África?

LU.- Estas dos grandes regiones son similares en tamaño, ya que cada una representa cerca de 28% de nuestra cartera. El resto de los hoteles se encuentran en Centro y Sudamérica, así





QUIÉN ES LINDSEY UEBERROTH

Graduada de la Universidad de Wake Forest, antes de unirse a Preferred Hotels & Resorts fue ejecutiva de cuentas en Ambassadors International, Inc., una empresa global de reuniones e incentivos, y consultora de gestión en Andersen Consulting -ahora Accenture.



Es miembro de la Junta Directiva de Historic Hotels of America e integrante activo de la Asociación de Viajes de los Estados Unidos y de la Organización de Jóvenes Presidentes.

En marzo de 2015 encabezó la renovación de Preferred Hotel Group a la marca Preferred Hotels & Resorts, lo que representó el inicio de una nueva estrategia de la compañía dirigida a los consumidores, al rediseñar la manera de clasificar las estancias, no por niveles o estrellas sino por experiencias.

Durante su mandato como presidenta, de junio de 2010 a febrero de 2014, el liderazgo de Lindsey en Preferred Hotel Group ayudó a que la cartera global de hoteles miembros de la compañía emergiera con éxito de la recesión económica mundial al duplicar los ingresos totales por reservas al final del año y generar un aumento de 25% en la Tarifa Promedio Diaria (ADR por sus siglas en inglés).

Desde su incorporación a Preferred Hotels & Resorts en 2004, la ejecutiva ayudó a consolidar el posicionamiento de la compañía como una marca hotelera icónica mundial.

COLECCIONES DE HOTELES

**Lifestyle
LVX**

**Connect
Legend**

**Preferred
Residences**

como en el Caribe. La mayoría de nuestros negocios y reservas también provienen de Norteamérica y Europa en particular, aunque la demanda de nuestros hoteles continúa creciendo en todas las regiones, especialmente en Europa, Medio Oriente y partes de China.

COLECCIONES DE ALTA GAMA

L21.- La marca está conformada por colecciones...

LU.- Preferred Hotels & Resorts cuenta con cinco colecciones globales: Legend, LVX, Lifestyle, Connect y Preferred Residences, a través de las cuales la empresa conecta a los viajeros más exigentes con la singular experiencia de hospitalidad de lujo que satisface sus necesidades y preferencias de estilo para cada ocasión. En 2013 lanzamos el programa de lealtad para hoteles independientes *I Prefer* y desde entonces somos un innovador en lealtad en el espacio independiente.

L21.- ¿Cómo están distribuidas las propiedades en cada colección?

LU.- El 38% de las propiedades hoteleras de la compañía está en la colección Lifestyle, 31% en LVX, 13% en Connect, 12% en Legend y seis por ciento en Preferred Residences.

L21.- ¿Cuáles son las ventajas de formar parte de Preferred Hotels & Resorts?

LU.- A través de nuestro equipo de 300 asociados que se encuentran en 35 oficinas en todo el mundo les brindamos ventajas estratégicas a los propietarios de hoteles, operadores y compañías de gestión hotelera, mediante el prestigio de Preferred y la escala operativa global de la empresa. Apoyamos los objetivos de nuestros hoteles miembros al proporcionarles ventas corporativas, de grupos y ventas de ocio, soluciones de marketing integradas, gestión integral de ingresos, conectividad global a través de servicios de reservas, tecnología de distribución progresiva y servicio individualizado para los huéspedes.

NUEVAS PROPIEDADES

L21.- ¿Cuántas propiedades están en proceso para integrarse este año a la empresa?

LU.- Normalmente agregamos entre 75 y 100 nuevos hoteles a nuestro portafolio de marcas cada año y en las cinco colecciones.

“ Agrupa a más de 700 hoteles independientes, resorts y residencias en 85 países, entre ellos México... **”**

CANCÚN Y LA RIVIERA MAYA

Hoteles miembros

No. de habitaciones

■ Xcaret México	900
■ Grand Fiesta Americana Coral Beach Cancún	602
■ Live Aqua Cancún	371
■ Iberostar Grand Paraíso Hotel	310
■ Nizuc Resort & Spa	274
■ Real Inn Cancún	160
■ Banyan Tree Mayakoba	132
■ Luxury Residences by Villa del Palmar Cancún	26

Anticipamos experimentar el mismo crecimiento en 2018; en el primer trimestre del año se incorporaron a Preferred Hotels & Resorts 35 nuevos centros de hospedaje.

L21.- ¿Cuánto crecerán los ingresos por reserva en 2018?

LU.- En el primer trimestre de 2018 la compañía registró un crecimiento de 25% en sus ingresos por reserva en relación al mismo periodo de 2017. En este último año la empresa continuó

“... la cartera en México es de 57 hoteles con aproximadamente 11 mil habitaciones”

su crecimiento imparable y generó mil 350 mdd en ingresos por reservas en nombre de las propiedades miembros en todo el mundo, es decir, un aumento de 22% con respecto a 2016; también dio la bienvenida a 103 nuevas propiedades, además de enriquecer el programa de lealtad *I Prefer* mediante el lanzamiento de una aplicación móvil y tarifas exclusivas para miembros.

MÉXICO, SEGUNDO EN IMPORTANCIA

L21.- En el caso de México, ¿en qué año llegó la marca al país?

LU.- Preferred Hotels & Resorts entró al mercado de México en 1999 con la incorporación de seis hoteles de Grupo Real Turismo, y abrió oficinas de ventas en la Ciudad de México en 2007. Después de los Estados Unidos es el país donde tenemos el mayor número de hoteles miembros.

L21.- ¿Qué tan importante es el mercado mexicano para la compañía?

LU.- En 2017 la firma agregó 10 propiedades mexicanas a la cartera global de la empresa y terminó el año con 55 hoteles miembros, lo que significó un crecimiento de 816% en el país. Este desarrollo ha hecho que México sea el segundo mercado más importante en el mundo para la marca, después de Estados Unidos.

L21.- ¿Cuántas propiedades hoteleras de México forman parte de la plataforma?

LU.- Actualmente la cartera en México es de 57 hoteles con



aproximadamente 11 mil habitaciones. Preferred Hotels & Resorts tiene el compromiso de asociarse con los mejores hoteles independientes y resorts del país. En el primer trimestre de 2018 la empresa firmó acuerdos con los hoteles Playa Grande Resorts & Grand Spa Los Cabos, Casa del Mar Golf Resorts & Spa, Real Inn Monterrey y Montage Los Cabos, con un total de 483 habitaciones. Esperamos firmar varios más en los próximos meses.

L21.- ¿En qué colecciones entraron?

LU.- En el caso de los hoteles Playa Grande Resorts & Grand Spa Los Cabos, que tiene 60 habitaciones, y Casa del Mar Golf Resort & Spa, con 43 llaves, de los grupos Solmar y Questro, respectivamente, forman parte de la colección Lifestyle, mientras que Real Inn Monterrey, de 238 habitaciones y del Grupo Real Turismo, ingresó a la categoría de Connect, y Montage Los Cabos, de 142 cuartos, a la de Legend.

MÉXICO

PRESENCIA:

1999

MIEMBROS:

57 hoteles

HABITACIONES:

+11,000

DESTINOS:

**Ciudad de México,
Monterrey,
Guadalajara,
Puerto Vallarta,
Los Cabos, Acapulco,
Cancún y
la Riviera Maya**



CARIBE MEXICANO

MIEMBROS: **8 hoteles**

DESTINOS: **Cancún
y la Riviera Maya**

MARCAS:

**Nizuc Resort & Spa,
Banyan Tree Mayakoba,
Iberostar Grand Paraíso
Hotel, Live Aqua Cancún,
Luxury Residences
by Villa del Palmar Cancún,
Real Inn Cancún, Grand
Fiesta Americana Coral
Beach Cancún y Xcaret
México**

HABITACIONES: **2,775**

DESTINOS ESTRATÉGICOS

L21.- ¿Dónde están la mayor parte de los hoteles miembros de la marca?

LU.- El portafolio de Preferred Hotels & Resorts se extiende en el país con propiedades en los centros de negocios más importantes de México, como la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara, así como también los principales destinos vacacionales, entre ellos Puerto Vallarta, Los Cabos, Acapulco y Cancún. Sin embargo, la mayoría de nuestros 32 resorts están ubicados en Los Cabos, Cancún y la Riviera Maya.

L21.- ¿Cuál es el monto de los ingresos que registran por reserva en el mercado mexicano?

LU.- No divulgamos cifras de ingresos por región. Sin embargo, me complace compartirles que en 2017 obtuvimos un aumento de 53% en los ingresos por reserva en nombre de los hoteles miembros mexicanos en comparación con 2016, lo que la convierte en la región más exitosa para la marca.

L21.- La empresa reporta en el país resultados positivos en lo que va de 2018...

LU.- El año lo iniciamos muy fuerte, ya que en el primer trimestre de 2018 reportamos un aumento de 87% en los ingresos por reservas para los hoteles que forman parte de la plataforma, por lo que consideramos mantener este ritmo hasta el cierre del periodo. Estos resultados son precisamente el valor agregado que proporcionamos a los miembros de la compañía y que les permite competir en una industria hotelera dominada por grandes cadenas, sin perder individualidad.

EL CARIBE MEXICANO

L21.- El Caribe mexicano es una región importante para Preferred...

LU.- El desarrollo que tenemos en esta región es muy importante y consideramos que continuará como una de las zonas turísticas más representativas del país y una de las más demandadas en el mundo, por tanto es de gran interés para la empresa seguir con el crecimiento en el Caribe mexicano.

L21.- ¿Cuántos hoteles del Caribe mexicano forman parte de la plataforma?

LU.- En este momento tenemos ocho hoteles de Cancún y la

Riviera Maya, con un total de dos mil 775 habitaciones, a través de los cuales las cinco colecciones de la marca están presentes en esta parte del país. En este año se incorporaron dos propiedades más, específicamente de Playa Mujeres.

L21.- ¿Qué hoteles forman parte de Preferred?

LU.- Nizuc Resort & Spa, Banyan Tree Mayakoba, Iberostar Grand Paraíso Hotel, Live Aqua Cancún, Luxury Residences by Villa del Palmar Cancún, Real Inn Cancún, Grand Fiesta Americana Coral Beach Cancún y Xcaret México.

L21.- ¿Qué otros hoteles están en proceso de incorporarse a la firma?

LU.- En este año consideramos que se incorpore Atelier Playa del Carmen, con 422 habitaciones, y Estudio Playa Mujeres, con 171 llaves hoteleras, a la colección LVX.

“Después de los Estados Unidos, México es el país donde tenemos el mayor número de hoteles miembros”

EMPRESA EXITOSA

L21.- Preferred es una exitosa empresa...

LU.- La historia de Preferred está marcada por el éxito y el crecimiento, así como por la innovación y perseverancia, además representa el fuerte valor que la comunidad de viajes mundial otorga a una experiencia hotelera verdaderamente independiente.

L21.- ¿Qué tan difícil es liderar una empresa como Preferred Hotels & Resorts?

LU.- Ojalá hubiera más mujeres ejecutivas y CEOs en el sector del turismo y la hospitalidad. El hecho de que las mujeres representan un solo dígito en el liderazgo y el espacio de 'C Suite' demuestra que todavía hay mucho espacio para el cambio y el crecimiento. He sido muy afortunada al tener apoyo y mentores profesionales que hacen que el camino sea más fácil. Me enorgullece saber que alrededor del 50% de nuestro equipo de líderes en Preferred Hotels & Resorts está conformado por mujeres. Ellas aportan a la empresa inteligencia emocional, creatividad y un acercamiento más holístico a la solución de problemas. 🌟