

Inside the mind of the

CEO

#017



The Future of Hospitality

Οι ηγέτες που επαναπροσδιορίζουν
τη φιλοξενία.

The Future of Hospitality

Οι ηγέτες που επαναπροσδιορίζουν τη φιλοξενία.

Από τη **Μίνα Μπαγιώτα** 

Η φιλοξενία δεν σχεδιάζεται πλέον μόνο μέσα στα ξενοδοχεία. Διαμορφώνεται πολύ νωρίτερα: όταν λαμβάνονται οι επενδυτικές αποφάσεις, όταν επιλέγεται ένας προορισμός, όταν σχεδιάζεται ένα κτίριο, όταν διαμορφώνεται ένα επιχειρηματικό μοντέλο και όταν ένας ηγέτης αποφασίζει ποια εμπειρία θέλει πραγματικά να δημιουργήσει.

Για πολλά χρόνια, η συζήτηση γύρω από τον τουρισμό επικεντρωνόταν σχεδόν αποκλειστικά σε αριθμούς. Αφίξεις, διανυκτερεύσεις, πληρότητες, έσοδα και νέες επενδύσεις αποτελούσαν τους βασικούς δείκτες επιτυχίας. Όμως η φιλοξενία δεν είναι ένας κλάδος που μετριέται μόνο με στατιστικά στοιχεία. Είναι ένας κλάδος που δημιουργεί εμπειρίες, διαμορφώνει προορισμούς και επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο μια χώρα γίνεται αντιληπτή διεθνώς. Αυτό σημαίνει ότι η πραγματική διαφοροποίηση δεν ξεκινά από το τελικό προϊόν. Ξεκινά από την ποιότητα των αποφάσεων που προηγούνται.

Η επόμενη γενιά φιλοξενίας δεν θα κριθεί από το πόσο εντυπωσιακό είναι ένα lobby, πόσο μεγάλες είναι οι σουίτες ή πόσα διεθνή βραβεία έχει συγκεντρώσει ένα ξενοδοχείο. Θα κριθεί από την ποιότητα της ηγεσίας που βρίσκεται πίσω από κάθε απόφαση. Θα κριθεί από τη στρατηγική με την οποία αναπτύσσονται νέοι προορισμοί. Από τον σχεδιασμό που μετατρέπει έναν χώρο σε εμπειρία. Από τις ομάδες που καλούνται καθημερινά να μετατρέψουν μια υπόσχεση φιλοξενίας σε πραγματικότητα. Και από την ικανότητα των επιχειρήσεων να δημιουργούν μακροπρόθεσμη αξία για τους επισκέπτες, τους ανθρώπους τους και τις τοπικές κοινωνίες. Σε έναν κόσμο όπου η τεχνητή νοημοσύνη, η βιωσιμότητα και η εξατομίκευση επηρεάζουν όλο και περισσότερο τις προσδοκίες των ταξιδιωτών, η τεχνολογία από μόνη της δεν αρκεί. Ούτε οι επενδύσεις. Ούτε η αρχιτεκτονική. Το στοιχείο που τελικά συνδέει όλα τα παραπάνω είναι η ηγεσία.

Με αυτό το σκεπτικό, το *Inside the mind of the CEO* συγκέντρωσε έξι ανθρώπους που εκπροσωπούν πέντε διαφορετικές πλευρές του ίδιου οικοσυστήματος - από τη δημιουργία και τη λειτουργία ξενοδοχείων έως την αρχιτεκτονική, την ανάπτυξη και την κατασκευή έργων φιλοξενίας -, οι οποίοι καταθέτουν τη δική τους οπτική για τις αλλαγές που θα διαμορφώσουν το μέλλον της φιλοξενίας. ↓



Στο αφιέρωμα συμμετέχουν ο Σταύρος Μήτσης, η Ναταλία Στράφτη, ο Πάνος Κωνσταντινίδης, η Μαρίνα Φιλιππίδη, ο Γιώργος Καγγέλης και ο Γιώργος Οικονομόπουλος, απαντώντας στην ερώτηση:

Ποια αλλαγή πιστεύετε ότι θα διαμορφώσει περισσότερο τη φιλοξενία τα επόμενα πέντε χρόνια και ποιον ρόλο καλείται να διαδραματίσει η ηγεσία σε αυτή τη μετάβαση;



Σταύρος Μήτσης
Managing Director Όμιλος Mitsis

Παράλληλα με την ραγδαία ανάπτυξη της luxury φιλοξενίας στην Ελλάδα που τα τελευταία χρόνια καθιστά τη χώρα σημαντικό παίκτη στον παγκόσμιο χάρτη, η ελληνική all-inclusive φιλοξενία περνάει το δικό της δυναμικό μετασχηματισμό. Το παραδοσιακό μοντέλο του “κλειστού” resort μεγάλης κλίμακας που βασιζόταν στην ποσότητα και στην χαμηλή τιμή δίνει τη θέση του σε μια πιο premium προσέγγιση, με έμφαση στην ποιότητα, τις εμπειρίες, τη γαστρονομία και τη μεγαλύτερη σύνδεση του επισκέπτη με τον προορισμό. Πρόσφατα στοιχεία δείχνουν ότι μία στις δύο κρατήσεις ταξιδιωτών ηλικίας 18–29 ετών στην Ευρώπη αφορά διακοπές all inclusive, όχι με κριτήριο τη χαμηλή τιμή αλλά κυρίως με κριτήριο την άνεση, την προβλεψιμότητα της δαπάνης και την ευκολία της οργάνωσης.

Ο κλάδος των μεγάλης κλίμακας all-inclusive resorts καλείται να εστιάσει στη σταδιακή αναβάθμιση του υφιστάμενου ξενοδοχειακού αποθέματος και στη δημιουργία προορισμών με διακριτή ταυτότητα, υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και σαφή διαφοροποίηση από την ομοιομορφία της αγοράς προκειμένου να ανταποκριθεί στην ισχυρή ζήτηση. Με δεδομένο ότι ο συγκεκριμένος κλάδος αντιπροσωπεύει άνω του 50% της δυναμικότητας των ξενοδοχείων 4 και 5 αστέρων και υποδέχεται ετησίως περίπου 5 με 6 εκατομμύρια διεθνείς επισκέπτες, η εξέλιξή του μπορεί να συμβάλει

Μία από τις σημαντικότερες αλλαγές που θα διαμορφώσουν τη φιλοξενία τα επόμενα χρόνια θα είναι η μετάβαση σε ένα πιο προσωποποιημένο, βιώσιμο και ουσιαστικό μοντέλο εμπειρίας. Οι επισκέπτες αναζητούν πλέον κάτι περισσότερο από ένα ποιοτικό ξενοδοχείο. Επιθυμούν αυθεντικές εμπειρίες, ουσιαστική σύνδεση με τον προορισμό και επιχειρήσεις που λειτουργούν με υπευθυνότητα απέναντι στο περιβάλλον και την κοινωνία.

Σε αυτή τη μετάβαση, η ηγεσία καλείται να διαμορφώσει μια κουλτούρα που συνδυάζει την καινοτομία με τον άνθρωπο. Η τεχνολογία μπορεί να ενισχύσει την αποδοτικότητα και την εξατομίκευση των υπηρεσιών, όμως η πραγματική αξία της φιλοξενίας εξακολουθεί να πηγάζει από τους ανθρώπους της. Ο ρόλος μας είναι να επενδύουμε διαρκώς στους εργαζομένους μας, να υιοθετούμε υπεύθυνες πρακτικές και να δημιουργούμε εμπειρίες που αφήνουν θετικό αποτύπωμα τόσο στους επισκέπτες όσο και στους προορισμούς όπου δραστηριοποιούμαστε. Αυτή είναι, κατά τη γνώμη μου, η νέα έννοια της διαχρονικής φιλοξενίας.



Ναταλία Στράφτη
CEO Premia Hotelinvest

καθοριστικά στην περαιτέρω αναβάθμιση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και στην ενίσχυση της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς του. Η κατεύθυνση αυτή αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής μας στην Premia Hotelinvest, στοχεύοντας στην ανάπτυξη εξειδικευμένης τεχνογνωσίας στη λειτουργία ξενοδοχείων και χτίζοντας πάνω στην ήδη εδραιωμένη εξειδίκευση του Ομίλου Premia στο real estate.



Πános Κωνσταντινίδης
 in CEO SWOT Hospitality

Τα επόμενα πέντε χρόνια, η μεγαλύτερη αλλαγή στη φιλοξενία δεν θα αφορά μόνον τις υπηρεσίες ή την τεχνολογία, αλλά τον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζονται οι ίδιοι οι χώροι. Ο σχεδιασμός θα αποτελεί πλέον στρατηγικό εργαλείο που επηρεάζει την εμπειρία του επισκέπτη, την επιχειρησιακή απόδοση και τη βιωσιμότητα μιας επένδυσης. Κάθε επιλογή – από τη χωροθέτηση και τα υλικά, έως την ευελιξία των χώρων – θα πρέπει να δημιουργεί αξία, τόσο για τον επισκέπτη, όσο και για τον επενδυτή. Η πραγματική πρόκληση είναι όσοι διαμορφώνουν το μέλλον της φιλοξενίας να ενσωματώνουν τον σχεδιασμό στον πυρήνα κάθε επιχειρηματικής απόφασης και όχι να τον αντιμετωπίζουν ως το τελευταίο στάδιο μιας επένδυσης. Όταν αρχιτέκτονες, operators και ιδιοκτήτες συνεργάζονται από την πρώτη στιγμή με κοινό όραμα, δημιουργούνται έργα που αντέχουν στον χρόνο, προσαρμόζονται στις αλλαγές, που δεν ακολουθούν απλώς τις τάσεις, αλλά αποκτούν αυθεντικότητα, διάρκεια και ουσιαστική σύνδεση με τον τόπο που τα φιλοξενεί.



Γιώργος Καγγέλης & Γιώργος Οικονομόπουλος
 in in Co-owners PAROSTEC

Αν έπρεπε να ξεχωρίσω μία αλλαγή που θα διαμορφώσει τη φιλοξενία τα επόμενα πέντε χρόνια, θα έλεγα την ικανότητά μας να αξιοποιήσουμε την τεχνολογία χωρίς να χάσουμε την ανθρώπινη επαφή. Η τεχνητή νοημοσύνη θα αλλάξει τον τρόπο που λειτουργούν τα ξενοδοχεία και λαμβάνονται οι αποφάσεις. Όμως η εμπιστοσύνη, η φροντίδα και η αυθεντική εμπειρία δεν αυτοματοποιούνται.

Στη SWOT Hospitality έχουμε μάθει ότι δεν διαχειριζόμαστε απλώς ξενοδοχεία. Διαχειριζόμαστε την εμπιστοσύνη των ανθρώπων που μας αναθέτουν το σημαντικότερο περιουσιακό τους στοιχείο και, παράλληλα, έχουμε την ευθύνη να δημιουργούμε εμπειρίες που οι επισκέπτες θα θυμούνται. Αυτό μας υπενθυμίζει καθημερινά ότι η τεχνολογία αποτελεί πολύτιμο εργαλείο, αλλά οι σχέσεις χτίζονται από ανθρώπους.

Πιστεύω ότι η πραγματική αποστολή της ηγεσίας είναι να εμπνέει, να εξελίσσει τις ομάδες της και να καλλιεργεί μια κουλτούρα που βάζει πάντα τον άνθρωπο στο επίκεντρο. Γιατί, στο τέλος της ημέρας, η φιλοξενία δεν είναι αυτό που προσφέρει. Είναι αυτό που κάνεις τον επισκέπτη να νιώθει.



Μαρίνα Φιλίππιδη
 in Partner & Principal Interior Designer
 AMK Architecture & Design

Η μεγαλύτερη πρόκληση για τη φιλοξενία τα επόμενα χρόνια δεν θα είναι η προσέλκυση περισσότερων επισκεπτών, αλλά η διατήρηση προορισμών που παραμένουν ελκυστικοί και βιώσιμοι στο πέρασμα του χρόνου. Η ανάπτυξη από μόνη της δεν αποτελεί επιτυχία. Επιτυχία είναι να δημιουργείς έργα που αναβαθμίζουν έναν τόπο, σέβονται το φυσικό και πολιτιστικό του αποτύπωμα και ενισχύουν την ποιότητα ζωής των ανθρώπων που ζουν και εργάζονται σε αυτόν.

Αυτό προϋποθέτει συνεργασία ανάμεσα σε επενδυτές, αρχιτέκτονες, φορείς και τοπικές κοινωνίες, με κοινό στόχο τη δημιουργία προορισμών που εξελίσσονται χωρίς να χάνουν τον χαρακτήρα τους. Πιστεύουμε ότι η ηγεσία οφείλει να λαμβάνει αποφάσεις με ορίζοντα δεκαετιών, επιλέγοντας την ποιότητα αντί της ποσότητας και τη μακροπρόθεσμη αξία αντί της βραχυπρόθεσμης απόδοσης. Το μέλλον της φιλοξενίας θα διαμορφωθεί από όσους αντιλαμβάνονται ότι κάθε επένδυση επηρεάζει κάτι μεγαλύτερο από ένα ξενοδοχείο: επηρεάζει την ταυτότητα, την ανταγωνιστικότητα και το μέλλον ενός ολόκληρου προορισμού.