



Informe “Accor’s Vision for Hospitality and the Rising Generation”

Integrantes: Abril Oberman
Brenda Crets
Celeste Fragola
Camila Covellone
Carolina Taglioretti
Eloisa Rapoport
Marina Latorre

Expositor: Sebastien Bazin

Fecha: 29 de enero de 2021

La cadena AccorHotels es una de las mayores prestadoras turísticas a nivel global, estando presente en ciento diez países con más de tres mil quinientos hoteles y contando con más de trescientos mil colaboradores alrededor del mundo. El grupo francés fue formado por Paul Dubrule y Gérard Pélisson en 1967 con la apertura del primer Novotel, marca integrante del grupo de negocio.

Sébastien Bazin es el actual CEO (Chief Executive Officer) del grupo hotelero en cuestión desde el año 2013, y ha ejercido como parte de la dirección de distintos hoteles de la misma firma desde el 2003. Presentó la "*Visión de Accor para el sector de hospitalidad y la nueva generación*" mediante un webinar interactivo el día 29 de enero, del cual nuestra universidad tuvo el agrado de participar junto con estudiantes alrededor de todo el mundo.

Al comienzo del webinar, se expuso la visión del CEO acerca de la crisis que atraviesa el sector de la hospitalidad, producto del cierre de fronteras y confinamiento a raíz de la pandemia por el COVID-19. Marcando, a su vez, una dirección clara de crecimiento y de pronta recuperación de la industria de la hospitalidad para los meses venideros. El expositor mencionó que en los buscadores de internet, como lo es Google, la palabra clave de búsqueda que más se repite en el mundo es *viajar*. Y concluyó que las personas están cansadas de aislarse, de estar detrás de una pantalla y que aspiran a pasar momentos de diversión y socialización, factores que podrían incentivar el turismo.

Sin embargo, se aclaró que los tiempos de recuperación no son parejos para todos los prestadores turísticos, siendo que el tamaño de la empresa hace a esta diferencia. A las empresas pequeñas, en comparación con las más grandes, les costará más sobreponerse a las adversidades que presenta la actual realidad. Bazin expresó que particularmente la cadena Accor, no es de las más perjudicadas. Pero diciendo esto, resaltó la importancia de la *colaboración y cooperación* con los distintos actores que integran el producto turístico, por sobre la actitud de competencia. Refiriéndose tanto a establecimientos hoteleros de menor tamaño como también a los que se dedican a la gastronomía o al comercio, a fin de garantizar la sobrevivencia de todos los involucrados que, en definitiva, crean valor local para el turista.

Ahora bien, se platicó que en líneas generales, un buen servicio puede prestarse y valorarse de diversas maneras. Pero lo que hace a la esencia de la industria de la hospitalidad es la alegría ("*joy*") que se le brinda a la persona cliente del servicio. Y es a través del *capital humano* que se brinda esta alegría a los huéspedes, que atendidos y cuidados, responden con una sonrisa. Se expuso, que la forma de lograrlo es transmitiendo los valores de los colaboradores y los de la propia marca: respeto, innovación, espíritu de conquista, pasión por el huésped, confianza y desempeño sostenible.

Frente al contexto actual de la pandemia, y sus duras implicancias en términos económicos y de salud, el CEO resaltó la relevancia de los valores empresariales de la cadena, como la responsabilidad social empresarial (RSE), la importancia del capital humano y la necesidad de protección hacia todos los colaboradores, incluyendo a sus

familias, llevando a cabo acciones que les garanticen el acceso a las necesidades básicas.

Hizo así alusión al valor competitivo que el capital humano puede aportar a una empresa; particularmente Accor conforma sus equipos de colaboradores en base a la diversidad cultural e inclusión. De este modo, las diferencias se valoran como fortalezas para el desempeño de la organización, creándose un ambiente donde cada uno tenga la oportunidad de crecer profesional y personalmente. Es importante destacar en este punto que el 99% de los colaboradores de los hoteles pertenecen a la comunidad local de cada una de las ciudades ya que su política de contratación está relacionada al compromiso con las acciones de responsabilidad social, priorizando su conocimiento y valores locales; para luego formarlos como profesionales de la hospitalidad. De esta forma, Bazin manifestó que la cadena está comprometida con generar un ambiente *inclusivo* tanto para sus huéspedes como para sus colaboradores aceptando las diferentes culturas, religiones, niveles de educación y promoviendo la igualdad de género en el ámbito laboral.

Dentro del contexto de pandemia, donde promover seguridad y salud a los colaboradores y clientes se volvió un tema de suma importancia, Accor desarrolló el sello *ALLSAFE*, implementado en todos los hoteles de la cadena, que garantiza estos derechos, por medio de protocolos y padrones de limpieza elevados. Exponiendo así, la importancia del compromiso y la búsqueda de la satisfacción permanente de los clientes de la empresa.

El expositor concluyó dejando ciertos consejos y recomendaciones:

- "The crisis that we accept becomes an adventure": considera que aceptar que estamos en una crisis es el primer paso para poder salir. Reconocer, proponer y hacer en pos de superarla.
- "Be yourself": no deberíamos pretender ser algo que no coincide con nuestros valores, familia, instintos a veces esto vale más que la inteligencia
- "Seek for advance and learn from the people around you": es bueno buscar sugerencias y aprender de las personas que nos rodean.

Por último, finalizando el webinar, Bazin aconsejó a los estudiantes de hotelería y turismo a explorar territorios desconocidos, diferentes culturas e idiomas ya que esa experiencia los ayudará a crecer, experimentar trabajando en distintos departamentos del hotel y viajar a distintas localizaciones geográficas para ganar experiencia en diversos entornos.