

# VÍA HOTEL

núm. 20 :: 2009

EL PERIÓDICO PARA LOS PROFESIONALES DEL TURISMO

Es una publicación de GRUPO VÍA



**“En el sector turístico  
estamos viviendo una  
selección natural”**

Francesc Guillén,  
Director general de Sport Hotels Resort & Spa

**CONTIENE**

ÚNICOS  
LOS HOTELES MÁS EXCLUSIVOS

Especial  
**WELLNESS**

Hablamos con  
Egli Stamatiou,  
directora de BODYNA

Francesc Guillén, director general de Sport Hotels Resort & Spa

## "En el sector turístico estamos viviendo una 'selección natural'"

Sport Hotels Resort & Spa nace cerca del año 1972 con Esports Calbó, las primeras tiendas de esquí de Soldeu. Hoy en día, es un conjunto de tres hoteles de alta montaña, situados a pie de pista de Grandvalira en los que la familia Areny, propietarios de la cadena hotelera, ha vivido siempre por y para el cliente



### ¿Cuándo y dónde nace la compañía? ¿Cómo ha ido evolucionando en estos años?

La familia Areny, propietaria de la compañía, ha vivido siempre por y para el cliente. Casa Calbó –a la cual pertenece la familia Areny– en la primera década del siglo XX ya era una posada para alojar a los viajeros que iban camino a Francia. Los orígenes de Sport Hotels Resort & Spa se remontan al año 1972, con Esports Calbó, las primeras tiendas de esquí de Soldeu, frecuentadas por las familias españolas que visitaban el Principado de Andorra para ir a esquiar los fines de semana. A partir de entonces, la empresa familiar empieza a crecer y se construyen los Apartamentos Calbó y más tarde El Duc, un hotel-restaurante de 18 habitaciones. Quince años más tarde nace Sport Hotel, el primer hotel de 4 estrellas del resort. A él se van sumando Sport Hotel Village –también de 4 estrellas, Sport Wellness Mountain Spa– un espectacular centro de salud y bienestar de 5 plantas y 5.000 metros cuadrados, y Sport Hotel Hermitage & Spa –el único hotel de 5 estrellas a pie de pistas en el Principado de Andorra. El progresivo crecimiento ha dado lugar al único resort de Andorra, Sport Hotels Resort & Spa, con 3 hoteles de gran calidad, tanto en producto como en servicio, el centro wellness, restaurantes, pubs etc. La constante ha sido, es y será la apuesta por la calidad, el servicio y el trato familiar que se han

mantenido inquebrantables, consiguiendo que nuestros clientes se sientan como parte de esta gran familia.

### ¿Han vivido alguna otra crisis como la actual?

La crisis que estamos viviendo actualmente es sin duda una de las más acusadas de los últimos tiempos, y sinceramente no recuerdo otra que haya afectado tanto globalmente a todos los mercados.

De todos modos hay que pensar en positivo e intentar aprovechar las oportunidades de esta situación. En este sentido, la magnitud de la actual crisis nos “obliga” a prestar mayor atención a temas como la optimización de costes o la maximización de la rentabilidad y retorno de cada una de nuestras acciones. Son cuestiones que siempre se vigilan pero es cierto que en épocas difíciles se miran mucho más.

### ¿Cómo la está afrontando Sport Hotels Resort & Spa?

Las épocas de crisis obligan a buscar soluciones ingeniosas para salir adelante. En nuestro caso intentamos analizar qué valora nuestro cliente para poder ofrecérselo incluso antes de que lo pida, para poder así sorprenderle. Trabajamos con la mirada siempre puesta en nuestros clientes, e intentamos crear propuestas a medida que satisfagan realmente sus necesidades. Incrementamos el valor añadido de nuestras propuestas, conteniendo los precios pero evitando recor-

tarlos. A parte de la aplicación de políticas de contención de costes y precios, se está incidiendo en potenciar al máximo el equipo comercial y el trabajo en el canal on-line.

**¿Cómo cree que está a día de hoy el sector turístico, tanto nacional como internacional?**

Como he comentado antes, la crisis que estamos atravesando afecta a nivel global, aunque algunos países lo estén notando menos que otros (en Turquía por ejemplo afecta muchísimo menos). De todos modos, creo que lo peor ya ha pasado y que poco a poco se va a ir recuperando la normalidad. Lo que es cierto es que hoy en día en el sector turístico se está viviendo una especie de "selección natural", de la cual sólo saldrán vencedoras las empresas mejor preparadas y con mayor adaptación a los cambios y situación actuales.

Por otro lado, los mercados locales han presentado mayores volúmenes que en épocas de bonanza económica, aunque este crecimiento no sirve para paliar el descenso de los mercados internacionales.

**En estos momentos, ¿hacia dónde se dirige la compañía?**

Actualmente Sport Hotels Resort & Spa pasa por una transición de una estructura de empresa pequeña y familiar hacia la progresiva profesionalización de los departamentos no directamente vinculados a la hotelería, como puede ser el departamento comercial o el de marketing y comunicación. A pesar de ello, se mantiene en todo momento el trato próximo y familiar con nuestros clientes, tal y como se viene haciendo desde los inicios de la empresa.

**¿Qué diferencia a sus hoteles de los de la competencia?**

Sin lugar a dudas la calidad de nuestras instalaciones, el elevado nivel de nuestra gastronomía y el excelente servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Además contamos con la ventaja de formar parte del único Re-

"En estos momentos se está incidiendo en potenciar al máximo el equipo comercial y el trabajo en el canal on-line"

"Intentamos analizar qué valora nuestro cliente para poder ofrecérselo incluso antes de que nos lo pida, y así sorprenderle"

"Incrementamos el valor añadido de nuestras propuestas, conteniendo los precios pero evitando recortarlos"

"La constante ha sido, es y será la apuesta por la calidad, el servicio y el trato familiar, que se han mantenido inquebrantables"



Espectaculares vistas desde una de las terrazas de Sport Hotel Hermitage & Spa 5\*

sort del Principado de Andorra y de estar situados a pie de pistas. Esto implica que, sin moverse de las cercanías del hotel, nuestros clientes pueden disfrutar de los deportes de montaña (por ejemplo esquí en invierno y golf en verano), de paseos en plena naturaleza (a pie, a caballo, en quads...) y otros servicios de ocio. Disponemos también de una amplia oferta de restauración, de diferentes estilos, y de tiendas de material de esquí y de montaña, el servicio de esquí guía en invierno y de guía de montaña en verano, etc. Todo esto sin olvidar nuestro exuberante spa, el más grande de Europa en un hotel, en el que se realizan toda clase de tratamientos y que es el complemento ideal para cualquier estancia.

Otra de nuestras grandes diferencias es el esfuerzo por ofrecer un producto personalizado a nuestros clientes. Disponemos de un departamento especialmente dedicado a la confección de "viajes a medida" para los clientes que nos lo solicitan, y para los que preparamos una propuesta única de acuerdo



Amplios y confortables salones de lectura en Sport Hermitage & Spa 5\*

a sus preferencias, necesidades y disponibilidades.

**¿Tienen en proyecto algún nuevo complejo?**

Sí, tenemos un nuevo proyecto en vistas en Andorra pero, teniendo en cuenta el contexto actual, lo estamos redefiniendo.