

MADRID, 13 DE MARZO DEL 2019

LOS ESPACIOS GASTRONÓMICOS EN LA HOTELERÍA DE LUJO: NUEVOS CONCEPTOS Y TENDENCIAS

Iñigo Arruti Odriozola | General Manager | Hilton Madrid Airport



TABLA DE CONTENIDOS

- EL LUJO
- LUXURY BRANDS
- MODELOS DE NEGOCIO EN RESTAURACIÓN DE HOTELERÍA DE LUJO
- CAMBIOS EN EL MERCADO (TENDENCIAS)
- CONCLUSIONES

**¿QUÉ ENTENDEMOS
POR LUJO?**

CONCEPTO DE LUJO

- Lujo hace referencia a aquellos bienes, arreglos, manufacturas, obra de arte u objetos que exceden lo necesario
- Objeto vs. Experiencia o combinación de ambos - hoteles entre medio, aspecto físico y aspecto subjetivo, experiencial
- Puede ser más abstracto y más concreto
- Exclusividad, único
- Pequeños detalles que hacen la diferencia



¿QUÉ ES LA HOTELERIA DE LUJO?

IDEAS DE LUJO EN HOTELERIA

- Inalcanzable - vs. hoy en día el concepto del lujo alcanzable 'vamos a darnos un lujo 1 día' - los hoteles entramos ahí
- Bienes vs. Servicios de lujo
- Servicios > experiencias
- Detalles hotel lujo: uso de marcas, sábanas, manteles, zumo de naranja natural recién exprimido, uniformes...
- Edificios únicos o históricos
- Emplazamientos excepcionales o arquitecturas especiales
- Ratio de empleados por habitación 2 o 3/1 = Servicio Excelente

CADENA VS. HOTEL DE LUJO

El **HOTEL DE LUJO**, ofrece servicios de lujo, alojamiento de servicio completo, restaurante (s) de servicio completo en el lugar y el más alto nivel de servicio personalizado y profesional.

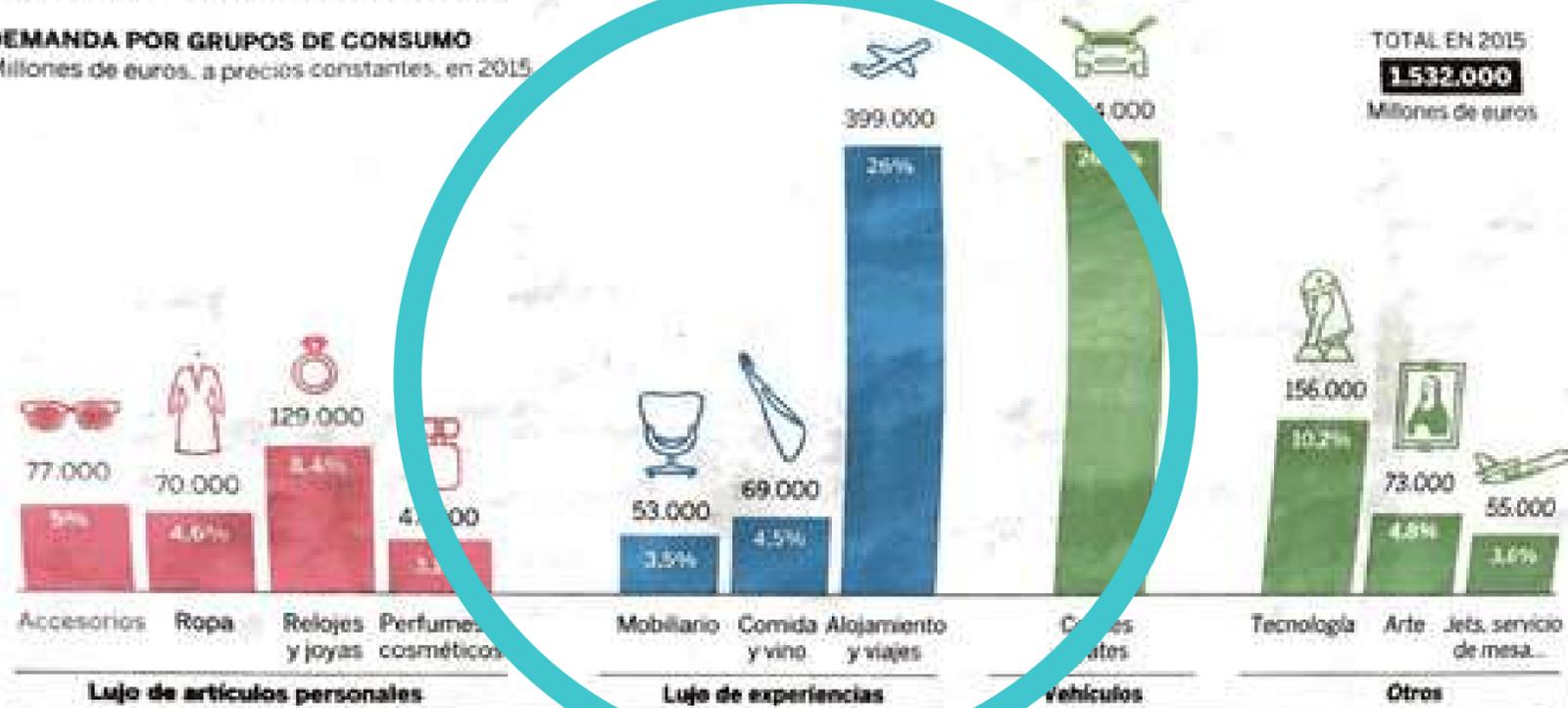
La **CADENA HOTELERA**, replica lo anterior en varios hoteles, con altos estándares de calidad, que aseguran la consistencia, generando sinergias de escala.



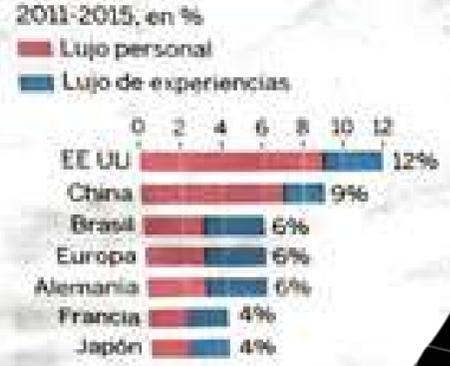
**¿SIGUE EL LUJO EN
CRECIMIENTO?**

El mundo de la ostentación

DEMANDA POR GRUPOS DE CONSUMO
Millones de euros, a precios constantes, en 2015



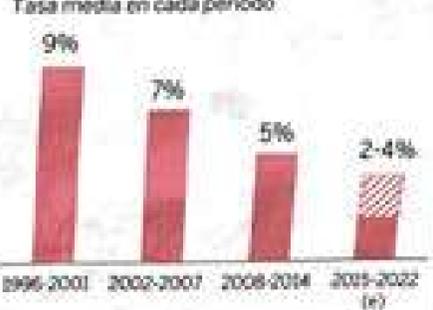
CRECIMIENTO POR GRUPOS 2011-2015, en %



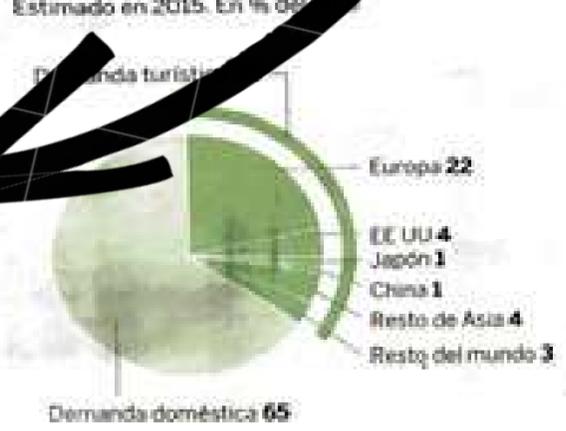
ARTÍCULOS PERSONALES ORIGEN DE LOS COMPRADORES



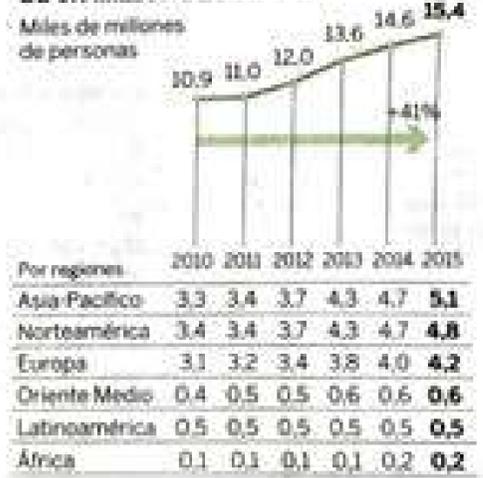
CRECIMIENTO DE LAS VENTAS Tasa media en cada periodo



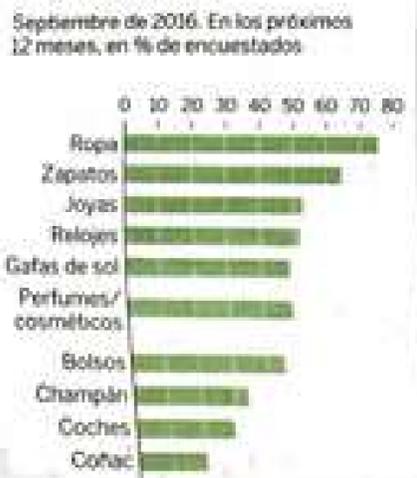
ORIGEN DE LA DEMANDA Estimado en 2015. En % del total



POBLACIÓN CON MÁS DE UN MILLÓN DE DÓLARES Miles de millones de personas



INTENCIÓN DE GASTO DE LOS 'MILLENNIALS' Septiembre de 2016. En los próximos 12 meses, en % de encuestados



Fuentes: Bloomberg (con datos de RBC Capital Markets), The Boston Consulting Group (BCG/IPSOL/Bernstein/Sanford/Exane BNP Paribas) y Citi (CapGemini). EL PAÍS

En la hoteleria, nos enmarcamos en la categoría de "LUJO DE EXPERIENCIAS"

... se... el... po... "Se... con... tras... tras... creo... mad... por... e... nos... en... ción... e... no... suc...

Alta

Históri... directh... jo... ha... st... sectores... zio... Ferr... ción... est... negocio... exige... un... en... produ... la... deman... ra". La... ción... ha... revolució... grandes... i... meses... Ti... en... fulmín... gado... Fre... de... preser... tados... Ar... de... joyas... ya... había... los... máxi... Lauren... chemon... Kering... "Cre... mos... m... las... ver... import... to... tan... una... ci...

WORLD'S TOP 10 BEST LUXURY BRANDS



¿DÓNDE SE SITUÁN LOS HOTELES?

Summary

Chart 2: Illustrative brandscape for European luxury and upscale brands



Source: McKenney Research

ANÁLISIS DE RESTAURACIÓN EN HOTELES DE LUJO

¿QUÉ NOS OFRECEN? - MODELOS DE NEGOCIO

MAPA DE POSICIONAMIENTO

CONTEMPORANEO

FORMAL

CLÁSICO

SMART



HOTEL MARIA CRISTINA

📍 Donostia-San Sebastián



MARIA CRISTINA BREAKFAST

Cocina Continental

Selección de frutas frescas, quesos vascos, salmón ahumado, una amplia variedad de platos calientes y, para los huéspedes asiáticos, sopa de arroz congee.



CAFÉ SAIGON

Cocina Asiática

Con una vista espectacular al histórico teatro Victoria Eugenia y ofrece un famoso refinado asiático, con especialidades de Indochina, Japón, Vietnam y más.



DRY SAN SEBASTIÁN

Cocina Española

Elegante espacio donde puede disfrutar del té de la tarde, cócteles clásicos y exclusivos, y una amplia variedad de tapas españolas tradicionales o platos principales.

MANDARIN ORIENTAL HYDE PARK HOTEL

📍 Londres



DINNER BY HESTON BLUMENTHAL

Historic-Inspired British

Restaurante dirigido por el reconocido Heston Blumenthal, galardonado con dos estrellas Michelin, además de estar en el top 50 restaurants de UK

BAR BOULUD

French-Style Bistro

Único restaurante londinense del chef Daniel Boulud, galardonado con una estrella Michelin, el Bar Boulud es un elegante bistró y vinoteca especializado en cocina rústica francesa de temporada.

THE ROSEBERY

Afternoon Tea

Experiencia británica con el tradicional té de la tarde. Ofertan una extensa selección de los mejores té de todo el mundo, además de una pastelería de calidad.

MANDARIN BAR

Classic Bar

Es uno de los locales nocturnos más populares de Londres. Ofrecen una serie de cocteles exclusivos inspirados en las plantas y los arboles que se encuentran en el vecino Hyde Park.

HOTEL GEORGE V

Paris



LE CINQ

French Cuisine

Capitaneado por Christian Le Squer, y galardonado con 3 estrellas Michelin, ofrece una cocina francesa, combinada con técnicas ambiciosas. Cabe mencionar que el comedor es uno de los más sofisticados de la ciudad.



LE GEORGE

Mediterranean Style Cuisine

Cocina ligera y moderna de estilo mediterráneo, diseñada para compartir y rebotar de frescura. El menú del restaurante cuenta con el reconocimiento de la Guía Michelin.



L'ORANGERIE

Contemporary French Cuisine

Esta estructura de vidrio y acero, inspirada en el art-decò, alberga un restaurante contemporáneo con el mejor estilo parisino, con un menú con estrellas Michelin de cocina tradicional.



LA GALERIE

All day Lounge

Aierto todo el día está decorado con obras de arte del siglo XIX y tapices flamencos, el lugar perfecto para el té o un cóctel de verano en el patio.

THE PENINSULA NEW YORK

 Nueva York



RESTAURANTE CLEMENT

Contemporary American
Cuisine

Clement ofrece a los clientes habituales un diseño novedoso y un menú estacional estadounidense contemporáneo para el que se utilizan ingredientes locales del noreste.



BAR AT CLEMENT

Cocktail Bar

El Bar en Clement ofrece vista a la Quinta Avenida y proporciona un escenario moderno y tentador para cocteles privados y bocados livianos inspirados en la cocina asiática.



SALON DE NING

Rooftop Bar and Terrace

Salon de Ning es un favorito entre los neoyorquinos y viajeros por su ambiente encantador y cocteles de primera clase. Es un moderno bar en la azotea con dos terrazas exteriores, que se complementa con un exclusivo bar interior.



GOTHAM LOUNGE

Bar and Lounge

El menú actualizado presenta selecciones mejoradas para la clásica merienda, almuerzos livianos y cenas; cocteles por la tarde y postres irresistibles que combinan a la perfección con una atmósfera de sofisticación integrada.

CONRAD ISTANBUL BOSPHORUS

📍 Estambul



MANZARA RESTAURANT

Comida Mediterranea

Mediante una cocina abierta, el restaurante ofrece combinaciones únicas de las culturas mediterráneas. Además, cuenta con exquisitos vinos para experimentar una comida íntima, celebrar con amigos o brindar por negocios.



SUMMIT

Bar and Terrace

Ubicado en el piso 14, el bar ofrece aperitivos impecables, cócteles clásicos y una vista espectacular del horizonte de Estambul.



EXECUTIVE LOUNGE

Rooftop Bar and Terrace

La estancia puede ser mejorada con una elegante habitación o suite ejecutiva, la cual te dará acceso al exclusivo al Executive Lounge, que cuenta con cómodos asientos y áreas de descanso, una terraza y refrigerios de cortesía.

WALDORF ASTORIA JERUSALEM



Jerusalem



THE PALACE RESTAURANT

Mediterranean-Style Cuisine

Ofrece platos innovadores y exquisitamente equilibrados con un énfasis especial. Los platos son elaborados con una gran cantidad de ingredientes de origen local.



KING'S COURT

Wine -Bar

Servicio impecable y una excelente selección vinos, champán y bebidas de marca.



GARDEN TERRACE

Tapas Bar

Ubicado en el cuarto piso del hotel, en un jardín en la azotea, con vista a los alrededores, es un magnifico bar de tapas.



IN-ROOM DINING

24 hours Room Service

El servicio de comidas 24 horas, donde se elije entre platos para el desayuno, carnes, platos vegetarianos y lácteos, además de refrigerios ligeros.

¿QUÉ TIENEN EN COMÚN?

"MUST HAVE"

- Segmentación del cliente (Cliente interno & externo)
- Comida local
- Experiencias locales
- "Casual Food"
- Fine Dinning Concept
- Bar
- Foco en mono-producto
- Expectativa de rentabilidad

LAS 7 TENDENCIAS A TENER EN CUENTA

CAMBIOS EN EL MERCADO



CONCEPTOS BASADOS EN PRODUCTOS DE LUJO



OYSTERS BAR (SHERATON-HONG KONG)



**BELMOND CAVIAR BAR (GRAN HOTEL
EUROPA-ST. PETERSBURGO)**



Michelin Star Restaurants

WALDORF ASTORIA

Roma Cavalieri

LA PERGOLA RESTAURANT
Chef Heinz Beck



RITZ-CARLTON

Abama-Tenerife

RESTAURANTE M.B.
Chef Martin Berasategui



MANDARIN ORIENTAL

Barcelona

RESTAURANTE MOMENTS
Chef Carme Rusalleda



SHANGRI HOTELS

Paris

RESTAURANT L'ABEILLE
Chef Christophe Moret





SEGUNDAS MARCAS - BY X CHEFS

Segundas marcas, más "Casual Food"

- + Alan Ducasse
- + Gordon Ramsey
- + Nobu Matsuhisa
- + Dani Garcia

MOVIMIENTO "HEALTHY"



VEGGIE
BREAKFAST



MENÚS
BAJOS EN
CALORÍAS



VEGAN
ROOM



STORY-TELLING

"MENOS COMIDA, MÁS EXPERIENCIA"

Los millennials

Al salir a comer, las personas buscan una experiencia gastronómica atractiva. Esto trae conceptos nuevos, como la experiencia de la comida multisensorial o la cena narrativa.

La importancia de las Redes Sociales para comunicar que ofrecemos.

RE-DESAYUNO Y/O MERIENDAS

Los hoteles deberán amoldarse a tener mini-comidas o comidas más rápidas y más ligeras (pero saludables) para hacer un re-desayuno a media mañana, incluso desayuno 24 horas para viajeros globales o una merienda.

Se comienza a llamar la cuarta comida y estar preparado para ella es una clave de éxito.

TECNOLOGÍA EN ASCENSO

Un nuevo reto se presenta: los restaurantes están tratando de encontrar el equilibrio adecuado entre la eficiencia aportada por la innovación y el toque personal y humano.



CONCLUSIONES

MENOS ES MÁS

Una compañía de lujo no puede tener muchos hoteles, si no pierdes exclusividad.
(Ejemplo: The Peninsula Hotels)

FORMACIÓN

El training es algo crucial, mas crítico si cabe que en full service o focus service

F&B VARIADO

Oferta de restauración equilibrada

LA EXPERIENCIA

La experiencia del cliente como eje principal del hotel, durante toda su estancia

RENTABILIDAD

Los inversores esperan rentabilidad de la operativa de restauración



**"EN LOS PRÓXIMOS 20 AÑOS
NO HABRÁ VANGUARDIA EN
LA COCINA".**

FERRÁN ADRIÀ, 2019