

# misNOTICIAS

Noticias de la Region AMÉRICA LATINA Y CARIBE



*Please scroll down for Portuguese and English translations*



## Agosto 2012

Estimados Propietarios de Hoteles de Latinoamérica y el Caribe:

La segunda reunión del Comité de Latinoamérica y el Caribe de 2012 se llevó a cabo recientemente en Bogotá, Colombia en el Hotel Holiday Inn Aeropuerto y nos complace informar que la Membresía de la Asociación ha alcanzado el 63% y continuamos incrementando el número de asociados en la región.

Durante esta reunión, el Comité se centró principalmente en los temas clave y las prioridades para este año, así como en los planes de acción existentes y proporcionó retroalimentación sobre las iniciativas y desafíos clave relacionados con ventas y mercadotecnia, calidad y desarrollo. Contamos con la presencia de Glenn Squires, Presidente 2012 de la Asociación de Propietarios y Eva Ferguson, Presidenta Ejecutiva de la Asociación de Propietarios a quienes los participantes agradecieron su participación activa y su interés.

Después de la reunión del Comité, se llevó a cabo un Summit de Propietarios de un día con en el que contamos con 20 propietarios y operadores de la región. Durante la Sesión exclusiva

para Propietarios, discutieron los siguientes temas que fueron compartidos y posteriormente en sesión con IHG:

- » ¿Qué está funcionando bien en su hotel?
- » ¿Qué no está funcionando bien en su hotel? Principal obstáculo que considera le impide ser tan rentable como usted quisiera y por qué.
- » ¿Cuál es el reto principal dentro de su mercado? ¿Por qué?
- » En cuanto a los próximos 12 meses, ¿cuál diría que es la mayor oportunidad o el más grande obstáculo que podría usted enfrentar? ¿Por qué?
- » ¿Cuáles son las oportunidades/desafíos relacionadas con IHG?

IHG presentó sesiones informativas e interactivas sobre Revenue y Calidad. Durante el Panel de Preguntas y Respuestas, tuvimos la oportunidad de compartir nuestras preocupaciones y retos en la región con Kirk Kinsell, Presidente de las Américas, Bob Morse, Director de Operaciones de las Américas y Álvaro Diago, Presidente de la Región de Latinoamérica y el Caribe.

Nuestra próxima reunión de Propietarios de Latinoamérica y el Caribe tendrá lugar en octubre, durante la Conferencia de Inversionistas de IHG en Orlando, Florida. Les invitamos a asistir para compartir sus opiniones y conocer más acerca de las principales iniciativas y planes para 2013. En caso de tener temas que desee usted que sean discutidos por el Comité, por favor no dude en ponerse en contacto conmigo o con alguno de los miembros de su Comité.

Esperamos continuar contando con sus contribuciones y comentarios.

Cordialmente,  
Eduardo Quiñonez  
Presidente del Comité de Latinoamérica y el Caribe  
E-Mail: [eduardo.quinonez@hotelsal.com](mailto:eduardo.quinonez@hotelsal.com)

#### **Actualización del Comité y de la Cumbre de Propietarios de Latinoamérica y el Caribe:**

- Los miembros del Comité proporcionaron actualizaciones de sus respectivas Regiones así como de los crecientes retos para mantener las tarifas, la sobreoferta de habitaciones, las oportunidades de capacitación, los temas de seguridad, la incertidumbre económica, el negocio corporativo, la mercadotecnia social, los costos de compras y la publicidad de la marca.
- Ricardo López moderó el Panel de "Revenue" con la participación de su equipo, Rodolfo Denz, Rod Eggleston, Arturo Ortiz, Clay Sawyer, para ofrecer respuestas sobre las disciplinas clave que apoyan los ingresos de un hotel.
- Chris Bagnato, Vicepresidente de Calidad Hotelera de IHG, hizo una presentación enfocándose en las Visitas del Equipo de Calidad la revisión de estándares de marca,

la actualización de adquisiciones, la capacitación, las tendencias de HeartBeat y los umbrales de OSAT, y las herramientas de calidad que se ofrecen a los hoteles.

- Eduardo Quiñonez moderó un Panel de Preguntas y Respuestas con Alvaro Diago, Kirk Kinsell, Ricardo López, Bob Morse y Glenn Squires para responder a las preguntas de los propietarios. Las discusiones incluyeron los siguientes temas:
  - o Retos del proceso de desarrollo
  - o Proceso de mejoramiento para nuevos hoteles IHG que abrirán en la región
  - o Consistencia de las marcas a través de la región
  - o Implementación de HeartBeat
  - o Uso del tamaño del sistema para proporcionar soluciones en adquisiciones
  - o Temas sobre responsabilidad social y ambiental
  - o Reconocimiento de familia de la Marca IHG
- Se extiende un recordatorio a todos los hoteles con respecto a Life Safety Standard revisado que entra en vigor a partir del 1° de julio 2012. Se recomienda revisar este estándar para garantizar su cumplimiento y comunicarse con los representantes respectivos de IHG en caso de cualquier pregunta o inquietud. Se puede tener acceso al conjunto completo de estándares mediante el siguiente enlace: [AMER Brand Safety Standards – English](#)
- La Conferencia de Inversionistas de IHG en 2012 se llevará a cabo en Orlando, Florida del 24 al 26 de octubre, dentro de la cual planeamos tener la última junta de Comité y Propietarios de 2012 de la región Latinoamérica y Caribe; enviaremos detalles oportunamente.

### **Calendario 2012 de la Asociación de Propietarios de IHG Región Latinoamérica y Caribe:**

24-26 octubre – Conferencia de Inversionistas de IHG Américas – Orlando

### **Comité 2012 de la Asociación de Propietarios de IHG Región Latinoamérica y Caribe:**

#### **Presidente**

**Eduardo Quiñonez**

Grupo Agrisal, División Hotelera

Email: [eduardo.quinonez@hotelsal.com](mailto:eduardo.quinonez@hotelsal.com)

#### **Erik Debarre – Cono Sur**

Holiday Inn Córdoba

Email: [edebarre@holidayinncba.com.ar](mailto:edebarre@holidayinncba.com.ar)

**Ernesto José Estefan – Países Andinos**

Grupo Contempo

Email: [ernesto.estefan@grupo-contempo.com](mailto:ernesto.estefan@grupo-contempo.com)

**George Gosson – Subcomité de Mercadotecnia**

Holiday Inn Express Natal

Email: [comercial@praiamarnatal.com.br](mailto:comercial@praiamarnatal.com.br)

**Jorge Hernández – Comité Índigo**

Índigo San José Forum Costa Rica

Email: [jorge.hernandez@prime-holding.com](mailto:jorge.hernandez@prime-holding.com)

**Giannina Madrigal – Comité Crowne Plaza**

Crowne Plaza San José Corobici

Email: [giannina.madrigal@corobicicp.co.cr](mailto:giannina.madrigal@corobicicp.co.cr)

**Luis Carlos Mendes Jr. – Brasil**

Holiday Inn Fortaleza Brasil

Email: [luis@hcadm.com.br](mailto:luis@hcadm.com.br)

**Pierre Nahas – Caribe**

Inexpress Dominicana

Email: [pnahas@sdqhoteles.com](mailto:pnahas@sdqhoteles.com)

**Carlos Roesch – Centroamérica**

Holiday Inn Guatemala

Email: [carlos\\_roesch@hinn.com.gt](mailto:carlos_roesch@hinn.com.gt)

**Asociación de Propietarios – Región México y Latinoamérica y Caribe**

**Teresa Sánchez**

Ciudad de México, México

Email: [teresa.sanchez@ihg.com](mailto:teresa.sanchez@ihg.com)

**Portuguese Translation**

**Agosto, 2012**

Prezados Proprietários América Latina e Caribe,

A segunda reunião do Comitê América Latina e Caribe 2012 aconteceu recentemente em Bogotá, Colômbia no Holiday Inn Airport e é com satisfação que informamos que a adesão à Associação atingiu 63% e continuamos a crescer na região.

Durante a reunião, o comitê focou principalmente em pontos chaves e prioridades do ano, além dos planos de ação vigentes. O Comitê forneceu *feedback* sobre as principais iniciativas e desafios relacionados com vendas e marketing, qualidade e desenvolvimento. Nós também demos as boas vindas a Glenn Squires, *Chair* da Associação de Proprietários, e Eva Ferguson, presidente da Associação de Proprietários, e agradecê-los por sua participação ativa e interesse.

Após a reunião do comitê, realizamos uma reunião de um dia com 20 proprietários e operadores da região presentes. Durante a *Owners Only Session*, os proprietários fizeram um debate aberto sobre os tópicos listados abaixo, que foram compartilhados e discutidos com a IHG na sequência:

- » O que está funcionando bem em seu hotel?
- » O que não está funcionando bem em seu hotel? Por favor, compartilhe o principal obstáculo que você acredita que está impedindo você de ser rentável como gostaria e por quê?
- » Qual o principal desafio em seu mercado? Por quê?
- » Considerando os próximos 12 meses, qual você diria ser a maior oportunidade ou obstáculo que você pode enfrentar? Por quê?
- » Quais são as oportunidades/desafios relacionados à IHG?

A IHG apresentou sessões informativas e interativas sobre *Revenue* e Qualidade. Durante o Painel de Perguntas e Respostas, nós tivemos a oportunidade de compartilhar nossas preocupações e desafios da região com Kirk Kinsell, Presidente para as Américas, e Bob Morse, *Chief Operating Executive* - Américas e Alvaro Diago, Presidente para a região América Latina & Caribe.

Nossa próxima reunião de Proprietários América Latina e Caribe acontecerá em outubro durante a IHG Investors Conference em Orlando, Flórida. Encorajamos você a participar para compartilhar suas opiniões e aprender sobre as principais iniciativas e projetos para 2013. Se tiver tópicos que você gostaria que fossem discutidos pelo Comitê, por favor, não hesite em me contatar ou a alguns dos membros do Comitê.

Contamos com seu contínuo apoio e contribuições.

Atenciosamente,  
Eduardo Quinonez  
Chair do Comitê América Latina & Caribe  
E-Mail: [eduardo.quinonez@hotelsal.com](mailto:eduardo.quinonez@hotelsal.com)

### **Informações Comitê América Latina & Caribe e Reunião de Proprietários:**

- Membros do Comitê forneceram informações sobre suas respectivas regiões e Comitês de marca e mencionaram os desafios em manter tarifas, excesso de oferta de apartamentos, oportunidades de treinamento, questões de segurança, a incerteza econômica, negócios corporativos, marketing social, custos de compra e publicidade da marca.
- Ricardo Lopez moderou um painel com membros de sua equipe, Rodolfo Denz, Rod Eggleston, Arturo Ortiz, Clay Sawyer, que forneceram respostas para importantes pontos que suportam a receita do hotel.

- Chris Bagnato, *VP Hotel Quality*, conduziu um debate sobre Qualidade focando nas visitas QEM, revisão de *standards* da marca, atualizações de compras, treinamento, tendências do HeartBeat, limiares do OSAT e ferramentas de qualidade oferecidas aos hotéis.
- Eduardo Quiñonez moderou o Painel de Perguntas e Respostas com Alvaro Diago, Kirk Kinsell, Ricardo Lopez, Bob Morse e Glenn Squires que responderam as perguntas dos proprietários. O debate incluiu os seguintes tópicos:
  - o Desafios do processo de desenvolvimento
  - o Melhoria do processo de abertura de novos hotéis da IHG na região
  - o Consistência das marcas na região
  - o Implantação do HeartBeat
  - o Utilizar o tamanho do sistema IHG para fornecer soluções de compras
  - o Questões de responsabilidade ambiental e social
  - o Conhecimento da família de marcas IHG
- Um lembrete para todos os hotéis que uma revisão dos *Standards de Life Safety* entrou em vigor em 1º de julho, 2012. Recomenda-se que esse standard seja revisado para garantir a conformidade com todas as perguntas ou que os questionamentos sejam comunicados para os respectivos representantes da IHG. O conjunto completo dos standards pode ser acessado usando o link abaixo: [AMER Brand Safety Standards – English](#)
- IHG Investors Conference 2012 acontecerá em Orlando, Flórida de 24 a 26 de outubro. Está sendo discutida a realização de uma sessão América Latina e Caribe, os proprietários serão informados assim que mais detalhes forem finalizados.

#### **Agenda 2012 IHG Owner Association - América Latina e Caribe:**

24-26 de Outubro - *IHG Americas Investors Conference* – Orlando

#### **IHG Owner Association Comitê América Latina e Caribe 2012:**

##### **Chair**

**Eduardo Quiñonez**

Grupo Agrisal, División Hotelera

Email: [eduardo.quinonez@hotelsal.com](mailto:eduardo.quinonez@hotelsal.com)

##### **Erik Debarre – Cone Sul**

Holiday Inn Córdoba

Email: [edebarre@holidayinnba.com.ar](mailto:edebarre@holidayinnba.com.ar)

##### **Ernesto José Estefan – Países Andinos**

Grupo Contempo  
Email: [ernesto.estefan@grupo-contempo.com](mailto:ernesto.estefan@grupo-contempo.com)

**George Gosson – Sub Comitê de Marketing**  
Holiday Inn Express Natal  
Email: [comercial@praiamarnatal.com.br](mailto:comercial@praiamarnatal.com.br)

**Jorge Hernández – Comitê Indigo**  
Indigo San José Forum Costa Rica  
Email: [jorge.hernandez@prime-holding.com](mailto:jorge.hernandez@prime-holding.com)

**Giannina Madrigal – Comitê Crowne Plaza**  
Crowne Plaza San José Corobici  
Email: [giannina.madrigal@corobicicp.co.cr](mailto:giannina.madrigal@corobicicp.co.cr)

**Luis Carlos Mendes Jr. – Brasil**  
Holiday Inn Fortaleza Brasil  
Email: [luis@hcadm.com.br](mailto:luis@hcadm.com.br)

**Pierre Nahas – Caribe**  
Inexpress Dominicana  
Email: [pnahas@sdqhoteles.com](mailto:pnahas@sdqhoteles.com)

**Carlos Roesch – América Central**  
Holiday Inn Guatemala  
Email: [carlos\\_roesch@hinn.com.gt](mailto:carlos_roesch@hinn.com.gt)

**Owners Association Staff Mexico and Latin America & Caribe**  
**Teresa Sanchez**  
Cidade do México, México  
Email: [teresa.sanchez@ihg.com](mailto:teresa.sanchez@ihg.com)

## **English Translation**

### **August 2012**

Dear Latin America & Caribbean Hotel Owners,

The second meeting of the 2012 Latin America & Caribbean Committee recently took place in Bogota, Colombia at the Holiday Inn Airport, and we are happy to report that Association Membership has reached 63% and we continue to grow membership in the region.

During this meeting, the committee focused primarily on key issues and priorities of the year and the action plans we have in place. The Committee provided feedback on key initiatives and challenges related to sales and marketing, quality and development. We also welcomed Glenn Squires, Chair of the Owners Association, and Eva Ferguson, President of the Owners Association, and thank them for their active engagement and interest.

Following the committee meeting, we held a one-day Owner Summit with 20 owners and operators from the region in attendance. During the Owners Only Session, owners held an open

discussion on the following topics which were shared and discussed with IHG later in the session:

- » What is working well at your hotel?
- » What is not working well at your hotel? Please share the primary obstacle that you believe is keeping you from being profitable as you'd like to be and why.
- » What is the primary challenge in your market? Why?
- » Looking at the next 12 months, what would you say is the biggest opportunity or obstacle that you may face? Why?
- » What are opportunities/challenges related to IHG?

IHG presented informative and interactive sessions on Revenue and Quality. During the Question & Answer Panel, we had the opportunity to share our concerns and challenges in the region with Kirk Kinsell, President of the Americas, and Bob Morse, Chief Operating Executive of the Americas and Alvaro Diago, President of the Latin America & Caribbean Region.

Our next Latin America & Caribbean Owners meeting will take place in October during the IHG Investors Conference in Orlando, Florida. We encourage you to attend to share your voice and learn about key initiatives and plans for 2013. Should you have topics you wish to have discussed by the Committee, please do not hesitate to contact me or one of your Committee members.

We look forward to your continued contribution and input.

Best regards,  
Eduardo Quinonez  
Latin America & Caribbean Committee Chair  
E-Mail: [eduardo.quinonez@hotelsal.com](mailto:eduardo.quinonez@hotelsal.com)

#### **Latin America & Caribbean Committee & Owners Summit Update:**

- Committee members provided updates from respective Regions and Brand Committees and raised challenges on maintaining rates, oversupply of rooms, training opportunities, security issues, economic uncertainty, corporate business, social marketing, purchasing costs and brand advertising.
- Ricardo Lopez moderated a panel of his team members, Rodolfo Denz, Rod Eggleston, Arturo Ortiz, Clay Sawyer, to provide answers on key disciplines that support hotel's revenue.
- Chris Bagnato, VP Hotel Quality, led a discussion on Quality focusing on the QEM visits, brand standards review, procurement update, training, HeartBeat trends and OSAT thresholds and quality tools offered to hotels.



- Eduardo Quiñonez moderated a Question & Answer Panel with Alvaro Diago, Kirk Kinsell, Ricardo Lopez, Bob Morse and Glenn Squires to answer the questions of owners. Discussions included the following:
  - o Development process challenges
  - o Improving process for new IHG hotels opening in the region
  - o Consistency of brands across the region
  - o HeartBeat implementation
  - o Using system size to provide procurement solutions
  - o Environmental and social responsibility issues
  - o IHG Brand family awareness
- A reminder is extended to all hotels that a revised Life Safety Standard comes into effect July 1, 2012. It is recommended that this standard be reviewed to ensure compliance with any questions or concerns communicated to respective IHG representatives. The full set of standards may be accessed using the following link: [AMER Brand Safety Standards – English](#)
- IHG Investors Conference 2012 will be held in Orlando, Florida on October 24-26. Plans for a Latin America & Caribbean session were discussed and will be forwarded to owners once more details are finalized.

#### **Latin America & Caribbean IHG Owners Association Calendar 2012:**

October 24-26 - IHG Americas Investors Conference – Orlando

#### **2012 IHG Owners Association Latin America & Caribbean Committee:**

##### **Chair Eduardo Quiñonez**

Grupo Agrisal,  
División Hotelera

Email: [eduardo.quinonez@hotelsal.com](mailto:eduardo.quinonez@hotelsal.com)

##### **Erik Debarre – South Cone**

Holiday Inn Córdoba

Email: [edebarre@holidayinnba.com.ar](mailto:edebarre@holidayinnba.com.ar)

##### **Ernesto José Estefan – Andean Countries**

Grupo Contempo

Email: [ernesto.estefan@grupo-contempo.com](mailto:ernesto.estefan@grupo-contempo.com)

##### **George Gosson – Marketing Sub-Committee**

Holiday Inn Express Natal

Email: [comercial@praiamarnatal.com.br](mailto:comercial@praiamarnatal.com.br)

**Jorge Hernández – Indigo Committee**

Indigo San José Forum Costa Rica

Email: [jorge.hernandez@prime-holding.com](mailto:jorge.hernandez@prime-holding.com)

**Giannina Madrigal – Crowne Plaza Committee**

Crowne Plaza San José Corobici

Email: [giannina.madrigal@corobicicp.co.cr](mailto:giannina.madrigal@corobicicp.co.cr)

**Luis Carlos Mendes Jr. – Brazil**

Holiday Inn Fortaleza Brazil

Email: [luis@hcadm.com.br](mailto:luis@hcadm.com.br)

**Pierre Nahas – Caribbean**

Inexpress Dominicana

Email: [pnahas@sdqhoteles.com](mailto:pnahas@sdqhoteles.com)

**Carlos Roesch – Central America**

Holiday Inn Guatemala

Email: [carlos\\_roesch@hinn.com.gt](mailto:carlos_roesch@hinn.com.gt)

**Owners Association Staff**

**Teresa Sanchez**

Mexico City, Mexico

Email: [teresa.sanchez@ihg.com](mailto:teresa.sanchez@ihg.com)