



Mercado

InterContinental Hotels Group (IHG) es una compañía global que opera varias de las marcas de hoteles más reconocidas del mundo: InterContinental® Hotels & Resorts, Crowne Plaza® Hotels & Resorts, Holiday Inn®, Holiday Inn Express®, Holiday Inn Resorts®, Staybridge Suites®, Candlewood Suites® y Hotel Indigo®, así como sus dos marcas nuevas, EVEN™ Hotels y HUALUXE™ Hotels & Resorts.



IHG también opera Priority Club® Rewards, el programa de lealtad hotelero más grande del mundo, con más de 65 millones de miembros a nivel internacional y arriba de 1.5 millones en México. La revista Global Traveler lo ha reconocido como el Mejor Programa de Recompensas Hoteleras.

Por su parte, IHG franquicias arrienda, administra y es propietario de más de 4,500 hoteles y 660 mil habitaciones en cerca de 100 países y territorios, además de tener más de 1,000 hoteles en desarrollo. Esta amplitud geográfica, junto con sus múltiples modelos de operación y gran portafolio de marcas, la coloca en una excelente posición para enfrentar crisis económicas y tomar ventaja de las economías sólidas del mercado.

A través de su marca Holiday Inn, IHG está cumpliendo 60 años a nivel mundial, y en México tiene poco más de 40 años, en los que se ha dedicado a ofrecer una experiencia hotelera de calidad a cada huésped que cruza las puertas de cualquiera de sus grandes marcas, situadas en los lugares idóneos y con un precio adecuado.

IHG también se preocupa porque sus franquiciatarios tengan una incomparable experiencia de negocios, con un excelente retorno de inversión, por lo que los apoya con importantes beneficios, especialmente en las áreas de atención al cliente, mercadotecnia, tecnología e infraestructura, para ofrecer todo lo que un inversionista busca: crecimiento, rentabilidad y reducción de gastos operativos.

La meta de IHG es ampliar la distribución mundial de sus marcas hoteleras y convertirlas en la opción preferida del huésped, para lo cual desarrolla estándares de servicio de gran calidad, que inicia con una capacitación de primera categoría a su personal, pues un gran hotel es el producto de su equipo de trabajo.

Historia

IHG fue fundada en 1946 por Pan American World Airlines, compañía que creció rápidamente con Latinoamérica como su principal ruta aérea. Muy pronto comenzó a volar alrededor del mundo.

El primer hotel Holiday Inn abrió sus puertas en la Av. Summer, en Memphis, Tenn., en 1952. Al año siguiente, Kemmons Wilson y Wallace E. Johnson consolidaron una alianza para construir los hoteles Holiday Inn y, en 1954, se constituyó la empresa Holiday Inns, Inc. of America, cuya primera franquicia tuvo por sede Clarksdale, Miss.

En México, la empresa se constituyó legalmente en 1966, con la razón social de Holiday Inn Mexicana, S.A., y en 1968 se concretó el primer proyecto, con el gobierno estatal de Tamaulipas, para la construcción de un hotel de 120 habitaciones.



Para 1970, Holiday Inn llegó a la Ciudad de México, en cuyo aeropuerto internacional construyó un hotel de 218 habitaciones, y en ese mismo año inauguró un hotel en Guadalajara, Jal., y otro más en Mexicali, B.C.

Para 1992, Holiday Inn incorporó las marcas Crowne Plaza & Resorts y Holiday Inn Sun-Spree Resorts.

En febrero del 2012 IHG llevó a cabo el lanzamiento de HUALUXE™ Hotels & Resorts, en China, y en marzo, EVEN™ Hotels, en Estados Unidos.

servicios y amenidades, diseñados para el viajero internacional, han logrado dominar el delicado balance entre brindar un servicio de calidad consistente y mantener el sabor local de cada ciudad en la que se ubican sus hoteles.

Cuenta con 169 establecimientos en más de 60 países, y se continúa expandiendo en destinos clave alrededor del mundo. (www.intercontinental.com)

Crowne Plaza Hotels & Resorts.- Son hoteles de alto nivel que apoyan a los huéspedes que buscan alcanzar sus objetivos personales de negocios: acelera su camino al éxito combinando las mejores instalaciones con un excelente servicio, que los hace sentir satisfechos y productivos para cumplir sus objetivos durante su viaje. (www.crowneplaza.com)

Hotel Indigo.- Es un hotel-boutique de lujo que brinda a sus huéspedes una experiencia refrescante, que les

invita a conocer el verdadero reflejo de la comunidad en la que se encuentran, con murales inspirados localmente, arte acogedor y menús que infunden el sabor característico de la zona. (www.hotelindigo.com)

Holiday Inn.- Con más de 1,200 hoteles en todo el mundo, Holiday Inn es la marca hotelera más reconocida a nivel global, que se mantiene innovadora y sigue brindando una experiencia acogedora y cómoda: lo más importante para los viajeros de hoy. (www.holidayinn.com)

Holiday Inn Express.- Son hoteles diseñados para viajeros que buscan el mayor valor por su dinero: servicio confiable y alojamiento comfortable y casual. (www.hiexpress.com)

Staybridge Suites.- Innovador concepto de hoteles a base de suites, que satisface las necesidades de viajeros de estancias prolongadas, que buscan un hotel estilo residencial para sus viajes de negocios o placer. Actualmente existen 181 hoteles Staybridge Suites en todo el mundo. México cuenta con tres hoteles de esta marca, en las ciudades de Guadalajara, Monterrey y Querétaro. (www.staybridgesuites.com)



Producto

IHG es la compañía hotelera con más posiciones de liderazgo en el mundo, con el 77% del mercado, que cubre con sus marcas:

InterContinental Hotels & Resorts.- Han sido los preferidos de viajeros internacionales durante casi 60 años. Gracias a que sus



Candlewood Suites.- Hoteles enfocados a brindar confort y espacios amplios, para huéspedes de estancias largas. Los más de 280 hoteles Candlewood Suites ofrecen suites de una habitación, con un estudio amplio, escritorio ejecutivo, conexión a Internet, dos líneas telefónicas con correo de voz, reproductor de CD, cocina totalmente equipada, acceso a una despensa con botanas, refrescos y alimentos preparados, además de un fitness center y un centro de lavado de cortesía, que están abiertos las 24 horas. (www.candlewood.com)

HUALUXE™ Hotels & Resorts.- Nueva marca de IHG: su primera cadena de gran lujo. Nació en China, diseñada especialmente para los viajeros de este país oriental. Ofrece la mejor experiencia tradicional, basada en las cuatro prioridades que tienen los viajeros en un hotel de lujo: tradición, rejuvenecimiento, estatus y espacios familiares. (www.ihgplc.com)

EVEN™ Hotels.- Su marca más reciente, la única que brinda soluciones en los aspectos de bienestar integral que los viajeros necesitan: ejercicio, alimentación, trabajo y descanso. Ningún otro hotel ofrece esto bajo un mismo techo, a un precio estándar. Este concepto permite al huésped "viajar equilibradamente", al garantizarle los servicios y experiencias que necesita para tener el control y disfrutar su experiencia de viaje. (www.EVENhotels.com)



IHG es parte activa de la formación académica de los estudiantes de la UVM - Glion, a través del patrocinio de una "habitación modelo", abanderada con la marca Holiday Inn, la cual cuenta con todos los estándares de IHG: diseño, mobiliario, blancos, amenidades, etc., lo que permite a los alumnos vivir la experiencia real acerca de la operación y alta calidad que IHG ofrece a sus huéspedes.

Desarrollos Recientes

Durante el 2011, IHG abrió más de un hotel al día, y su plan de desarrollo para los próximos meses incluye la apertura de 40 hoteles, lo cual representa más de 4,431 habitaciones solo en México, y 1,098 hoteles en todo el mundo.

Su sistema de operación está constituido por todos los esfuerzos que hace en conjunto para generar la demanda de sus marcas, lo cual incluye sus campañas publicitarias, 12 centros de reservaciones globales, 13 sitios web —en el mismo número de idiomas locales— y su gran fuerza de ventas de 8 mil personas.

Logros

En toda la industria hotelera no hay tecnología alguna que iguale la de IHG: PERFORM, un sofisticado sistema de *revenue management* que enlaza al sistema administrador de inventario de habitaciones con Holidex Plus, el sistema mundial de reservaciones, que es el más poderoso del sector: enlaza más de 430 mil terminales en todo el mundo, por lo que los agentes de viajes tienen acceso en tiempo real a los hoteles a través de los principales sistemas de distribución global GDS. Así, ofrece el servicio integral más eficiente, lo cual redunda en el incremento de sus ingresos.

IHG fue el primero en permitir reservaciones en línea en tiempo real, y en contar con una aplicación de reservas para iPhone. Además, IHG cuenta con 12 centros de reservaciones en todo el mundo, que atienden a clientes en 15 idiomas distintos.

A través de sus marcas Holiday Inn y Holiday Inn Express en el Reino Unido, IHG fue proveedor oficial de servicios y la primera opción de hospedaje del Comité Organizador de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos 2012, así como del equipo que llevó la antorcha.

IHG desarrolló la herramienta Consultor de Conexión de Viajes IHG Agent, un recurso en línea (www.ihgagent.com), y un sitio educativo creado para ayudar a los asesores de viajes alrededor del mundo a mejorar su comprensión de las marcas de IHG y servir mejor a sus clientes, además de incluir un Agente IHG de la Universidad: cinco horas de capacitación interactiva acreditada por el Instituto de Viajes.



Promoción

En su afán por brindar el mejor servicio a sus clientes, IHG desarrolla grandes promociones para ellos, como Escapes Fantásticos y Promoción de Verano, las cuales ofrecen muchos beneficios al hospedarse en cualquiera de sus marcas en la República Mexicana, como los mejores descuentos en las tarifas de hospedaje, certificados por noches de estancia gratis y un bono de descuento con la principal línea aérea mexicana.

El programa de lealtad Priority Club Rewards ofrece otras promociones, como Triples Puntos de Bonificación para los organizadores de reuniones: hasta 180 mil puntos Priority Club de bono cuando reservan habitaciones en los hoteles participantes de IHG en América del Norte,

así como Ganancias Variables, otra promoción exclusiva para los 55 hoteles de IHG en Estados Unidos, Canadá, México, Latinoamérica y el Caribe (excepto InterContinental Alliance Resorts: Venetian, Palazzo y Montelucia), con la cual ganan 10 puntos por cada dólar gastado durante su estancia calificada.

Valores

IHG es una empresa con gran responsabilidad social, la cual comparte con todos sus empleados y franquiciatarios. Participa constantemente en programas de asistencia, educación y protección al medio ambiente, así como una serie de iniciativas con las que busca hacer del mundo un mejor lugar.

Asimismo colabora constantemente con fundaciones filantrópicas, como UNICEF, Give Kids The World y Teletón.

Los valores que proyecta IHG son integridad, respeto, orientación al servicio y trabajo en equipo, lo cual se cristaliza en su constante esfuerzo por mejorar, para hacer "Grandes Hoteles que los Huéspedes Aman".



Cosas Que Usted No Sabía Sobre InterContinental Hotels Group

- La red global integrada de IHG procesa más de 130 millones de estancias de sus huéspedes al año.
- Durante el primer trimestre del 2012, IHG llevó a cabo el lanzamiento de dos marcas nuevas: EVEN™ Hotels, en Estados Unidos, y HUALUXE™ Hotels & Resorts, en China.
- IHG fue el primero con reservaciones en línea en tiempo real, y en tener una aplicación de reservas para iPhone.
- IHG tiene presencia en más de 100 países, donde atiende a más de 120 millones de huéspedes satisfechos al año.
- IHG se ubicó entre las 100 Mejores Empresas para Trabajar en América, de acuerdo con la revista FORTUNE.
- Actualmente las marcas Holiday Inn y Holiday Inn Express emplean a más de 7,500 personas en México.
- IHG es la compañía hotelera más grande en México: 120 hoteles con 18,970 habitaciones, lo cual representa el 25% de las cadenas hoteleras en el país. En el 2011 recibió a más de 3.9 millones de huéspedes.

