“Así estamos hacienda frente el Sector Hotelero a la crisis provocada por el COVID19”

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID

Asociación Empresarial Hotelera de Madrid

Panorama

Previo a la crisis por COVID-19, el número de pernoctaciones en los destinos urbanos españoles ya había sufrido algunos desplomes muy significativos:

1. El causado por los atentados de 2001 en Estados Unidos, cuando se extendió el miedo a volar. En el año 2002, las pernoctaciones en España bajaron un 4% y no fue hasta 2006 que el turismo internacional pudo superar los resultados de 2001.
2. El causado por la crisis de los mercados financieros en 2008 y 2009, cuando las pernoctaciones bajaron un 4% y un 2% respectivamente. Y en 2012, cuando la demanda nacional todavía no recuperada de la caída sufrida en 2009, llegó a descender un 7%.

A partir de 2013 la demanda internacional tiró del crecimiento del turismo español y tuvimos un crecimiento ininterrumpido hasta 2019, ralentizándose ligeramente en 2017 pero siguiendo una tendencia positiva.

Número de pernoctaciones (en millones) por segmento doméstico e internacional en los principales destinos urbanos de España:

Fuente: INE y Christie % Co.

Panorama

¿Cómo ha afectado el COVID-19 a los hoteleros?

El crecimiento del turismo español se ralentiza cuando entra en escena la pandemia:

- En marzo de 2019 tuvimos más de 7,5 millones de viajeros con más de 21,5 millones de pernoctaciones.
- Mientras que en Marzo de 2020, llegaron 2,6 millones de viajeros a España, para un total de 8,3 millones de pernoctaciones.

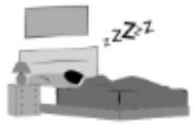
La media de ocupación hotelera para Marzo del 2020 en Madrid rondaba un 10%, marcando el inicio de, además de la crisis sanitaria, una crisis económica para nuestro sector. En Abril, los viajeros y ocupaciones llegaron al 0%.

NACIONAL (Marzo)

2019

7.534.311

◉ Viajeros



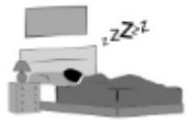
21.520.914

○ Pernoctaciones

2020

2.628.654

◉ Viajeros



8.369.465

○ Pernoctaciones

Fuente: INE y Christie % Co.

Panorama

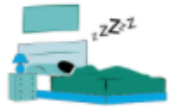
- En agosto de 2019 tuvimos más de 13 millones de viajeros con más de 47 millones de pernoctaciones.
- Mientras que en agosto de 2020, llegaron 5,8 millones de viajeros a España, para un total de 16,8 millones de pernoctaciones.

La media de ocupación hotelera para los meses de junio, julio, agosto y septiembre no ha superado el 15% en la planta hotelera de Madrid.

NACIONAL (AGOSTO)

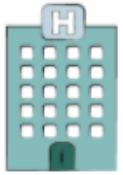
2019

13.028.096
● Viajeros



47.059.511
○ Pernoctaciones

3,61 días
○ Estancia media



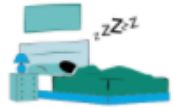
16.943
○ Establecimientos

1.856.265
○ Plazas estimadas

286.262
○ Personal empleado

2020

5.892.395
● Viajeros



16.802.742
○ Pernoctaciones

2,85 días
○ Estancia media

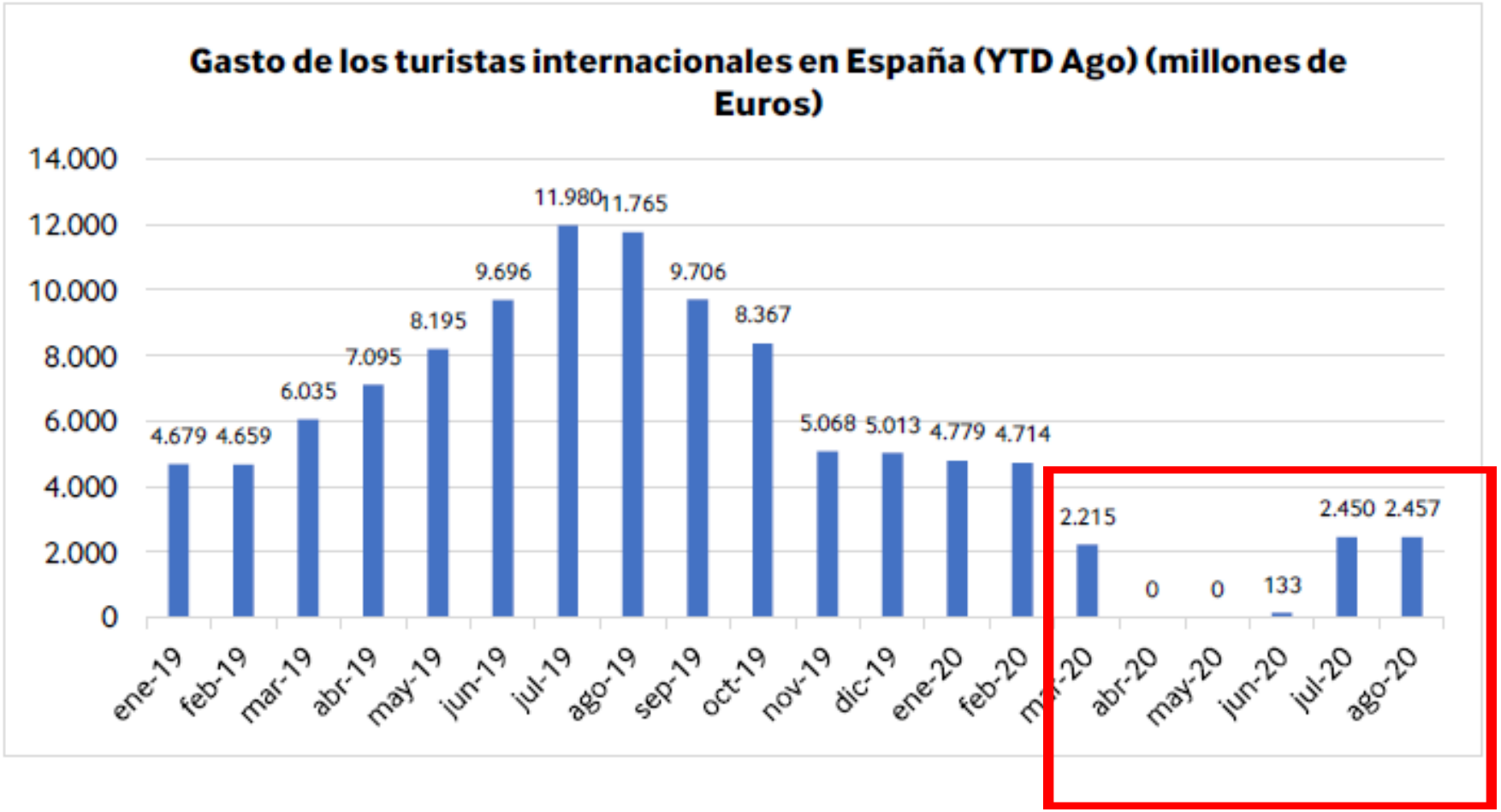
13.008
○ Establecimientos

1.196.259
○ Plazas estimadas

139.318
○ Personal empleado

Fuente: INE y Christie % Co.

Panorama



Fuente: INE y Christie % Co.

Panorama

¿Cómo se manifestaba la crisis económica en nuestro sector?

- El punto de “Break-Even” en el que no hay ni pérdidas ni ganancias en el sector hotelero lo determina en gran parte el grado de ocupación.
- En términos generales y según categorías, el lujo depende más del precio que del volumen mientras que, conforme baja la categoría, la dependencia del volumen se incrementa.
- Por tanto, los hoteles de mayor categoría alcanzan su punto “Break-Even” con una ocupación por debajo de la de los hoteles de menor categoría.
- En España, los hoteles de 2*, 3* y 4* representan el 82% del total de establecimientos, y el 89% del total de habitaciones. Por tanto, el % de ocupación que deberían alcanzar la mayoría de hoteles en España está en torno al 36%.
- Un hotel cerrado, no genera ingresos pero sigue generando gastos.

Ante esta grave situación sanitaria, pero también económica, la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, con el objetivo principal de proteger a sus asociados ante los efectos de la pandemia y contribuir a que puedan seguir manteniéndose a flote…

Fuente: INE y Christie % Co.

¿Qué estamos haciendo?

Intenso trabajo, marcado por acciones que **pueden agruparse en 4 etapas:**

1. PREVISIÓN: etapa inicial de la crisis	***Marzo 2020***
2. ACCIÓN: durante el estado de alarma y el inicio de la desescalada.	***Marzo –mayo 2020***
3. PREPARACIÓN: de cara a la reapertura.	***Mayo-septiembre 2020***
4. Segunda ola: RETO REACTIVACIÓN	***Septiembre-actualidad***

Contenido

1. **PREVISIÓN: etapa inicial de la crisis.** *(Marzo 2020)*
   - Constitución del Comité de Crisis.
   - Reuniones con autoridades para trasladarles las demandas del sector.
   - Cartas a las autoridades.

2. **ACCIÓN: durante el estado de alarma y el inicio de la desescalada.** *(Marzo-mayo 2020)*
   - Creación de canales de comunicación con los asociados.
   - Coordinación y gestión para la puesta en marcha de hoteles con funciones especiales.
   - Otras medidas de apoyo para asociados.
   - Traslado de demandas de los asociados a las autoridades.

3. **PREPARACIÓN: de cara a la reapertura.** *(Mayo-septiembre 2020)*
   - Protocolos de medidas higiénico-sanitarias.
   - Promoción de una alianza público-privada para el posicionamiento de Madrid como destino turístico competitivo.
   - Webinars.
   - Comunicación interna.
   - Acciones de *engagement.*

4. **RETO REACTIVACIÓN: segunda ola.** *(Septiembre 2020-actualidad)*

“Entre más grande la incertidumbre,
más profunda será la trascendencia de las decisiones”.

1. PREVISIÓN.

1. Previsión

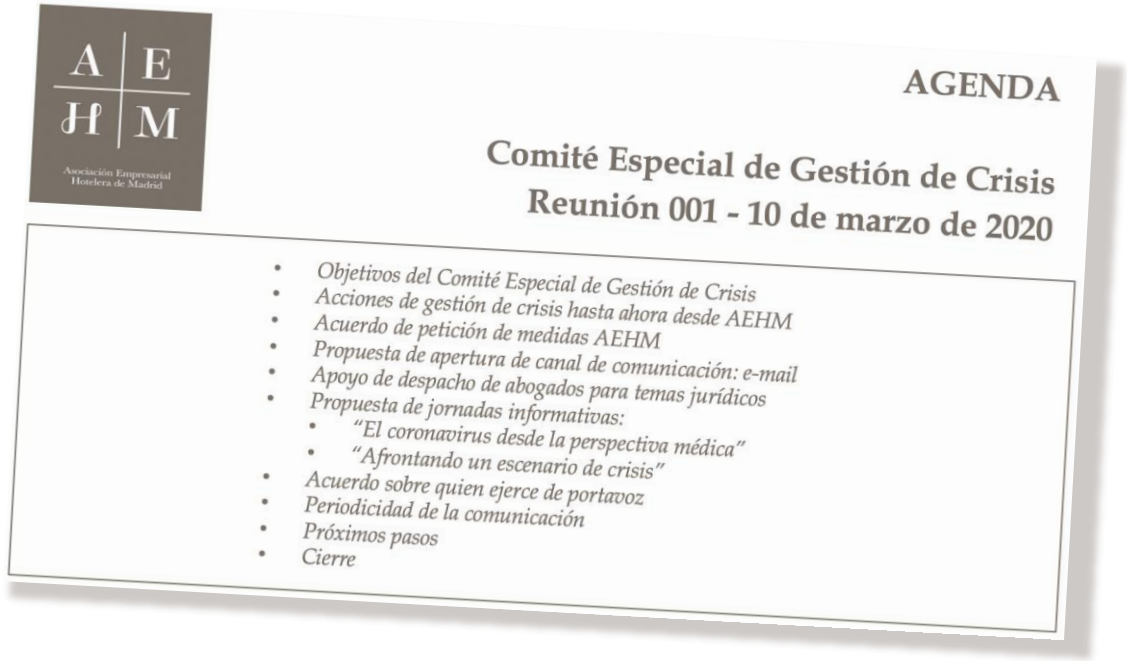
Marzo 2020

Ante el anuncio de la OMS de que el el número de contagios por COVID-19 había alcanzado el nivel de pandemia, la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid de forma proactiva diseña y pone en marcha un plan de acción de respuesta a la crisis, contemplando acciones a desarrollar en dos ámbitos:

INTERNO: como apoyo constante a sus asociados de cara a los efectos de la crisis y en representación de sus intereses.
EXTERNO: para ofrecer al conjunto de la sociedad todo lo que estuviera al alcance del sector para hacer frente al virus.

ACCIONES

- **Constitución del Comité de Crisis.**
- **Reuniones con autoridades para trasladarles las demandas del sector.**
- **Envío de cartas a las autoridades.**
- **Envío de más de 400 comunicados vía e-mail a los asociados.**



AGENDA

Comité Especial de Gestión de Crisis
Reunión 001 - 10 de marzo de 2020

- Objetivos del Comité Especial de Gestión de Crisis
- Acciones de gestión de crisis hasta ahora desde AEHM
- Acuerdo de petición de medidas AEHM
- Propuesta de apertura de canal de comunicación: e-mail
- Apoyo de despacho de abogados para temas jurídicos
- Propuesta de jornadas informativas:
  - "El coronavirus desde la perspectiva médica"
  - "Afrontando un escenario de crisis"
- Acuerdo sobre quien ejerce de portavoz
- Periodicidad de la comunicación
- Próximos pasos
- Cierre

2. ACCIÓN.

“Un buen hotelero siempre mantiene abierto su hotel,

a pesar de tener que cerrar sus puertas”.

2. Acción

Marzo – mayo 2020

El agravamiento de la pandemia en la región exigió a los sectores público y privado estar a la altura del momento y coordinar esfuerzos en conjunto. De **forma voluntaria y desinteresada, bajo el liderazgo de la Asociación y en coordinación con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid**, los asociados pusieron sus establecimientos a disposición de las administraciones, como primera muestra de su compromiso social.

- Los hoteles madrileños fueron los primeros en ofrecer sus establecimientos para fines humanitarios. Otras Comunidades Autónomas decidieron seguir su ejemplo.

HOTELES MEDICALIZADOS

Para el tratamiento de pacientes positivos de COVID-19 que requerían aislarse sin necesidad de asistencia médico hospitalaria intensiva.

HOTELES PARA PERSONAL SANITARIO

Para proteger la salud del personal sanitario y la de sus familias, manteniéndolos cercanos a los hospitales mientras ejercían su labor.

HOTELES DE GUARDIA

Para personas que, por encontrarse en una situación excepcional, precisaban alojarse, con el aval de las autoridades.

2. Acción

Marzo – mayo 2020

HOTELES CON FINES HUMANITARIOS

HOTELES MEDICALIZADOS

40 HOTELES A DISPOSICIÓN

9,000 CAMAS A DISPOSICIÓN

13 HOTELES MEDICALIZADOS

+2.500 PACIENTES ATENDIDOS

HOTELES PARA PERSONAL SANITARIO

22 HOTELES HABILITADOS

HOTELES DE GUARDIA

14-21 HOTELES HABILITADOS

Inicia el repliegue de hoteles medicalizados en Madrid: 2 ya libres de pacientes de covid

LA CRISIS DEL CORONAVIRUS ›

Madrid repliega la atención a pacientes de coronavirus en 7 de sus 13 hoteles medicalizados

Cinco de los establecimientos adaptados han dejado de alojar a enfermos y otros dos ya no reciben nuevos ingresos

2.512 PACIENTES

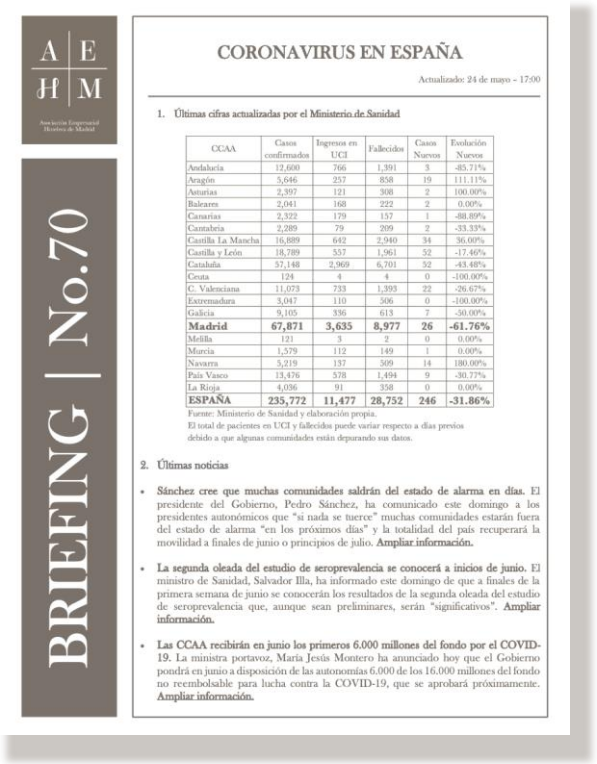
Los hoteles medicalizados también comienzan su repliegue en Madrid

2. Acción

Marzo – mayo 2020

- Ante la inminente entrada en vigor del estado de alarma y el acelerado crecimiento de la tasa de contagios en Madrid, la Asociación estableció nuevos canales para generar una comunicación fluida y constante con sus asociados, entre ellos:

Envío de *briefings* diarios sobre el estado de la situación, del 14 de marzo al 25 de mayo (71, en total).



A E H M

BRIEFING | No.70

CORONAVIRUS EN ESPAÑA

Actualizado: 24 de mayo - 17:00

1. Últimas cifras actualizadas por el Ministerio de Sanidad

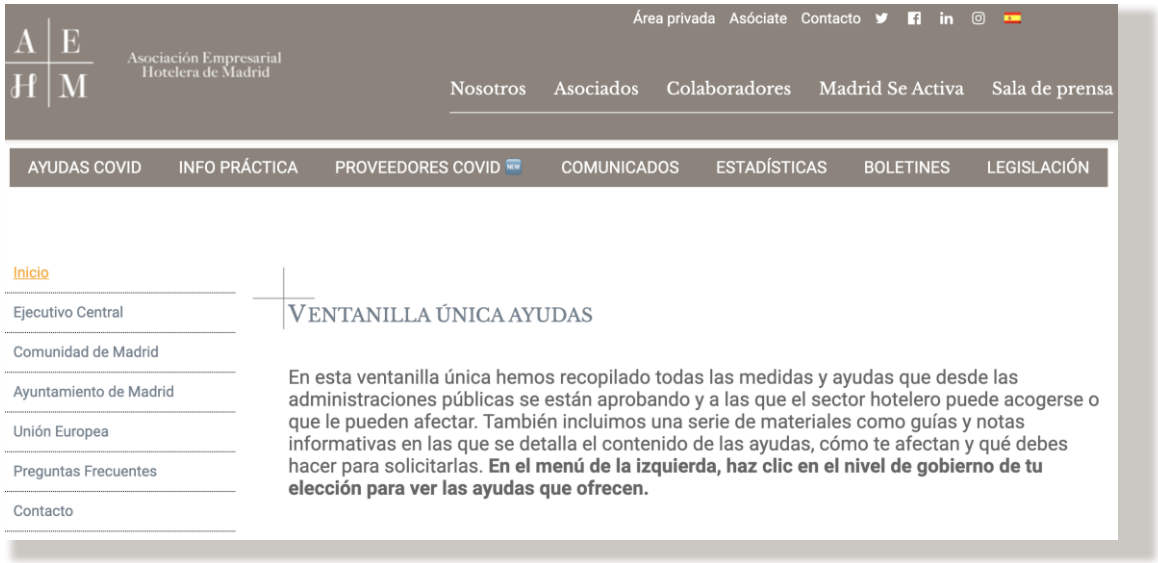
CCAA	Casos confirmados	Ingresos en UCI	Fallecidos	Casos Nuevos	Evolución Nuevos
Andalucía	12,600	766	1,391	3	-85.71%
Aragón	5,646	257	858	19	111.11%
Asturias	2,397	121	308	2	100.00%
Baleares	2,041	168	222	2	0.00%
Canarias	2,322	179	157	1	-88.89%
Cantabria	2,289	79	209	2	-33.33%
Castilla La Mancha	16,889	642	2,940	34	36.00%
Castilla y León	18,789	557	1,961	52	-17.46%
Cataluña	57,148	2,969	6,701	52	-43.48%
Ceuta	124	4	4	0	-100.00%
C. Valenciana	11,073	733	1,393	22	-26.67%
Extremadura	3,047	110	306	0	-100.00%
Galicia	9,105	336	613	7	-50.00%
Madrid	**67,871**	**3,635**	**8,977**	**26**	**-61.76%**
Melilla	121	3	2	0	0.00%
Murcia	1,579	112	149	1	0.00%
Navarra	5,219	137	509	14	180.00%
País Vasco	13,476	578	1,494	9	-30.77%
La Rioja	4,036	91	358	0	0.00%
ESPAÑA	**235,772**	**11,477**	**28,752**	**246**	**-31.86%**

Fuente: Ministerio de Sanidad y elaboración propia.
El total de pacientes en UCI y fallecidos puede variar respecto a días previos debido a que algunas comunidades están depurando sus datos.

2. Últimas noticias

- **Sánchez cree que muchas comunidades saldrán del estado de alarma en días.** El presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, ha comunicado este domingo a los presidentes autonómicos que "si nada se tuerce" muchas comunidades estarán fuera del estado de alarma "en los próximos días" y la totalidad del país recuperará la movilidad a finales de junio o principios de julio. **Ampliar información.**
- **La segunda oleada del estudio de seroprevalencia se conocerá a inicios de junio.** El ministro de Sanidad, Salvador Illa, ha informado este domingo de que a finales de la primera semana de junio se conocerán los resultados de la segunda oleada del estudio de seroprevalencia que, aunque sean preliminares, serán "significativos". **Ampliar información.**
- **Las CCAA recibirán en junio los primeros 6.000 millones del fondo por el COVID-19.** La ministra portavoz, María Jesús Montero ha anunciado hoy que el Gobierno pondrá en junio a disposición de las autonomías 6.000 de los 16.000 millones del fondo no reembolsable para lucha contra la COVID-19, que se aprobará próximamente. **Ampliar información.**

Creación de ventanilla única de ayudas en la web



A E H M Asociación Empresarial Hotelera de Madrid

Área privada Asóciate Contacto

Nosotros Asociados Colaboradores Madrid Se Activa Sala de prensa

AYUDAS COVID INFO PRÁCTICA PROVEEDORES COVID COMUNICADOS ESTADÍSTICAS BOLETINES LEGISLACIÓN

Inicio
Ejecutivo Central
Comunidad de Madrid
Ayuntamiento de Madrid
Unión Europea
Preguntas Frecuentes
Contacto

VENTANILLA ÚNICA AYUDAS

En esta ventanilla única hemos recopilado todas las medidas y ayudas que desde las administraciones públicas se están aprobando y a las que el sector hotelero puede acogerse o que le pueden afectar. También incluimos una serie de materiales como guías y notas informativas en las que se detalla el contenido de las ayudas, cómo te afectan y qué debes hacer para solicitarlas. **En el menú de la izquierda, haz clic en el nivel de gobierno de tu elección para ver las ayudas que ofrecen.**

2. Acción

Marzo – mayo 2020

- La Asociación **siempre mantuvo reuniones** del Comité Ejecutivo, de Junta Directiva, reuniones por categorías y reuniones de trabajo con actores del ámbito público y privado.

- Se **suspendieron las cuotas de los asociados** como medida de apoyo destinada a paliar los efectos de la crisis.

- Se lanzaron un número importante de notas de prensa para **poner en valor el aporte social de los hoteleros madrileños y para exigir a las distintas administraciones, en función de sus competencias, medidas** y ayudas específicas para garantizar la recuperación del sector de cara a la reactivación de la economía.

- Merece la pena destacar la notas de prensa que recogía el comunicado **"Las 5 medidas imprescindibles e impostergables para reactivar el sector**", que generó un gran número de impactos y posicionó al sector ante las administraciones.

Los hoteleros madrileños reclaman a las autoridades acciones imprescindibles para reactivar el sector

La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) ha presentado un documento de acciones concretas para garantizar la viabilidad del sector y asegurar que puedan contribuir a la recuperación de la economía española

2. Acción

Marzo – mayo 2020

- Durante esta etapa, la Asociación coordinó la **donación de una amplia variedad de material, alimentos, equipo y productos,** a hospitales, en especial el de IFEMA, residencias y otros establecimientos que los necesitaban:

Edición España. Gestionando la crisis

Turismo solidario: más donaciones y hoteles a disposición de autoridades

Análisis de Vivi Hinojosa

13 ABRIL, 2020

Los hoteles no sólo se han puesto a disposición de los profesionales sanitarios, sino que también acogen a personas mayores y sin hogar

El sector hotelero es consciente del importante papel que juega frente al coronavirus, según la CEO de B&B Hotels, Lucía Méndez-Bonito

"Esta crisis está cambiando los valores de la sociedad, dando prioridad a las personas y sacando a relucir el compromiso de las empresas"

Además de una importante donación a centros sociales de alimentos perecederos y no perecederos.

3. PREPARACIÓN.

“Únicamente las compañías que puedan seguir ofreciendo a los clientes un servicio seguro, de calidad, personalizado y diferenciado podrán sobrevivir en este entorno del New Normal”.

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DEL PROTOCOLO
BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPLANTACIÓN

INSTITUTE FOR SPANISH TOURISM QUALITY · HEALTH RISK PREVENTION SYSTEM ·

safe tourism certified

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

1. INICIATIVA INTERNA AEHM

CREACIÓN DE UN PROTOCOLO PARA LA REAPERTURA DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.

2. GRUPO NACIONAL

AEHM FORMA PARTE DE LA MESA DE TRABAJO LIDERADA POR EL ICTE.

3. APROBACIÓN PROTOCOLO

CONSENSO DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO (SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO, PATRONALES,SINDICATOS, REPRESENTANTES DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y DE LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS -FEMP- Y ASOCIACIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES)

4. OTROS PROTOCOLOS

CREACIÓN DE OTROS PROTOCOLOS SECTORIALES. (21 SUBSECTORES).

5. ELEVACIÓN DEL PROTOCOLO

ELEVACIÓN DEL PROTOCOLO A UNE 0066-2. “MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL CORONAVIRUS SARS-COV-2, PARTE 2: HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS.”

6. SELLO NACIONAL

CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SELLO NACIONAL "SAFE TOURISM CERTIFIED". LA CERTIFICACIÓN DEL ICTE SE HA DESARROLLADO EN CONSENSO CON TODO EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO.

7. AUDITORÍA EXTERNA

LLEVADA A CABO POR SIETE EMPRESAS HOMOLOGADAS POR EL ICTE (ADOK CERTIFICACIÓN, AENOR, APPLUS, BUREAU VERITAS, OCA GLOBAL, SGS Y TüV RHEINLAND).

8. REALIZACIÓN DE AUDITORÍA

LA MEDIA DE HORAS DE AUDITORÍA, PODRÁ VARIAR EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO. LA AUDITORÍA SE DEBERÁ LLEVAR A CABO CUANDO EL ESTABLECIMIENTO ESTÉ EN FUNCIONAMIENTO, YA QUE ES NECESARIA LA INTERACCIÓN ENTRE CLIENTE, PERSONAL Y PROVEEDORES.

9. BÚSQUEDA DE EMPRESA AUDITORA

VALORACIÓN DE OFERTAS POR PARTE DE TODAS LAS EMPRESAS AUDITORAS HOMOLOGADAS POR EL ICTE.

10. FIRMA ACUERDO COLABORACIÓN

FIRMA DEL ACUERDO DE COLABORACIÓN CON BUREAU VERITAS.

11. FIRMA ACUERDO COLABORACIÓN

ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE EL ICTE Y LA CONSEJERÍA DE TURISMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID, PARA IMPARTIR FORMACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA.

12. ELEVACIÓN DEL PROTOCOLO A ISO

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

WEBINARS

Con el objetivo de facilitarle el conocimiento y las herramientas necesarias a los asociados a fin de que la reapertura se llevara a cabo con la menor cantidad de contratiempos posible, **la Asociación ha organizado y participado en más de veinte webinars** sobre diferentes temáticas y contando con la colaboración de diferentes organizaciones.

Asuntos laborales, fiscales, jurídicos,…	Tourism & Law EY
Comunicación	MAS Consulting
Relaciones institucionales con la Administración	Comunidad de Madrid Ayuntamiento de Madrid

Protocolos de actuación	ICTE
Seguridad	Policía Nacional
Tendencias y evolución de mercado	WTTC CBRE EY Deloitte SKAL Internacional Tripadvisor

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

CANALES DE CONSULTA

*Más de **400 consultas realizadas a través de** 4 canales habilitados desde el inicio de la crisis:*

1. **Canal de consultas directas COVID-19 en temas jurídicos y legales para asociados AEHM**: covid19@aehm.es
2. **Ventanilla única de ayudas:** ayudas@aehm.es
3. **Consultas sobre protocolos - "FAQ Protocolos":** protocolo@aehm.es
4. **Reclamación de indemnizaciones por daños en hoteles con fines humanitarios:** marketingycomunicacion@aehm.es

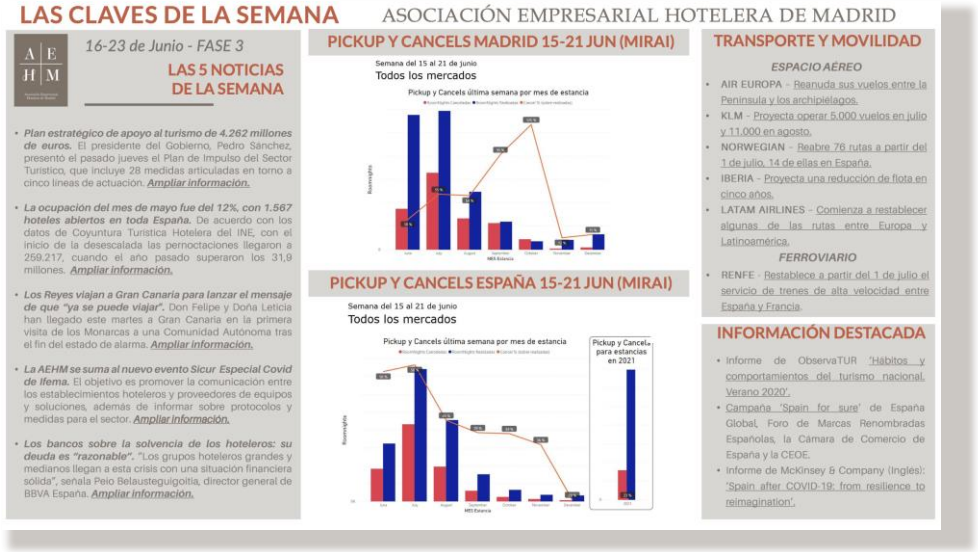
Adicionalmente, se puso a disposición de los asociados una **base de datos de proveedores de equipos y soluciones higiénico sanitarias,** de cara a las necesidades de la reapertura.

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

PUBLICACIONES

- De cara a la Fase 2, se creó un nuevo briefing denominado **"Las Claves de la Semana",** en el que se incluyó información sobre la reactivación del turismo en general de interés para los hoteleros madrileños. El formato recogía las noticias más relevantes, cifras de ocupación y datos sobre pick-ups y cancelaciones en Madrid y en España proporcionados por MIRAI.



3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

PUBLICACIONES

- Con el objetivo de que los asociados y sus clientes tuvieran a mano una agenda semanal actualizada de los hoteles y otros establecimientos de gastronomía, cultura y ocio que reanudan su actividad, se comenzó a lanzar el *magazine* **"¡Madrid se Activa!",** disponible también al público general desde la web de la Asociación.

— 3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

ACUERDOS

- Para garantizar la seguridad de clientes y empleados, **la Asociación firmó un acuerdo con Eurofins-Megalab** mediante el cual se pone a disposición de los hoteles –así como de proveedores, profesionales y futuros clientes – la posibilidad de realizarse analíticas serológicas para la detección de anticuerpos a un precio especial.

Hoteleros madrileños logran un acuerdo con EUROFINS MEGALAB para proteger la salud de profesionales y clientes

La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) ofrecerá la posibilidad de realizarse analíticas serológicas para la detección de anticuerpos por COVID19

La AEHM facilita a sus hoteleros pruebas diagnósticas para la detección de la COVID-19

por InfoHoreca 4 de junio, 2020 Hostelería 0 SHARE

< Volver

La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) ha firmado un acuerdo con los **laboratorios Eurofins Megalab** para poner a disposición de sus asociados, proveedores y clientes la posibilidad de realizarse pruebas diagnósticas para la detección de anticuerpos por COVID-19.

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

ACUERDOS

- Adicionalmente, para que los asociados puedan cumplir con las certificaciones higiénico-sanitarias exigidas por el Ministerio de Sanidad y esto les suponga una inversión menor, **la Asociación suscribió un acuerdo con Bureau Veritas,** acordando tarifas preferentes para la realización de auditorías.

- **La Asociación participó en el evento SICUR ESPECIAL COVID de IFEMA**, con el objetivo principal de promover la comunicación entre proveedores de equipos y soluciones y los establecimientos hoteleros asociados, así como ofrecer información y recomendaciones sobre protocolos y medidas específicas para el sector.

3. Preparación

Mayo - septiembre 2020

PRESENCIA INSTITUCIONAL

- La Asociación ha estado representada por su presidente, Gabriel García Alonso, o su secretaria general, Mar de Miguel, en numerosos actos celebrados por entes del sector público y del privado en el que la Asociación, entre ellos destacan:

  - **El lanzamiento del "Plan del Impulso al Turismo" lanzado por el presidente del Gobierno, Pedro Sánchez.**

  - **La reapertura del primer hotel durante la Fase 2 del proceso de desescalada**, en el que también estuvieron presentes la presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Ayuso, y el alcalde de Madrid, José Luís Martínez-Almeida.

3. Preparación

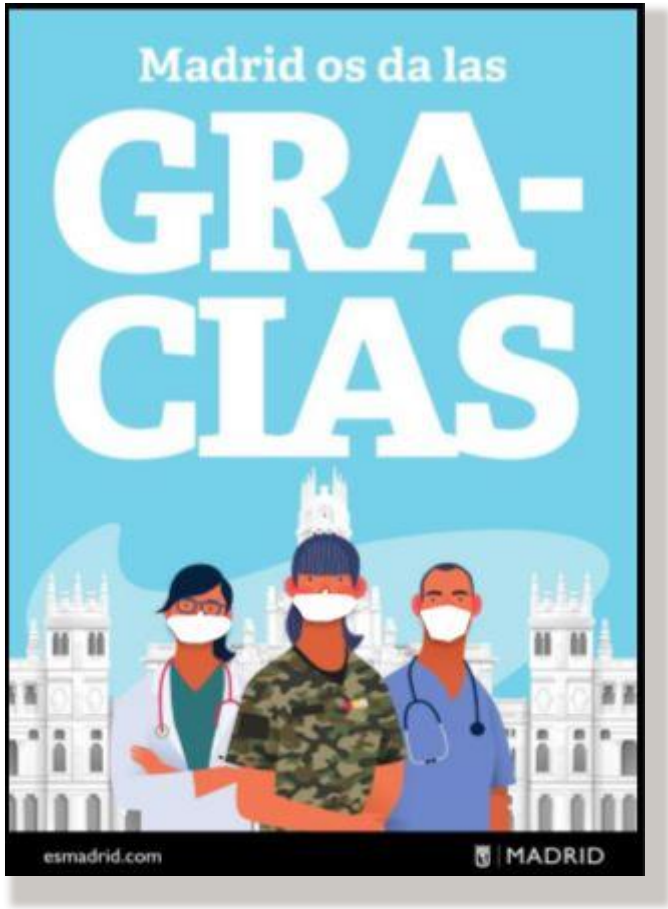
Mayo - septiembre 2020

CAMPAÑAS

- Junto con el Ayuntamiento de Madrid, se puso en marcha una iniciativa en la que la ciudad invitará a todo el personal sanitario y a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado a:

✓ **Una noche extra de alojamiento en las reservas hechas durante el período de vigencia de la campaña.**

✓ **Una tarjeta personalizada con la que obtienen descuentos, ventajas y experiencias en museos, miradores, tiendas, restaurantes y otros establecimientos de la ciudad.**



3. Preparación

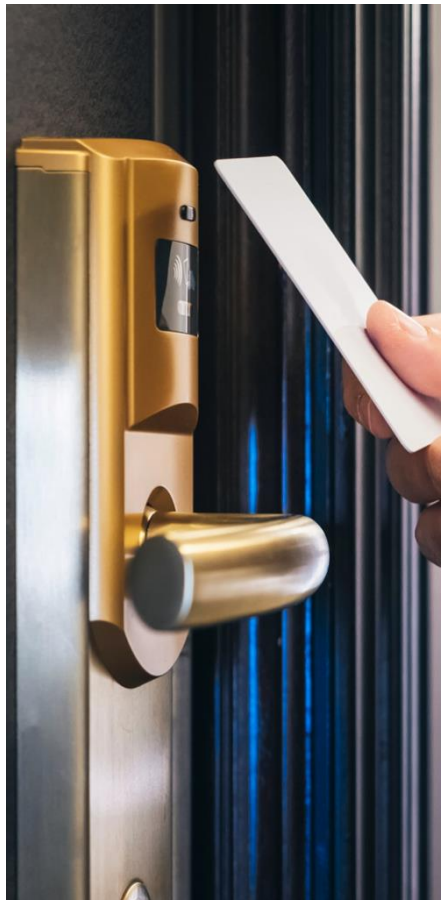
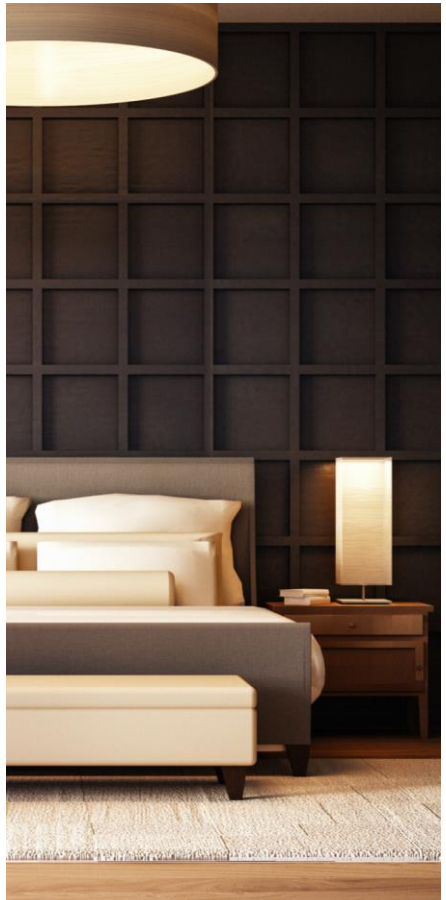
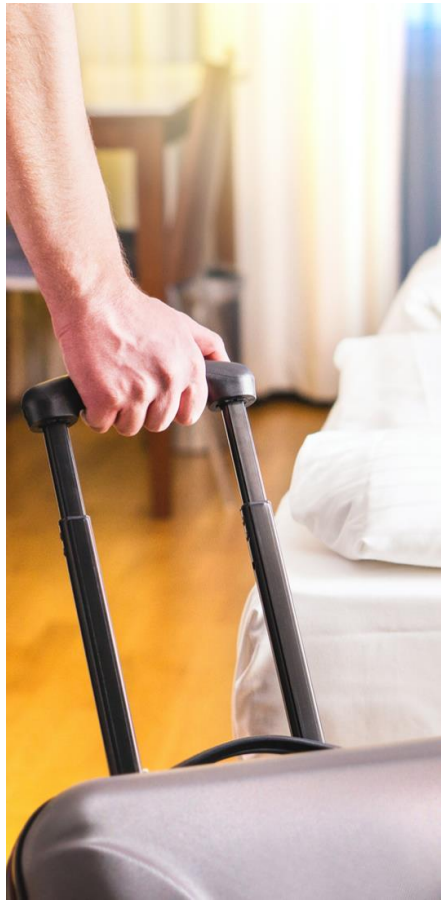
Mayo - septiembre 2020

CAMPAÑAS

- **También junto al Ayuntamiento de Madrid y en apoyo al pequeño comercio, se puso en marcha la campaña "Volveremos si tú vuelves", que crea una plataforma de apoyo al sector comercial, hostelero y hotelero de la ciudad, desde la que se puede descargar sin coste alguno bonos y cupones para aplicarlos en los establecimientos de Madrid.**

VOLVEREMOS
SI TÚ VUELVES
MADRID

4. RETO REACTIVACIÓN: segunda ola

4. Reto reactivación: segunda ola

Septiembre 2020- actualidad

LOS PRINCIPALES RETOS ANTE LA REACTIVACIÓN

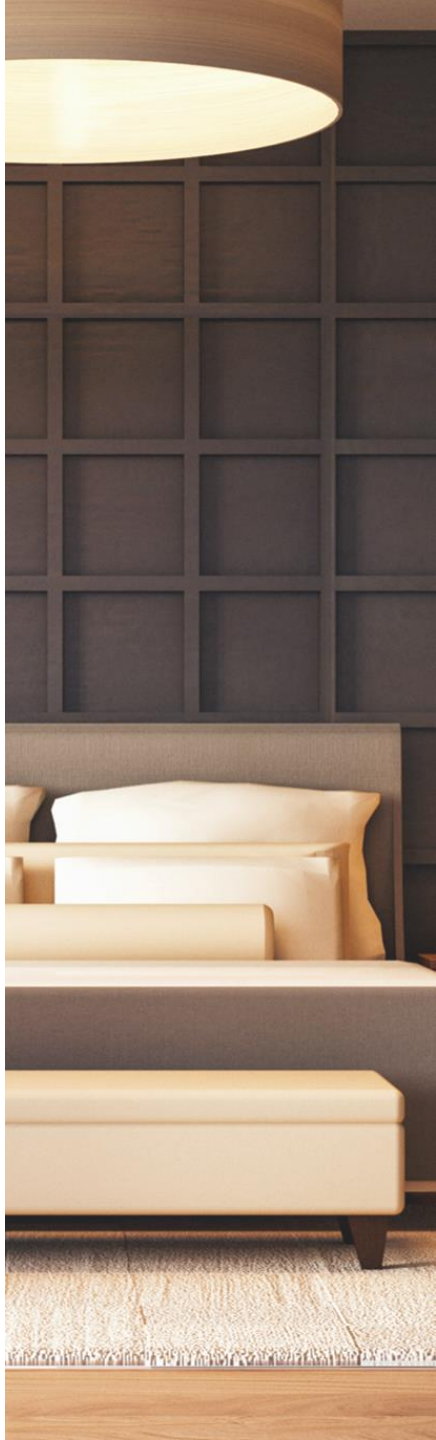
1. **Recuperar la confianza del cliente –** Debe ser la prioridad del sector en su totalidad y para lograrlo debemos seguir trabajando unidos.

2. **Apertura de fronteras, operación de los medios de transporte, creación de corredores seguros y puesta en marcha de sistemas de certificación unificados a nivel internacional.** – La apertura gradual de las fronteras y la puesta en marcha de corredores seguros unidas con la realización de test antes de la acogida de clientes en el país destino nos ayudará a generar más confianza en el cliente internacional, como destino turístico.

3. **Extensión de los ERTEs y flexibilidad de contrataciones.** – Madrid muestra una recuperación más lenta por tratarse de un destino urbano, además afectado en términos de imagen, por lo que sigue siendo fundamental exigir la prórroga de los ERTEs hasta mediados del año 2021. De lo contrario, no podremos cubrir las necesidades de liquidez.

4. **Reducción del IVA en turismo. –** Pasando del 10% al 4%, para dinamizar la actividad turística y acelerar la recuperación.

5. **Recuperación Turismo de Ocio Nacional**



—4. Reto reactivación: segunda ola

Septiembre 2020- actualidad

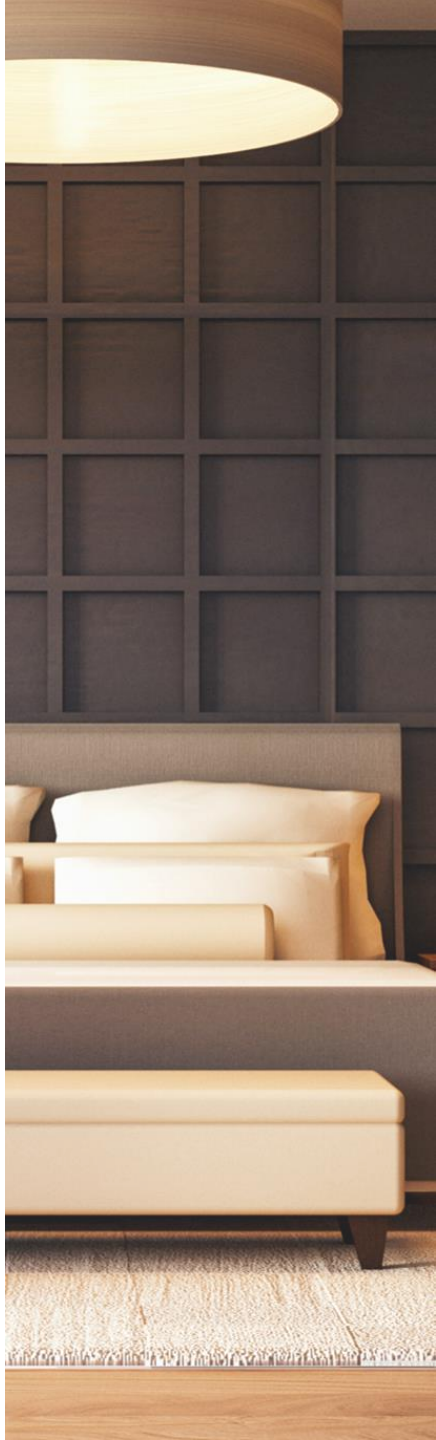
LOS PRINCIPALES RETOS ANTE LA REACTIVACIÓN

6. **Recuperar el segmento MICE/turismo de negocios. –**Madrid, como ciudad con una importante demanda de turismo de negocios, ha sido fuertemente impactado por la crisis y hasta ahora, se prevé que la mayoría de grandes eventos de realicen hasta el año que viene.

7. **Reducción en las tasas turísticas en el período 2020-2021. –** También para facilitar mayor liquidez y acelerar la recuperación conjunta del sector.

8. **Revalorizar la imagen de Madrid y de España con el fin de recuperar la demanda internacional.** – Según el Foro Económico Mundial, el valor del turismo en España es el mejor del mundo y por cada euro que se invierte, se genera 1,96 euros adicionales para la economía. El sector ya ha sacado de la crisis a España y puede volver a hacerlo en esta ocasión.

9. **Más ayudas directas. –** Las ayudas deben ir más allá del circulante, que es lo que cubren las líneas ICO. Otros países europeos han otorgado a sus sectores turísticos recursos significativos de forma directa.



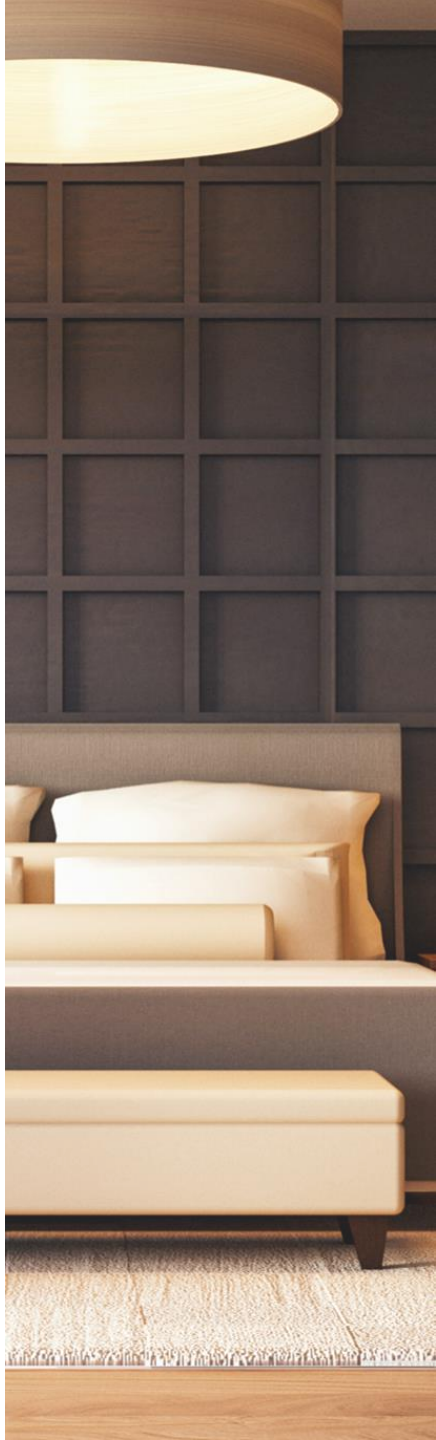
—4. Reto reactivación: Segunda ola

Septiembre 2020- actualidad

SOSTENIBILIDAD COMO LA MAYOR OPORTUNIDAD

Según un informe de Christie & Co:

"España, el destino líder en el sur de Europa, es percibido desde el exterior como un destino asequible y la oportunidad que brinda esta pandemia es la de pasar a ser un destino deseado, apostando por la calidad y no por la cantidad."



—4. Reto reactivación: segunda ola

Septiembre 2020- actualidad

ACCIONES DE LA AEHM: COMPROMISOS ANTE EL FUTURO

1. COMUNICACIÓN

- La AEHM ha ampliado y fortalecido sus canales de comunicación con los asociados y entes externos.
- La información debe continuar fluyendo con la rapidez de hasta ahora.
- A mayor información, mayor agilidad para actuar en caso de crisis.

La AEHM mantendrá los canales actuales y adaptará nuevos, según los posibles escenarios de crisis.

2. PREVISIÓN

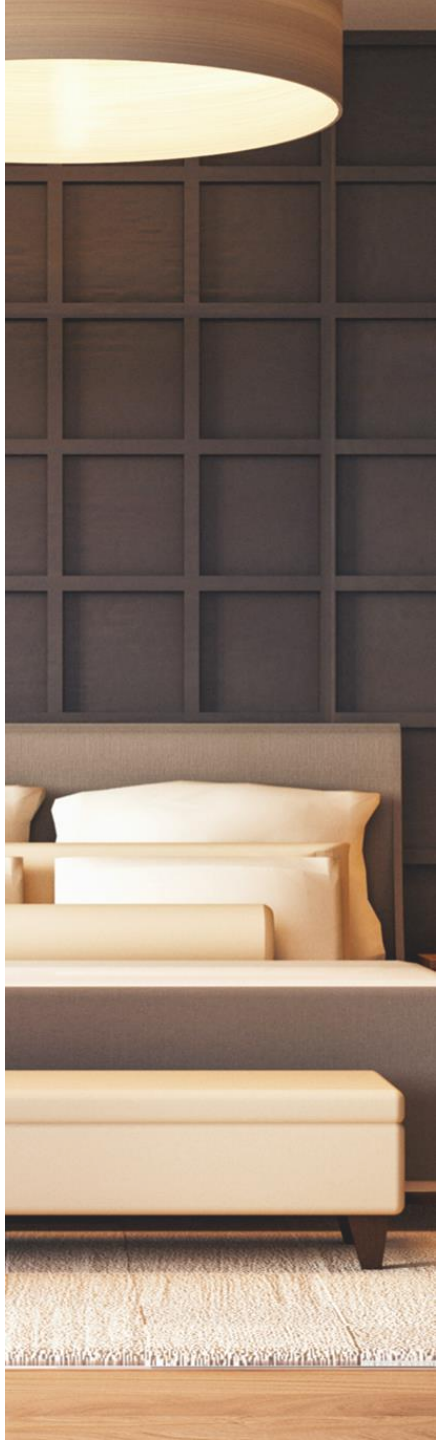
- La correcta implementación de los protocolos higiénico sanitarios elaborados en conjunto con las autoridades servirá para prevenir contagios en instalaciones hoteleras.
- De identificarse algún aspecto mejorable por parte de los asociados, se compartirá en detalle con las autoridades.

La AEHM continuará ejerciendo su rol de interlocutor con las diferentes administraciones, principalmente para proteger a sus asociados.

3. PROMOCIÓN

- Recuperar la competitividad de Madrid como destino pasa por recuperar la confianza de los viajeros.
- Además de recuperar la confianza, habrá que dar un paso adicional para garantizar la seguridad y la comodidad.

La AEHM continuará trabajando promoción de Madrid como destino turístico y seguirá fomentando la colaboración público privada, clave para hacer frente a la pandemia y clave para la recuperación del sector.



—4. Reto reactivación: segunda ola

Septiembre 2020- actualidad

TENDENCIAS

- **El coronavirus nos ha llevado a todos a vivir de forma distinta.** No hay duda de que había un mundo antes y habrá otro mundo después de esta pandemia. Sobre todo, porque una de las principales consecuencias de esta enfermedad es que ha transformado nuestros hábitos. Un cambio obligado por motivos de seguridad sanitaria pero con implicaciones de gran profundidad que pueden devenir en la transformación absoluta de algunos sectores económicos.

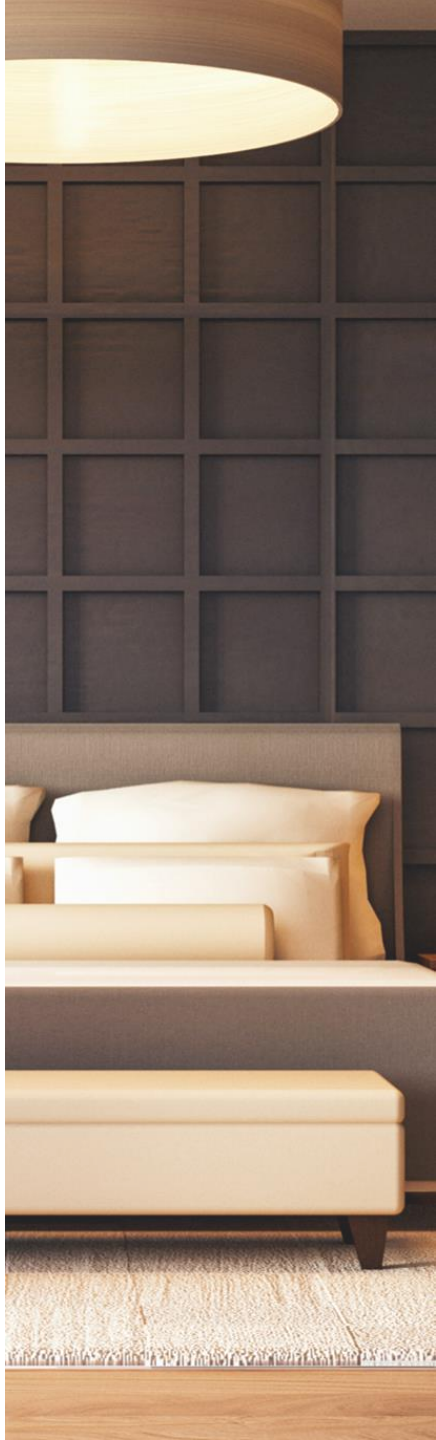
- La necesidad de **reinventarse** es más urgente que nunca, es por ello que muchos ya ven en los **hoteles híbridos** no sólo una tendencia a futuro sino una realidad del presente, acelerada por el **teletrabajo**. Las compañías hoteleras han encontrado en el **coworking** una alternativa para dar salida a los espacios comunes.

- Es el momento de adaptar los espacios de los hoteles al **público objetivo** que conforman los **nómadas digitales**, debemos generar una mentalidad de **comunidad** y **crear sinergias** para atraer a clientes que se conviertan en **usuarios permanentes o habituales**, diferenciando estas acciones de las dirigidas a corporaciones.

- **Nuestros negocios son experiencia y seguridad**. Calidad y bienestar a partir de sensaciones. Al margen del reto que supone afrontar un periodo de inactividad como el que estamos sufriendo, el verdadero desafío lo tenemos ante nosotros, cuestionándonos cómo vamos a ser capaces de relanzar nuestros negocios sin perder nuestra seña de identidad: la exclusividad, el detalle y la personalización como principios de la experiencia cliente.

- **Debemos recuperar la confianza del cliente.** Desde la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid nos dimos cuenta de esto muy temprano, tan pronto como fuimos conscientes de la dimensión del problema al ver todos nuestros centros cerrados y sin un horizonte claro de reapertura.

- **Es tarea de todos, no sólo nuestra, de los empresarios, el reactivar dicha confianza.** El objetivo es común y por tanto el trabajo debe abordarse desde el sector privado pero también desde el público.



¡Gracias!

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID

www.aehm.es

Asociación Empresarial
Hotelera de Madrid