

Los congresos en hoteles todo incluido  
Dr. Jorge Bisteni Bustani, CMP, CMM

Durante años hemos visto el nacimiento de hoteles todo incluido que ofrecen sus instalaciones para el desarrollo de congresos y convenciones pero ahora, además, somos testigos de la conversión de hoteles que tradicionalmente se manejaban bajo el concepto EP (European plan) en hoteles todo incluido restando habitaciones a los congresos cuando estos no requieren este tipo de hospedaje.

Indudablemente para las convenciones o eventos corporativos el hotel todo incluido puede representar una ventaja para el cliente al no tener que “controlar” los consumos de alimentos y bebidas de los asistentes a la convención. Finalmente todo va a una cuenta que liquida el cliente final bajo un arreglo previamente establecido que incluye todo, sin embargo, para los congresos el panorama es totalmente diferente.

Los hoteles consideran a los congresos “grupos” y les quieren aplicar las mismas políticas que a las convenciones pero esto es totalmente incorrecto porque no hay un cliente que responde por todos los que se hospedan sino que cada participante es un cliente que debe pagar una cuenta individual la cual será producto de lo que usa y consume. La única similitud con un grupo es que un PCO hace un bloqueo de cierto número de habitaciones presumiendo que la ocupación será similar a su “adivinanza” pero al final de cuentas cada persona que ha recibido una convocatoria para asistir a un congreso es libre de decidir si se hospeda en el hotel u hoteles oficiales y de llegar y salir del mismo cuando lo desee. Obviamente sus consumos de alimentos y bebidas puede hacerlos en el hotel pagando la tarifa correspondiente pero también los puede hacer en otro sitio.

En el caso de los hoteles todo incluido tenemos dos escenarios que hacen difícil que sean tomados en cuenta para los congresos, a saber:

Si el congreso se lleva a cabo en un hotel “Todo Incluido” los participantes no hospedados en dicho lugar por diferentes razones: son residentes de la localidad, prefieren estar en otro hotel, tienen familiares en la ciudad, cuentan con un tiempo compartido y otras mas, no pueden entrar al congreso a menos que paguen un pase por un día que les da derecho a consumir alimentos y bebidas y hacer uso de las instalaciones del hotel pero dicho pase generalmente es caro para lo que el congresista tiene tiempo de usar ya que la mayor parte del tiempo estará en el salón de sesiones. El costo beneficio es muy alto. Cuando se les ha pedido a estos hoteles que cobren a quienes no se encuentran hospedados por sus consumos, la respuesta es que no cuentan con el sistema tradicional de cajeros para hacer dichas operaciones.

El segundo escenario es el de los congresos que se llevan a cabo en centros de convenciones o en grandes hoteles EP y algunos congresistas se hospedan, generalmente porque ya no les queda otra opción, en un hotel todo incluido al que solo llegará a dormir porque la mayor parte de sus consumos los hará en el centro de convenciones o en el hotel donde se lleva a cabo el congreso o bien en otro establecimiento de su agrado además de que atenderá las cenas o comidas grupales incluidas en el congreso o patrocinadas por alguna empresa. El pagar mas por el todo incluido si usarlo no es de ninguna manera atractivo para estos congresistas.

Aunado a lo anterior en este modelo de negocio la calidad es inferior: Las bebidas no son las mejores, el servicio es por lo general deficiente e impersonal y no está realmente todo incluido ya que hay ciertos

platos y bebidas que son cobrados por aparte a los huéspedes además de que los recesos de café y cocteles tienen un cargo adicional por el simple hecho de servirse en áreas diferentes a los restaurantes.

La propuesta que me parece mas razonable es que los hoteles sean híbridos, es decir que aunque sean todo incluido, tengan la oportunidad de recibir clientes que solo quieren tomar o comer algo o visitar a algún huésped del hotel, tomarse una copa con el y pagar su cuenta como lo haría en otro establecimiento.

Desgraciadamente hay destinos que están migrando rápidamente al sistema todo incluido lo cual, en caso de que no haya la flexibilidad necesaria, tendrán que ser descartados de la lista de ciudades factibles para los congresos, sobretodo, internacionales. Lo dejo para su análisis.