

Pestana

HOTELS & RESORTS



POUSADAS
DE PORTUGAL

Desde 1942

Modelo de gestão Pestana,
o caso das Pousadas,
o dilema da Qualidade

Seminário Abacus Savills & Publituris – 25 de Outubro 2005
RETORNO DO INVESTIMENTO EM ACTIVOS TURÍSTICOS

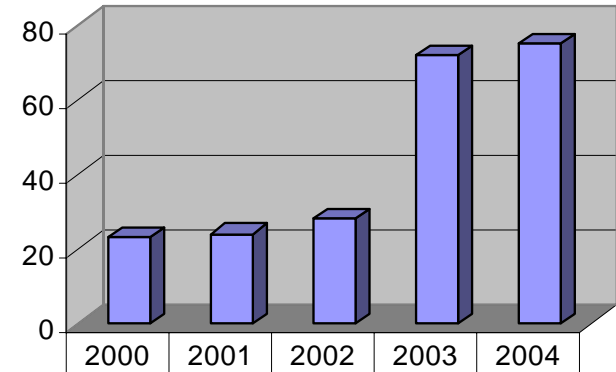
HOTELARIA PESTANA

Que modelo de gestão ?

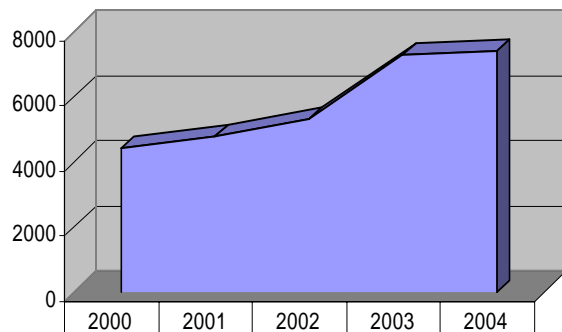


- Postura predominante investidor/gestor mas...
- Decisões de investimento “sem paixão”,...rigor “doentio” na gestão de projectos, paixão na exploração
- Experiência positiva no time-sharing
- Prudência nos novos mercados / internacionalização
- Administração “hands-on”
- Equipes operacionais multifacetadas e com experiência em cadeias internacionais
- Adaptação às novas regras dos canais de venda

Resultados do crescimento nos últimos 5 anos

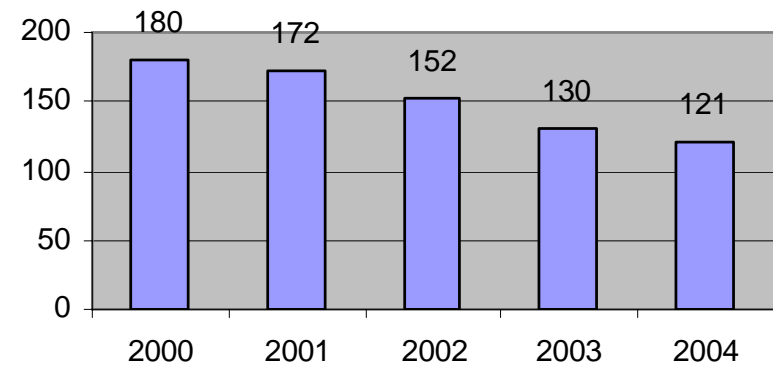


Numero de Hotéis	23	24	28	72	75
------------------	----	----	----	----	----



Numero de Quartos	4395	4781	5328	7266	7405
-------------------	------	------	------	------	------

Ranking mundial - Revista Hotels



O DESAFIO das POUSADAS



- Segmentação em 4 categorias : históricas, design, natureza, charme
- Aposta na tradição gastronómica
- Up-grade global em 3 anos, monitorização rigorosa da qualidade
(triplicar Guest Comments, aprox 25,000 / ano)
- Salto de rentabilidade : ganhos de produtividade regionais & reestruturação central
- Fidelização do mercado nacional, fomento dos novos canais, reforço decisivo no mercado internacional
- Forte investimento no crescimento (redimensionamento, 300 novos quartos em 5 anos + internacionalização)

O DILEMA da QUALIDADE

1ª parte : obrigações publicas



- Bloqueio problemático na legislação laboral
- Falta de sintonia entre turismo, ordenamento e ambiente
- Drama no licenciamento
- Posicionamento do destino Portugal : imagem desejada & imagem efectiva
- “Rally-paper” da sinalização é apenas + um sintoma de não existir aposta estratégica na qualidade

O DILEMA da QUALIDADE

2ª parte : responsabilidades privadas

- Incapacidade de planeamento
- Falta de criatividade do produto
- Viciados & dependentes em TO's
- Esquecimento da formação profissional
- Donos de um euro-destino, com euro-problemas & euro-regras mas...cada vez com mais concorrentes não-euro...

