

Conseqüències de la crisi sanitària del coronavirus
en el sector hotelier de la Costa Brava

TREBALL FINAL DE GRAU
PUBLICITAT I RELACIONS PÚBLIQUES



AUTOR
Ramon Massaguer i Vila

ÍNDEX

TRANSCRIPCIÓ ENTREVISTES.....	3
Entrevista Rosa Maria Ajuntament de Pals.....	3
Entrevista Sílvia Monar Ajuntament de Pals.....	6
Entrevista Anna Barceló Patronat Turisme Costa Brava Girona.....	8
Entrevista Laia Cunill Patronat Turisme Costa Brava Girona.....	11
Entrevista Marc Genes Consell Comarcal del Baix Empordà.....	13
Entrevista Carles Anglada Grup ESCAMPA.....	15
Entrevista Ramon Massaguer Park Hotel San Jorge.....	17
Entrevista Silvia Castañer Park Hotel San Jorge.....	19
Entrevista Mar Pineda Hotel Monterrey.....	21
Entrevista Narcís Codina Hotel Monterrey.....	23
Entrevista Judit Gonzalez Hotel Hosatalillo.....	26
Entrevista Narcís Ferrer Hotel Can Liret.....	29
Entrevista Susana i Anna Pellicer Hotel Tamariu.....	32
Entrevista Josep Maria Hotel Palm Beach.....	34
Entrevista Anna Vila Hotel Mamma Mia.....	36
Entrevista Joaquim Viarnes Hotel Nautilus.....	38

1. TRANSCRIPCIÓ ENTREVISTES

Entrevista Rosa Maria Ajuntament de Pals

Nom: Rosa Maria Pedret Perales

Càrrec: Responsable àrea Promoció i Turisme

Entitat: Ajuntament de Pals



Com creus que s'ha viscut la pandèmia des de l'interior d'un hotel?

Al principi devia ser una situació de xoc, d'incertesa, de pànic, ja que es complicitat trobar-te una situació tant nova en la qual mai havíem planificat com actuar en casos similars. Un pla d'actuació davant d'una situació de crisi recull moltes variables, però aquesta considero que ningú l'havia contemplat mai.

Quina creus que és la situació actualment dins d'un hotel?

La nostra zona té uns hotels familiars i no tenen grans hotels que depenen dels grans turoperadors, això implica que l'impacte ha estat visible igualment però en menor intensitat. Els grans hotels estan condemnats a mort davant aquesta nova situació i crec que aquesta situació implicarà un canvi en els models hotelers, que no té per què ser un canvi cap a dolent, podria ser un canvi cap a quelcom bo o millor. Les reunions que s'han fet a la zona amb el sector hotelier s'ha pogut observar que la majoria dels establiments han anat obrint intermitentment i han intentat salvar l'any de la millor manera que han pogut.

Considero també que la zona de Pals té la gran sort de poder oferir tot el que ha mancat a molts hotels d'arreu del món que és la seva tranquil·litat i la seva quantitat d'espais a l'aire lliure que ara se'n podrà treure molt més profit i es veuran molt més valorats pels seus visitants.

Quines estratègies creus que han utilitzat els hotels per combatre la covid?

Crec que les estratègies han estat compartides pels hotels, tothom ha anat cap a la mateixa direcció. Han intentat oferir major seguretat per tal d'intentar deixar a part la por de la pandèmia pel turista. Els hotels considero que han intentat vendre el tracte de tu a tu, ser més familiars, d'aquesta manera aconseguien guanyar-se el seu públic i altra vegada li feien perdre la por fent-los sentir com a casa.

Quina estratègia comunicativa creus que s'hauria d'utilitzar per combatre la covid?

Considero que tothom s'ha reinventat sobre la marxa i han aplicat un mètode de comunicació o un altre dependent del moment. El missatge ha anat variant també segons el moment en el qual ens anàvem trobat.

Consideres que els hotels s'han reinventat per afrontar la pandèmia?

Si

Com creus que afronten la represa de l'activitat?

Amb il·lusió i alhora amb incertesa, de ben segur crec, però que hem après de la temporada passada i estem més preparats i més segurs de les mesures que adoptem.

Creus que l'estratègia per tal d'atraure clients ha variat?

Sí que ha anat variant segons el moment en el qual ens trobàvem.

Consideres que el tracte amb el client ha variat?

No, sí que ha canviat la comunicació, però no el tracte.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

Considero que sí que han estat al costat del sector, però malauradament les mesures mai seran suficients. Cal destacar la lentitud de tràmits que tenen les autoritats.

Amb una paraula com resumiries la comunicació que s'ha efectuat per part de les autoritats?

Lenta

Creus que el client se sent segur en un hotel? Com creus que s'hauria de retornar la seguretat als clients?

Si

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No, si l'hotel en concret respecta les mesures indicades, aquestes mesures han estat estrictament establertes i serveixen per reduir la possibilitat de contagi en els espais.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Si, tornarà, però m'imagino que en menor intensitat.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Crec que s'ha d'incidir molt en cada territori sobre les seves qualitats, tenim la bona sort de ser un dels territoris més complets de la zona en el qual pots anar de la platja a la muntanya en menys d'una hora, aquesta facilitat i aquesta agilitat per anar als llocs és un potencial que sempre tenim i tindrem. Crec també que durant l'era postcovid podem esdevenir un entorn idíl·lic i exemplar.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector hoteler?

Considero que una acció conjunta seria la millor manera de cridar l'atenció. Malauradament crec que el sector tendeix més a realitzar accions individuals i també pot ser una bona manera de cridar als clients, un conjunt d'accions individuals ens poden portar a captar molt de públic.

Sota quin lema creus que hauria de treballar el sector aquest 2021?

Algun lema que integrés la seguretat.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Sílvia Monar Ajuntament de Pals

Nom: Sílvia Monar Aynier

Càrrec: Regidora de promoció econòmica

Entitat: Ajuntament de Pals



Com creus que s'ha viscut la pandèmia des de l'interior d'un hotel?

Considero que com la resta d'establiments, de forma negativa i amb molt nerviosisme al veure que no era una pandèmia que es resoldria amb dues setmanes com semblava de bon principi. Malgrat això considero que el sector a la nostra zona no n'ha sortit tan perjudicat com hotels d'altres zones gràcies al nostre microentorn.

Quina creus que és la situació actualment dins d'un hotel?

Ara mateix veig que estan oberts, però segur que estan patint i a l'espera de millores de dades i obertura de fronteres per poder realitzar una temporada més normal.

Quines estratègies creus que han utilitzat els hotels per combatre la covid?

Considero que han fet servir promocions, ofertes i s'han reinventat per poder oferir serveis addicionals o especials.

Quina estratègia comunicativa creus que s'hauria d'utilitzar per combatre la covid?

Bàsicament xarxes socials, considero que promocionen una comunicació unidireccional que és fàcil de fer bidireccional amb un simple m'agrada a un post o amb un comentari.

Consideres que els hotels s'han reinventat per afrontar la pandèmia?

No considero que tots, però segur que la gran majoria han pensat alguna estratègia per captar l'atenció dels visitants.

Com creus que afronten la represa de l'activitat?

Amb ganes d'una millora de dades mundial i escalfant motors pel que pot venir ara.

Creus que l'estratègia per tal d'atraure clients ha variat?

Si

Consideres que el tracte amb el client ha variat?

No, crec que el tracte és el mateix, som un sector de molta qualitat i seguim així.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

Considero que dins el que s'ha fet el que s'ha pogut dins de les circumstàncies com a país.

Amb una paraula com resumiries la comunicació que s'ha efectuat per part de les autoritats?

Correcta

Creus que el client se sent segur en un hotel? Com creus que s'hauria de retornar la seguretat als clients?

Si

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Segur que hi ha un impàs, d'alguna manera o altra canviarà.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Primerament amb l'obertura internacional de fronteres i per tant poder obrir al 100%. Així com fer una promoció conjunta, per no promocionar exclusivament territori o hotels sinó una comunicació conjunta que al final propicia un benefici mutu.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector hoteler?

A l'ajuntament confiem molt en les petites accions, nosaltres ara mateix a nivell de poble fem uns sorteig mitjançant les xarxes socials i va acompanyat de varies campanyes als mitjans de comunicació.

Sota quin lema creus que hauria de treballar el sector aquest 2021?

Sota un lema que s'enfoqui a la qualitat.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Anna Barceló Patronat Turisme Costa Brava Girona

Nom: Anna Barceló

Càrrec: Responsable Grups de Producte i Màrqueting

Entitat: Patronat de Turisme Costa Brava Girona

Girona Patronat de Turisme
Costa Brava Girona

Com creus que s'ha viscut la pandèmia des de l'interior d'un hotel?

Crec que el sector hotelier és dels que més ha patit. Segur que des de dins d'un hotel s'ha viscut amb desesperació i segur intentant acollir-se a totes les mesures econòmiques. S'ha patit i considero que encara s'està patint.

Quina creus que és la situació actualment dins d'un hotel?

Depèn, els hotels petits s'han adaptat als nous escenaris que s'han vist exposats, però els grans hotels que depenien en major part de la turoperació no han pogut reactivar-se en cap moment.

Quines estratègies creus que han utilitzat els hotels per combatre la covid?

Considero que les estratègies han estat molt diferents en els hotels segons la seva mida. Els hotels petits han fet canvis i s'han adaptat, però els grans n'hi ha que no s'han atrevit a fer canvis perquè encara no tenen el seu públic.

Quina estratègia comunicativa creus que s'hauria d'utilitzar per combatre la covid?

La majoria si, l'eina en línia i de xarxes socials és el que els ha salvat en major part. S'ha fet una acció comunicativa global encarada al públic nacional.

Consideres que els hotels s'han reinventat per afrontar la pandèmia?

Considero que s'afronta prou bé, aquesta Setmana Santa ha estat molt millor que l'anterior, per tant ens demostra que estem aprenent com enfrontar-nos a aquesta pandèmia. Els hotels que han obert quasi han estat al mateix tant per cent d'ocupació de nivells de 2019. La zona Costa Brava Centre s'ha vist més beneficiada amb la bona feina que porten fent durant els darrers anys, amb l'objectiu de ser una zona més cuidada, més a la carta, més cuidada i tenir un segment de client de més proximitat. Tot plegat ha fet que els hotels d'aquesta zona hagin reeixit amb més facilitat.

Com creus que afronten la represa de l'activitat?

Crec que altra vegada s'afronta amb certa por, o desesperació com la primera vegada que es van trobar cara a cara amb la pandèmia, però amb la lliçó apresada, ja sabem quines accions ens ajuden i quines mesures i protocols s'han d'anar aplicant davant cada escenari que se'ls pugui presentar.

Creus que l'estratègia per tal d'atraure clients ha variat?

No

Consideres que el tracte amb el client ha variat?

Crec que el client nacional s'ha vist més involucrat en les campanyes i s'ha sentit el focus del missatge, cosa positiva, ja que el principal objectiu era fer una crida a aquest públic.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

Considero que el suport que esperava l'empresariat mai s'assolirà, sempre en voldran més. Considero, però que les autoritats s'han posat les piles i que s'han posat al davant i han ajudat amb els ERTO, les subvencions, amb la facilitació d'informació, etc. Crec que hem de ser realistes i no ens podem comparar amb mercats internacionals.

Amb una paraula com resumiries la comunicació que s'ha efectuat per part de les autoritats?

Bona (però no suficient per al sector privat)

Creus que el client se sent segur en un hotel? Com creus que s'hauria de retornar la seguretat als clients?

Si, l'hotel que té obert és perquè té totes les mesures de seguretat en regla i actualitzades amb la normativa adient.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Sí, canviarà. No sabem com ni quan, però el turisme de masses s'acabarà evitant. No havia passat mai que una Setmana Santa com la d'aquest any ens trobéssim un Pirineu gironí amb major ocupació que a la Costa Brava.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Considero que cada sector hoteler ha de restar a l'espera del seu moment, cada un ha de veure la seva oportunitat dins la situació en la qual ens trobem tots ara mateix.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector hoteler?

Considero que tothom s'ha posat molt les piles amb les accions comunicatives a xarxes i crec que realment ja tocava. Les xarxes socials són el canal idoni per transmetre missatges ara mateix. Alguna exposició de forma virtual que generi contingut respecte a una destinació o un hotel seria tot un plus per al mercat.

Sota quin lema creus que hauria de treballar el sector aquest 2021?

Crec que la nostra destinació ho té tot, tenim costa, tenim muntanya, tenim espais més oberts, espais més petits, però per sobretot l'excel·lència del territori i del producte.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Quina campanya esteu realitzant actualment?

A finals de maig treure'm una campanya important amb la coincidència amb la fira FITUR (Fira Internacional del Turisme). Hem fet una campanya en la qual posicionem la nostra diversitat de territori fent prevaldre que aquí ho tenim tot que en molt pocs quilòmetres de superfície ho tenim tot. No fa falta anar a molta distància per trobar una muntanya una cala o un interior, aquest concepte el lliguem amb el poc temps amb el qual pots passar d'un paisatge a un altre. Serà una campanya nacional i internacional.

Els nostres mercats estratègics ara mateix són internacionalment: sud i sud-est de França, Benelux (regió formada per Bèlgica, els Països Baixos i Luxemburg), Alemanya, Regne Unit i Suïssa. Aquest són els nostres mercats estratègics a curt i llarg termini. L'explicació és que són els mercats rodats, tots aquells que no els farà falta fer ús de transport aeri. La qual cosa vol dir una major afluència de públic al sector dels càmpings que l'hoteler, però a poc a poc s'anirà equilibrant. Creiem doncs que una de les tendències que ens trobarem aquest estiu 2021 serà un tipus de viatge amb cotxe/furgoneta amb un grup bombolla familiar.

Entrevista Laia Cunill Patronat Turisme Costa Brava Girona

Nom: Laia Cunill Moré

Càrrec: Responsable de Publicitat

Entitat: Patronat Turisme Costa Brava Girona



Com creus que s'ha viscut la pandèmia des de l'interior d'un hotel?

De forma molt complicada, ha estat un dels sectors més perjudicats i dels que s'ha hagut de reinventar majoritàriament.

Quina creus que és la situació actualment dins d'un hotel?

Els comentaris que hem rebut del sector ens diuen que és tot un repte. Comenten que hi ha molts moviments de reserves tant de confirmacions de noves reserves com cancel·lacions d'aquestes mateixes. Ens han comentat també que han patit una reestructuració del personal per tal d'adaptar-se a cada moment.

Quina estratègia comunicativa creus que han utilitzat els hotels per combatre la covid?

Sobretot l'objectiu era demostrar que hi eren, durant el confinament molts hotels van tenir molta presència a les xarxes socials i durant el confinament van aprofitar majoritàriament per generar contingut audiovisual i contingut de web, una aposta que ha funcionat a uns quants ara mateix i que en un futur tindrà els seus beneficis.

Creus que l'estratègia per tal d'atraure clients ha variat?

Sí que ha variat, ja que l'estratègia inicial de l'any devia ser una i segur que els hotels s'han adaptat per poder absorbir els diferents perfils de clients que s'anaven trobant. Per sort el 2021 l'afronten amb més experiència que l'any passat i per tant ja sabem de què va la cosa.

Consideres que el tracte amb el client ha variat?

Sí, considero que malauradament per falta de personal.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector hotelier?

S'ha demostrat la importància de les campanyes digitals durant aquest darrer any. Després encarat a cada hotel considero que és un punt clau estar ben posicionats en els buscadors web, tant en forma de pagament com de forma orgànica, generant bons continguts que tinguin interès per al client.

Quina acció publicitària destacaries, del Patronat, durant aquest període de pandèmia?

Durant aquesta època hem incrementat notòriament la inversió en creativitat i això s'ha fet notar, una de les campanyes que ha tingut més èxit ha estat "Bojos per tornar-

nos a veure” que cridava a tothom a tenir unes ganes immenses de començar a desconfiar-nos i socialitzar-nos de nou. Va ser una campanya que va permetre al sector ser-ne el principal punt d’atenció de la campanya.

Entrevista Marc Genes Consell Comarcal del Baix Empordà

Nom: Marc Genés Portaspana
Càrrec: Responsable àrea turisme
Entitat: Consell Comarcal del Baix Empordà



Com creus que s'ha viscut la pandèmia des de l'interior d'un hotel?

Considero que hi ha hagut una dependència del turisme exterior que tenim a la zona. Si l'hotel depèn d'un turisme més de proximitat, considero que han pogut treballar una mica.

Quina creus que és la situació actualment dins d'un hotel?

Crec que hi ha situació d'incertesa, la situació dels ERTO en el sector fa tenir certa incertesa sobre el futur.

Quines estratègies creus que han utilitzat els hotels per combatre la covid?

Crec que els hotels han intentat en certa manera actualitzar-se fent servir el sector tecnològic per a estalviar contacte directe amb el client mantenint la relació amb aquest. Crec que els hotels han intentat reinventar algun públic per tal d'assolir una altra part del mercat. Els hotels han intentat mostrar una imatge de poca massificació i de serveis més personalitzats per tal de mostrar seguretat als clients.

Quina estratègia comunicativa creus que s'hauria d'utilitzar per combatre la covid?

S'ha de transmetre un missatge de seguretat mitjançant imatges que defugim de la massificació, mostrar al client un espai segur.

Consideres que els hotels s'han reinventat per afrontar la pandèmia?

Considero que sí, i que segueixen amb aquesta fase de reinvençió, la pandèmia el que ha fet en cert grau ha estat accelerar aquest canvi.

Com creus que afronten la represa de l'activitat?

Desitjo que ho facin amb il·lusió de retornar a una nova normalitat cada cop més normal. Ara mateix han de tenir un sentiment d'incertesa, però amb el temps s'anirà posant a lloc.

Creus que l'estratègia per tal d'atraure clients ha variat?

Últimament es pot veure com diferents sectors del turisme creen més activitats en línia, tallers, seminaris web, etc. Totes aquestes accions considero que són noves maneres d'atraure clients i de fer-te veure en el mercat. No considero, però que l'estratègia en sí de captació de clients hagi variat.

Consideres que el tracte amb el client ha variat?

Crec que s'ha intentat personalitzar una mica, mitjançant la tecnologia. Com per exemple les cartes en codis QR.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

Crec que hi ha hagut manca d'ajudes directes i pel que fa a la comunicació per part de les autoritats ha estat ambigua i amb missatges contradictoris.

Amb una paraula com resumiries la comunicació que s'ha efectuat per part de les autoritats?

Poc concisa

Creus que el client se sent segur en un hotel? Com creus que s'hauria de retornar la seguretat als clients?

Crec que sí, la zona de la Costa Brava centre, és la qual en tinc major coneixement, són petits hotels que han estat capaços de minimitzar costos i oferir seguretat al client.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

Crec que no. Més enllà de les mesures que s'han de complir, els hotels tenen uns espais individualitzats segurs i uns espais comunitaris que es poden regular.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Considero que mai s'acabarà, però sí que tindrà un efecte directe en aquest tipus de turisme. La gent ha tingut una tendència a fugir de la massificació.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Considero que s'ha d'anar a buscar un turista respectuós i que tingui consciència del moment que estem i no tingui problemes en respectar les mesures de seguretat. S'ha de fer una recerca d'aquest turista, s'ha de fer còmplice al turista.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector hoteler?

Una acció comunicativa que anés a la recerca del turista estranger que he comentat anteriorment, considerem que el turista nacional ja ens coneixia i passada la pandèmia encara ens coneixen més.

Sota quin lema creus que hauria de treballar el sector aquest 2021?

Algun lema que integres la seguretat. Les platges i els indrets els tenim.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Carles Anglada Grup ESCAMPA

Nom: Carles Anglada Casamajor
Càrrec: Director Operacions Escampa
Entitat: Park Hotel San Jorge
Zona: Baix Empordà, Platja d'Aro



En aquesta entrevista ens centrarem en el Park Hotel San Jorge de la cadena ESCAMPA que es troba a Platja d'Aro.

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Amb molta incertesa, molt respecte i molt desànim donat que era una situació nova.

Quina és la situació actualment?

Estem oberts, sí que és veritat que donades les restriccions les ocupacions no són les esperades.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

Intentem entendre que ens passa i quines conseqüències tindrà això. Ens enfrontem a una situació financera en la qual passes de tenir X ingressos menys degut a la situació. A mesura que es dissipen els dubtes i es veu el futur anem prenent decisions.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Primer de tot hem hagut d'entendre on estem i tenir en compte l'atur total de l'hotel durant la pandèmia. En el moment que se'ns permet obrir l'hotel tenim ingressos molt inferiors a altres temporades però amb la intenció d'obrir el Park Hotel i no tancar-lo més. Cada dia ens hem adaptat a una nova situació.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Vam tenir molta presència mediàtica a la premsa, ser l'únic hotel de la zona que ha mantingut obertes les portes durant la pandèmia ens ha aportat força aparició en els mitjans de comunicació. També mitjançant xares socials hem adaptat el contingut per tal de fer-lo més proper al públic que ens destinàvem.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Sí, però tampoc sense grans canvis, ens hem adaptat molt bé a tots els canvis. Un cop hagi passat la pandèmia seguirem sent el Park Hotel i serem més forts.

Com s'afronta la represa de l'activitat?

L'escenari respecte al 2020 és molt diferent, avui en dia sabem que hi ha vacunes que tenen efectivitat i per tant considerem que és qüestió de temps que es resolgui.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Intentem mantenir contacte amb els nostres clients ja sigui mitjançant les xarxes socials o mitjançant correus, trucades telefòniques, etc.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si, se sent segur, ja que se li proporciona la informació i els mitjans per fer-lo sentir segur.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No ho crec, considero que amb precaució no ho és. No és comprensible no poder fer depèn de quina activitat amb totes les mesures de seguretat i després veure la gent que va a treballar en un tren de rodalies ple.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

No, crec que d'aquí a uns mesos quan tothom estigui vacunat ens enfrontarem a la nova normalitat.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Ara mateix els hotels que estan ben posicionats començaran a tenir el seu volum de clients, per altra banda els que no ho estan tant hauran d'esperar el seu moment. Ara mateix un hotel al centre d'una ciutat potser no és el seu gran moment però tot arribarà.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

S'hauria de transmetre seguretat i confiança. Si alguna cosa ha fallat per part de les autoritats, ha estat una falta de confiança. Un dels valors principals del turisme és la confiança i la seguretat.

Sota quin lema treballeu aquest 2021?

Per nosaltres el de sempre, donar el millor servei possible i intentar deixar el tema covid enrere.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

El Park Hotel San Jorge

Entrevista Ramon Massaguer Park Hotel San Jorge

Nom: Ramon Massaguer Vila
Càrrec: Recepcionista en pràctiques
Entitat: Park Hotel San Jorge
Zona: Baix Empordà, Platja d'Aro

PARK HOTEL
San Jorge *****
Costa Brava
HOTEL · SPA · RESTAURANT

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

La meua arribada al Park Hotel va ser al mes de juny. L'hotel ja havia superat el primer impacte de la pandèmia i hi havien ganes de recuperar les sensacions prèvies a la pandèmia malgrat la situació en la qual ens trobàvem. El personal estava completament adaptat a la nova situació i els protocols estaven aplicats fil per randa del que dictava la llei.

Quina és la situació actualment?

Actualment l'hotel segueix obert (no som un hotel de temporada) i anem amb la lliçó apresada del que ha estat una pandèmia i de com es supera. Restem a l'expectativa de les noves situacions i restriccions ens les quals ens anem trobant.

Com afronta un recepcionista d'hotel una situació com la viscuda?

Simplement amb ganes de treballar i amb ganes de fer les coses ben fetes. Ara més que mai un error pot costar molt car de cara a la reputació de qualsevol hotel.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

L'hotel ha seguit fil per randa les mesures que s'havien d'adoptar per tal de ser tan segurs com sigui possible.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

La principal aposta de la direcció de l'hotel ha estat ser el centre mediàtic dels mitjans de comunicació. D'altra banda també s'han adaptat els continguts de les xarxes socials al públic nacional.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Considero que l'hotel s'ha adaptat pel que fa a mesures higièniques (gel hidroalcohòlic, cartells informatius, mampares protectores, etc.) però crec que l'escènica del Park Hotel segueix sent la mateixa.

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Amb molta esperança i amb ganes de veure un client sense por de viatjar. L'afrontem força a l'expectativa de l'escenari que se'ns anirà presentant.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Mitjançant xarxes socials s'ha volgut mantenir un contacte constant.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No, considero que la informació facilitada per les autoritats ha estat ambigua.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

No, crec que tot arribarà i potser ara no veurem un turisme de masses com podíem veure en depèn de quina zona de la Costa Brava, però tot tornarà.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Mitjançant un missatge conjunt del sector turístic català.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Una campanya mitjançant les xarxes socials que demostres la seguretat del nostre destí i la qualitat i quantitat d'espais que es pot trobar el turista.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Crec que el lema no ha canviat, el Park Hotel és el mateix amb la seva essència.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

Park Hotel San Jorge

Entrevista Silvia Castañer Park Hotel San Jorge

Nom: Silvia Castañer
Càrrec: Responsable Esdeveniments
Entitat: Park Hotel San Jorge
Zona: Baix Empordà, Platja d'Aro

PARK HOTEL
San Jorge *****
Costa Brava
HOTEL · SPA · RESTAURANT

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Durant el primer confinament pensàvem que seria quelcom curt. Va ser impactant veure com es cancel·laven totes les reserves i tots els esdeveniments. Es vivia amb una mica d'esperança perquè ajornàvem els esdeveniments en dates futures no gaire llunyanes. El segon confinament personalment va ser més dur. Entrar en situació d'ERTO no és agradable per ningú i hi havia molta incertesa sobre quan podríem tornar.

Quina és la situació actualment?

Actualment estic en situació d'ERTO i l'hotel funciona, dins d'aquesta nova normalitat, de manera normal. Malgrat QUE els esdeveniments estan suprimits fins a nou avís.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

Amb molta incertesa i amb ganes de tornar a la feina com més aviat millor.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Considero que hi ha hagut una reducció de costos. L'estratègia principal, però ha estat mantenir l'hotel obert davant les diferents situacions que ens anàvem trobant al dia a dia. L'hotel ha donat una molt bona imatge de cara al sector hoteler gironí i català.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Si sens dubte han realitzat campanyes mitjançant les xarxes socials per tal d'atraure el client local, posteriorment els missatges eren adreçats en francès/angles i durant aquesta campanya els missatges han estat adreçats majoritàriament en català. Els principals missatges anaven encarats a la poca massificació de la zona i a la seguretat que els pot oferir l'hotel.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Considero que no, l'hotel manté la seva escènica, però ha potenciat la seva venda. Sí que hi ha una reinvençió per part del personal que ha de ser molt més flexible quant a les tasques que desenvolupa.

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Ara mateix el departament d'esdeveniments està a l'espera de saber quan podrà reprendre la seva activitat, una represa que s'espera amb moltes ganes.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Si, pel que fa als clients s'ha mantingut el contacte de forma telefònica i per part del departament d'esdeveniments s'ha intentat mantenir un constant contacte amb clients que tenen esdeveniments programats així com els que ja han gaudit del seu esdeveniment.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No, considero que hi ha hagut múltiples equivocacions que són difícils d'explicar.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si, crec que les mesures es compleixen sense excepció.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Considero que mundialment la gent tendirà a buscar un turisme més selectiu i exclusiu, que no vol dir que sigui més car. Quan enfoco la mirada en el turisme nacional no sé que dir després de la Setmana Santa que hem viscut amb tot Platja d'Aro col·lapsat.

Com creus que es pot potenciar el sector hotelier?

Crec que s'hauria de promocionar un turisme que no sigui de masses, per tal de poder gaudir l'autenticitat dels llocs. Un lloc s'ha de viure, no ha d'estar adaptat al turista, s'ha de poder gaudir d'espais tradicionals, més autòctons.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Ara mateix s'ha de promocionar la seguretat. Seria idíl·lic poder promocionar la sostenibilitat del turisme també.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Considero que el lema és el mateix que el dels altres anys, l'esperit del Park Hotel no ha canviat.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

El Park Hotel San Jorge

Entrevista Mar Pineda Hotel Monterrey

Nom: Mar Pineda Rodríguez
Càrrec: Directora en pràctiques
Entitat: Monterrey Medplaya
Zona: Baix Empordà, Platja d'Aro



Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

La meua experiència es basa en l'obertura de la Setmana Santa del 2021. Per sort la gent comença a estar acostumada a les noves mesures, malgrat això considero que la població vol desprendre's de les mesures un cop està de vacances. Pel que fa al personal ha estat una etapa amb canvis constants i amb molt de moviment.

Quina és la situació actualment?

Actualment obrim els caps de setmana i estem avaluant quan serà possible obrir la temporada d'estiu del 2021.

Com afronta una directora en pràctiques d'hotel una situació com la viscuda?

Amb molt neguit davant les mesures que es prenen. Ja no som novells en la situació i comencem a tenir precedents del que s'ha de fer.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

S'han aplicat mesures de protecció, tant de mobiliari com informatiu. També s'ha fet una formació als treballadors per saber com actuar a l'hotel.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

S'ha realitzat mesures comunicatives per al personal, mitjançant un espai virtual en el qual es poden fer formacions. De cara al client s'ha realitzat poques accions comunicatives, un cop arriben a l'hotel se'ls ofereix tota la informació referent a la covid.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Si

Com s'afronta la represa de l'activitat?

S'afronta amb incertesa. Tenint en compte que som una cadena hotelera tenim una situació molt inestable i estem a l'espera de l'obertura de fronteres per tal de rebre el volum de feina que estàvem acostumats.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

S'han executat tasques de comunicació des de la central de Medplaya.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No, considero que amb comparació amb altres països no se'ns ha tingut en compte.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si, el client que ve a l'hotel ja ve amb una idea clara del que es trobarà i de les mesures que s'han hagut d'anar adoptant.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Considero que si, crec que el turisme de masses fa temps que ha afluixat. La població ha començat a descobrir nous destins i noves formes de viatjar com seria l'agroturisme, glàmping, etc.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Aportant seguretat i confiança als nostres clients.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Considero que fer accions comunicatives conjuntes podrien afavorir al sector hoteler de la costa en general.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Intentarem aportar seguretat i la mateixa confiança de sempre.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Narcís Codina Hotel Monterrey

Nom: Narcís Codina Negre

Càrrec: Director comercial

Entitat: Medplaya Hotels

Zona: Baix Empordà, Platja d'Aro



En aquesta entrevista ens centrarem en l'hotel Monterrey de la cadena Medplaya que es troba a Platja d'Aro.

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Considero que s'ha viscut com el que és, un desastre. Com a referència quan el volcà islandès, Eyjafjallajökull, va entrar en erupció es va mantenir el trànsit de vols, per tant el trànsit de persones i mercaderies tancat durant més d'un mes, per remuntar aquest fet la zona va tardar quasi un mes a reprendre la seva activitat, i el sector hotelier es va veure afectat durant un mes i mig més. Si prenem aquesta dada com a referència ja podem imaginar a magnitud mundial el que pot costar arribar on érem abans de la pandèmia.

Quina és la situació actualment?

A la Costa Brava ha afectat com a tot arreu, però si parlem del Baix Empordà tens la sort de tenir un turisme de proximitat que quan han pogut venir han vingut, tot i això la temporada es veu escurçada. Actualment estem fent els primers passos de la cadena i hem obert el Monterrey de Platja d'Aro, i n'estem orgullosos, i amb ganes de poder anar obrint la resta d'hotels.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

Diguéssim que som com un vaixell, quan ve una onada d'aquestes magnituds només pots buscar un bon port per passar el cop i tan bon punt veus la mar calmada sortir a navegar de nou.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

S'ha buscat reduir les despeses al màxim i s'han implementat totes les mesures sanitàries necessàries per a poder oferir un espai segur al client.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Hem comunicat mitjançant xarxes socials tot el que és referent a mesures de seguretat i s'ha mantingut un contacte amb el client gràcies a les xarxes socials.

Al no poder rebre clients internacionals, ens hem centrat en el client nacional i per tant hem adaptat el missatge així com la proximitat del missatge.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Si

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Amb ganes, ara sabem que tot s'acaba i que per sort podrem començar a gaudir d'un final d'estiu normal, dins d'aquesta nova normalitat.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Mitjançant les xarxes socials i la pàgina web. Considerem que ha estat una comunicació constant.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

Les autoritats considero que com tothom ha fet el que han pogut i tot el que estava en les seves mans, era un fet nou i ningú sabia gaire com s'havia de combatre.

Creus que el client es sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si. Hi ha el client que es sent segur i el client que mai es sentirà segur, però podem assegurar que les distàncies la higiene i les mesures de seguretat ens proporcionen un espai segur.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Hi haurà replantejaments d'aquesta tipologia de turisme, però crec que en un futur tornaran a agafar pistonada i tornaran a la seva activitat.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

La vacunació ara mateix és un dels fets que pot potenciar el turisme mundial. Considero també que les petites accions de la població també poden ajudar al sector hoteler i a tots els sectors, crec que hem après a ser més humans.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Doncs una acció comunicativa mitjançant xarxes social considero que seria el més efectiu per arribar a tot el turisme internacional. Per arribar a la població de la zona, considero que accions com, promocionar les hores o els dies de poca afluència de persones, per tal d'obtenir reserves a un hotel o restaurant obre moltes noves oportunitats. Estem acostumats a anar a dinar a les 14h i a anar de vacances a l'agost, d'alguna manera si poses més fàcil al client de viatjar o menjar en hores i dies fora d'aquesta demanada excepcional pot ser un bon canvi.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Un lema que mostri les ganes que tenim que la gent torni i així poder fer tornar la nova normalitat que considero que tots estem esperant i buscant.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Judit Gonzalez Hotel Hosatalillo

Nom: Judit Gonzalez Cubiló
Càrrec: Directora
Entitat: Hotel Hostalillo
Zona: Baix Empordà, Tamariu



Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Som un hotel de temporada, però excepcionalment vam obrir el mes de febrer del 2020, ja que veiem que la situació en la qual ens trobàvem afavoria molt, va ser un mes de febrer excel·lent en el qual vam rebre molt bona acollida per part dels clients. Amb l'arribada de la pandèmia ens vam veure obligats a tancar, en veure que tot s'allargava vam tancar l'hotel fins al mes de juny del 2020 (durant aquest temps de tancament no va ser necessari efectuar cap ERTO). Vam mantenir les portes obertes fins al mes d'octubre, dues setmanes abans del que teníem previst. Vam poder fer una temporada que dins de la normalitat de la pandèmia la podem considerar com a correcta.

Quina és la situació actualment?

Justament perquè som un hotel de temporada no hem viscut tant la situació dramàtica que han patit altres hotels de la zona. Sí que ens ha afectat però les restriccions de després de Setmana Santa, ja que teníem previst mantenir l'hotel obert passada la Setmana Santa. Durant la Setmana Santa vam mantenir una ocupació propera al 100% i a causa de les restriccions del moment vam haver d'encabir tots els clients en els serveis de restauració de l'hotel. Vam poder treballar durant Setmana Santa com si ens trobéssim en ple mes d'agost.

Les noves restriccions doncs ens va fer arribar tot un seguit de cancel·lacions que ens van fer decidir si tancàvem o ens manteníem oberts, ja que no sabíem quant temps es podien allargar les restriccions. Vam decidir mantenir-nos oberts intentant minimitzar costos i maximitzant serveis intentant assolir una ocupació mínima setmanal que hem acabat assolint.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

Amb molta incertesa. És una situació nova de la qual no tenim cap referent, hem hagut d'anar sobre la marxa i hem realitzat accions segons el que creiem convenient.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Hem intentat minimitzar costos i maximitzar les prestacions de l'hotel. Per assolir l'ocupació desitjada hem fet una venda agressiva i enfocada exclusivament al client de la comarca, incentivant aquestes reserves perquè la gent pogués venir, incentivant també mitjançant sortejos per tal de tenir més visibilitat, etc. Per tal d'evitar les situacions d'ERTO hem avançat vacances al personal.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

L'estratègia comunicativa ha canviat completament, ja que el client de la comarca ja coneixen el litoral i normalment trien un altre destí per marxar i fer oci, i per fer una crida hem abaixat els preus i hem intentat fer-nos més visibles sobretot mitjançant les xarxes socials. Considerem que l'estratègia ha funcionat, ja que l'ocupació marcada ha estat assolida.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Si

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Amb l'aixecada de les restriccions, ens dóna un respir i un augment de reserves. L'ocupació entre setmana s'ha notat molt i hem passat d'una ocupació del 15% al 50% entre setmana i esperem tenir una ocupació del 80% als caps de setmana. Per sort la gent sembla que no ha perdut les ganes de sortir i es nota el cansament mental que té la gent, des de l'hotel veiem que la població té ganes de tornar a fer vida normal.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Mitjançant telèfon i correu sobretot. També una part de contacte constant via xarxes socials.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

Sempre diem que tot és millorable, dóna la sensació que el Govern ha anat realitzant mesures a l'espera de com reaccionava cada sector. Considero que hem estat dels més perjudicats. És una situació nova per tots.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si, és la imatge que ens mostra el client de cara a comentaris i ha estat un dels requisits primordials per a nosaltres. Som molt estrictes respecte al tema i sempre hi fem incís en les reunions de departament.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

No m'atreviria a dir que no. Crec que la filosofia canviarà, però la gent no deixarà de sortir segons el que fa la resta de la població.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

L'eina principal i crec que la més forta ara mateix són les xarxes socials.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Considero que una campanya conjunta mitjançant aquesta eina podria potenciar el sector.

Sota quin lema treballeu aquest 2021?

Intentarem treballar sota el mateix de sempre, el de donar la percepció que estan a casa seva i que poden estar a gust i ben acompanyats.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

Sí, el Park Hotel San Jorge de Platja d'Aro. Un hotel que ha treballat molt bé la situació i un dels hotels que s'ha mantingut obert durant tota la situació viscuda.

Entrevista Narcís Ferrer Hotel Can Liret

Nom: Narcís Ferrer Ferrer

Càrrec: Propietari i director

Entitat: Hotel Can Liret

Zona: Baix Empordà, Palafrugell

CAN LIRET

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Som un hotel petit que vam obrir el juliol del 2019, per tant no hem pogut fer una temporada sencera, la nostra intenció no ésser un hotel de temporada. Els nostres plans s'han vist modificats a mesura de cada escenari que ens hem trobat. Ens trobem a Palafrugell i el nostre microentorn és molt diferent del de la resta de la Costa Brava, això implica que podíem ser més demandats davant aquesta nova situació. A l'hotel som dos treballadors fixos i quan hi ha moments de més feina tenim algun reforç temporal. L'hotel també va ser pensat i dissenyat per ser domòtic i agilitzar processos de forma electrònica (chek-in online, clau virtual, etc.). Amb aquests tres grans factors hem pogut seguir treballant amb més normalitat del que esperàvem.

Quina és la situació actualment?

Seguim oberts i tenim majoritàriament públic nacional. Estem a l'espera de quins són els nous escenaris que ens podem trobar. Però sabem que tard o d'hora podem reflotar la situació no nosaltres com a hotel sinó com a destinació, ja que ens trobem en un triangle màgic entre Begur, Castell i Palafrugell, el qual és un dels destins que han preferit el públic nacional quan han volgut venir a la Costa Brava.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

Quan vaig començar aquest negoci va ser per deixar enrere el meu treball com a funcionari encarat al turisme, vaig decidir emprendre en el món del turisme perquè volia saber que era la incertesa, i podríem dir que hem tingut incertesa a dojo. Estem en una aventura doncs que no sabem com pot acabar.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Hem reduït al màxim les despeses que no eren necessàries, hem viscut més el dia a dia.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Nosaltres per diferenciar-nos hem adaptat tots els continguts a la xarxa, ha estat una feïnada. Per fer aquest contingut vam fer un estudi sobre quina tipologia de persona venia a l'hotel, els clients valoraven que fos un hotel petit, per tant, no es trobarien gaire gent, valoraven que nosaltres teníem un sistema de comunicació quasi 100% en línia si el client ho vol, etc. Per tant el que ens vam dedicar va ser explicar quines mesures havíem pres, sobretot al principi (posàvem mascaretes a les habitacions,

fèiem els esmorzars a les habitacions, etc.) tot això ho vam comunicar mitjançant la web i les xarxes socials, en les quals vam crear el *hashtag* #messegursqueacasa. Vam donar suport a totes les campanyes institucionals del nostre entorn (Palafrugell, motius per tornar a casa, la de l'Empordà, jo em planto a l'Empordà). Com que el mercat era tan reduït, públic català de proximitat havíem d'apostar per les campanyes locals, del nostre microentorn. Hem fet una campanya també per incrementar el nostre públic a les xarxes socials.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

No, considerem que som els mateixos i no hem hagut de canviar massa coses, només les essencials per fer sentir el nostre públic més segur, però la nostra escènica és la mateixa.

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Estem en una situació incerta però, a poc a poc veiem que és una situació que va cap a millor gràcies a l'inici de la vacunació, per tant esperem il·lusionats aquesta nova normalitat. També estem a l'espera del client internacional segons quines mesures tenim de cara a un futur i quines ganes tenen de visitar-nos.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

A l'haver nascut abans de la pandèmia no tenim molta clientela fixa, malgrat això hem mantingut el contacte via telèfon amb els clients que confien en nosaltres i mitjançant la xarxa social hem mantingut un contacte constant bidireccional.

Ens hem reinventat també segons les tendències de les xarxes socials, tik tok, twitch, tot ho hem provat però finalment hem deixat les plataformes perquè no anaven encarades al nostre públic.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No

Creus que el client es sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si, el nostre sistema de funcionament dóna més seguretat, considerem que a casa d'un mateix.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

La pandèmia ha bloquejat la mobilitat i el turisme de masses ha estat el principal afectat d'aquesta falta de mobilitat. Considero que en un futur tornarà a activar-se. Crec, però que haurà afectat més al turisme de masses *low-cost*, sóc molt crític amb el turisme de masses *low-cost* com el que s'efectua al sud de la Costa Brava que fa que el producte acabi perdent valor.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Prefereixo parlar del sector turístic. En considero tres grans aspectes, el primer, apostar per la sostenibilitat respecte a l'entorn i convertir-nos en destinació turística responsable i sostenible, el segon, ser capaços de vincular la destinació amb producte i experiència, el tercer, treballar bé el producte i cuidar el nostre entorn i oferir producte de proximitat al client.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

A llarg termini ens hauríem d'anar lligant amb aspectes sostenibles i positius per al territori. Això implica un esforç per part de les institucions com per part de la comunicació que efectuaran de cara a un futur. Aquestes accions fan que a llarg termini ens posicionem millor. La pandèmia ha estat una aturada a la nostra activitat, però tan bon punt la gent vegi la llum sortirem més reforçats que mai, nosaltres la nostra destinació. El turisme que dèiem massiu haurà d'esperar el seu torn si es que els arriba.

Sota quin lema treballeu aquest 2021?

El mateix des que vam començar, fer les coses ben fetes i destinar els nostres esforços quan i on toca, d'aquesta manera hem pogut donar aquest servei que els nostres clients han trobat excepcional.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Susana i Anna Pellicer Hotel Tamariu

Nom: Susana Pellicer Trilla i Anna Pellicer Trilla

Càrrec: Administradores

Entitat: Hotel Tamariu

Zona: Baix Empordà, Tamariu



Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Amb l'arribada de la pandèmia vam tancar i vam posar tot el personal en ERTO i passat el mes de maig vam poder obrir parcialment l'hotel. Al juny vam obrir tot l'hotel i vam entrar en un semifuncionament normal. Vam tancar al novembre i estem començant a obrir parcialment com en la primera ocasió i hem pogut obrir l'hotel sota mínims. A dia 20 de maig tenim planejat engegar l'hotel al màxim dins de les possibilitats que hi hagi.

Quina és la situació actualment?

Tenim previst obrir el 20 de maig a ple rendiment.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

L'hem afrontat amb calma, però sobretot amb molta por i molta incertesa.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Ens hem anat adaptant a totes les mesures que es proposaven i vam estar al dia en tot moment. Vam haver de limitar despeses i retallar personal malauradament i vam intentar seguir treballant amb la incertesa que ens envolta.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Ens hem comunicat mitjançant xarxes socials, però no ens hem centrat a combatre la covid mitjançant cap estratègia o canal de comunicació.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

Si

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Amb moltes ganes i molta por.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Si, però sobretot han estat els clients que han estat en contacte amb nosaltres, saben que estem patint i saben que els trobem a faltar i això ens dóna uns ànims i una màgia que ens fan seguir endavant.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No, en el nostre cas se'ns han posat impediments i a Tamariu actualment l'ajuntament de Palafrugell té la intenció de reduir l'espai de passeig de la localitat el qual ens implica haver de demolir part de l'hotel i reestructurar-lo. Per tant considerem que quan ens trobem immersos en una pandèmia com la que hem passat tractar temes com aquest en qüestió és una falta de respecte de cara als negocis de la zona.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Personalment penso que no, semblava que sí que hi havia d'haver un canvi, però amb les obertures de setmana santa hem vist que ens trobem en la mateixa situació de sempre.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Mitjançant la promoció de la seguretat i esperant la vacunació de grup per tal de poder-nos tirar a la piscina del turisme de nou.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Alguna acció que es realitzi mitjançant les xarxes socials, ara mateix aquest canal ens permet contactar amb molt del nostre públic objectiu. Considerem, però que no tot s'arregla així i que una campanya comunicativa sobre les accions que es van fent en la zona ens podria ajudar, com per exemple la rehabilitació del camí de ronda, la promoció de la Costa Brava com a destí durant tot l'any.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Sota un lema que doni les gràcies per tornar-nos a visitar, per tornar a confiar en nosaltres.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/Costa Brava?

No

Entrevista Josep Maria Hotel Palm Beach

Nom: Josep Maria Sánchez Navarro

Càrrec: Director

Entitat: Hotel Palm Beach

Zona: Selva, Lloret de Mar

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Amb l'arribada de l'estat d'alarma estàvem ultimant els preparatius per obrir l'hotel. El divendres 13 de març ens informen que no podem seguir treballant dins l'hotel per obrir i ens hem mantingut tancats.

Quina és la situació actualment?

Des del tancament no s'ha pogut dur a terme cap mena d'activitat. Esperem poder reobrir abans de Sant Joan.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

És un cop psicològic dur, veure com tot canvia tan sobtadament i veure que aquesta situació no la pots revertir tu mateix, sinó que simplement has d'esperar que tot es posi a lloc és dur psicològicament. Passar de no parar de treballar a estar un any sencer sense treballar et fa sentir malament amb tu mateix.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Des de la central de reserves se n'encarreguen.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

No

Com s'afronta la represa de l'activitat?

És una situació desesperant, no veiem la possibilitat d'obrir exclusivament pel públic nacional, bàsicament perquè amb el pas dels anys s'ha notat que la nostra zona no busca clients nacionals i també perquè l'estacionalitat nacional és durant l'any exclusivament de caps de setmana.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Mitjançant el telèfon.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No. Considero que totes les normes que es fan aplicar al sector fan que els hotels siguin espais molt segurs.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

Sí, els turoperadors acabaran desapareixent. A la zona abans de la crisi ja s'havia notat un descens d'aquesta pràctica de turisme , després de la pandèmia aquest descens es veurà accentuat.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Depenem de la situació en la qual ens trobem, i la situació ara mateix és de crisi sanitària i l'única manera de pal·liar-la és mitjançant la seguretat del turista.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Promocionar la seguretat, segurament mitjançant xarxes socials que és des d'on podem tenir més altaveu ara mateix.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Lema el mateix de sempre, objectiu intentar salvar la temporada.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Anna Vila Hotel Mamma Mia

Nom: Anna Vila Borrell

Càrrec: Directora

Entitat: Mamma Mia Tossa Hotel

Zona: Selva, Tossa de Mar



Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

El dia de tancament a causa de la pandèmia teníem gent a l'hotel i ens van obligar a desallotjar-los, la majoria eren estrangers. Després d'aquesta situació s'ha anat vivint la situació a l'expectativa dels nous esdeveniments i de les noves situacions les quals ens podíem anar trobant. Vam tenir un sentiment de tristesa però també d'impotència en aquell moment. Nosaltres érem noves de feia un any en el sector i encaràvem l'any amb molta il·lusió i esperança. Amb la pandèmia els sentiments han canviat, però ara que ja sabem tots de què va, ens veiem amb la mateixa esperança i il·lusió del principi.

Quina és la situació actualment?

Actualment tenim la intenció d'obrir com més aviat millor. Tenim l'hotel tancat, però el restaurant obert, per tant estem en un moment de semioberts. Treballem segons comanda, si hi ha alguna reserva tenim l'agilitat de poder obrir l'hotel per la quantitat de gent que sigui. Els pocs caps de setmana que hi ha mobilitat oberta a Catalunya l'afluència de gent sobretot de Barcelona a la zona i a l'hotel és increïble.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

En part amb desesperació, però alhora amb il·lusió de veure que passat la pandèmia en sortirem més forts i reforçats que mai.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Ens hem adaptat a totes les mesures sanitàries, malgrat que considerem que l'hotel ja era segur abans de la pandèmia, ara ho és encara més. Una de les estratègies també ha estat abaixar els preus durant una temporada, però vam considerar que era erroni, per tant amb l'arribada de Setmana Santa vam tornar a posar els preus que teníem habitualment i va ser un èxit total. Considerem que els nostres serveis són els mateixos i que els sacrificis són majors per tant no tindria sentit abaixar els preus o canviar qualsevol política.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Ens hem posat les piles amb les xarxes socials sobretot Instagram, però la nostra gran eina i la més eficaç fins ara és el boca-orella.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

No

Com s'afrenta la represa de l'activitat?

Amb il·lusió i amb el mateix esperit. Malgrat que la situació sigui complicada, hem d'anar fent i les ganes no les hem de perdre en qualsevol moment.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Mitjançant el mail, telèfon i intentem mantenir un canal comunicatiu constant mitjançant les xarxes socials. Mantenir el contacte amb el client és un dels aspectes que ens ha fet seguir endavant.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

En el nostre cas ens han ajudat, totes les ajudes a les quals hem pogut optar les hem obtingut, malgrat això les ajudes no són suficients. No ens hem sentit deseparats.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Sí.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

No, creiem que tot tornarà i malgrat que ara es pot pensar que és un turisme obsolet, estem segurs que tornarà.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Promocionar la Costa Brava amb una estratègia conjunta.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Aquesta promoció de la Costa mitjançant xarxes socials.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Amb el mateix de sempre, fer sentir el client com a casa seva.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No

Entrevista Joaquim Viarnes Hotel Nautilus

Nom: Joaquim Viarnes Agilar

Càrrec: Director

Entitat: Hotel Nautilus

Zona: Alt Empordà, Roses

Com heu viscut la pandèmia des de l'interior de l'hotel?

Som un hotel de temporada, per tant esperàvem l'obertura del negoci durant la Setmana Santa, però amb l'arribada de la pandèmia havíem d'obrir al mes d'abril i es va anar ajornant la data d'obertura fins al 4 de juliol, un cop passada la temporada d'estiu, al setembre vam tornar a tancar davant la situació decreixent de reserves.

Quina és la situació actualment?

Ara mateix estem tancats a l'espera de les noves mesures sanitàries. Estem a l'expectativa del que fa el públic francès.

Com afronta un/a (càrrec) d'hotel una situació com la viscuda?

Molts nervis i molta inseguretat. Creiem que les ajudes rebudes no han estat comparables amb la facturació que hauríem pogut efectuar en un any normal.

Quina estratègia heu utilitzat a l'hotel per combatre la covid?

Hem dut a terme totes les mesures que s'han recomanat des de la Generalitat. A part hem realitzat protocols d'actuació i també hem fet cursos amb el personal per millorar el tracte al client envers la pandèmia.

Quina estratègia comunicativa heu utilitzat per combatre la covid? Heu canviat l'estratègia per tal d'atraure clients?

Hem recalcat les mesures que es porten a terme per part de l'hotel i del personal, però el nostre caràcter comunicatiu segueix sent el mateix.

Us heu hagut de reinventar per afrontar la pandèmia?

No, considerem que som els mateixos i l'única cosa que canvia són les mesures de seguretat, tota la resta segueix sent igual.

Com s'afronta la represa de l'activitat?

Estem a l'expectativa.

Com s'ha mantingut el contacte amb el client?

Mitjançant xarxes socials majoritàriament.

Consideres que les autoritats han estat al costat del sector turístic?

No, crec que els ha mancat empatia. Crec que la comunicació ha estat confusa i molt poc fluida.

Creus que el client se sent segur a l'hotel? Com retornaries la seguretat als clients?

Si, la nostra zona és molt tranquil·la i no tenim mai aglomeracions.

Creus que el sector de l'hoteleria és un focus de contagi?

No, ja que fem totes les mesures que toquen i tenim els espais molt delimitats i protegits.

Consideres que hi ha un impàs del turisme de masses?

NO. Ara mateix si, però d'aquí a un temps tornarà. Els hotels han d'emplenar les seves reserves d'alguna manera.

Com creus que es pot potenciar el sector hoteler?

Ara mateix crec que només deixar enrere la covid ens pot aportar bons resultats al sector.

Quina acció comunicativa consideres que s'hauria de dur a terme per tal de potenciar el sector?

Aportar més informació, és difícil dir sobre que en concret, ja que hi ha tants punts oberts per cobrir que hauria de ser un missatge molt general.

Sota quin lema treballau aquest 2021?

Un missatge que integri la familiaritat que ofereix l'hotel.

Quin hotel et ve al cap quan parlem de responsabilitat/covid/hotel?

No