



Foto: Jesús Delgado Sedó, Subdirector General de Explotación de Best Hotels

## Jesús Delgado Sedó



### Subdirector General de Explotación de Best Hotels

«Ofrecemos una hospitalidad de primer nivel profesional, apostamos fuerte por los procesos de mejora continua y trabajamos en perfeccionar la sostenibilidad medioambiental de nuestros hoteles...»

Desde que surgiera en 1994, Best Hotels ha ido creciendo bajo el firme propósito de proporcionar a sus huéspedes y clientes una de sus mejores experiencias vacacionales, con la visión de continuar optimizando su profesionalidad en la gestión y el servicio, mejorando así su propuesta para convertirse en un referente en el sector hotelero español en cuanto a calidad y buen hacer. En la siguiente entrevista, ahondaremos en sus novedades, estrategias, visión de futuro, etc. de la mano de Jesús Delgado, Subdirector General de Explotación de Best Hotels.

Profundizando en Best Hotels, ¿qué filosofía sigue la cadena hotelera?

Best Hotels es una cadena hotelera familiar que tiene el firme propósito de proporcionar a nuestros huéspedes y clientes una de sus mejores experiencias vacacionales. Es decir,

que se sientan como en su propia casa, pero con unos servicios extra. Además, les ofrecemos una hospitalidad de primer nivel profesional, apostamos fuerte por los procesos de mejora continua y trabajamos en perfeccionar la sostenibilidad medioambiental de nuestros hoteles.

¿Cuál ha sido la trayectoria de los últimos años en la cadena?

Nuestros últimos 5 años han sido de un crecimiento sostenido importante. Hemos incorporado un total de siete nuevos hoteles con 2.755 habitaciones en varios destinos: Best Jacaranda (Tenerife), Best Delta (Mallorca), Best Sabinal y Best Roquetas (Costa de Almería), Best Terramarina (Costa Dorada), Best Costa Ballena (Costa de la Luz) y Best Osuna (Madrid). Además, en este tiempo, hemos reformado integralmente 22 hoteles y 7.247 habitaciones. Cabe destacar que hemos renovado los 13 establecimientos de la Costa Dorada, la zona donde nacimos como cadena hotelera. Realmente ha sido un lustro trepidante y de un esfuerzo importante.

Actualmente, ¿cuáles son las principales magnitudes de la cadena?

Gestionamos 34 hoteles entre España y Andorra y más de 11.200 habitaciones, todos bajo la marca Best Hotels. Concretamente, éstos se sitúan en la Costa Dorada (13 hoteles entre Salou, Cambrils y La Pineda), en la Costa del Sol (3 en Benalmádena), en la Costa Tropical (1 en Almuñécar), en la Costa de Almería (4 en Mojácar y 2 en Roquetas de Mar), en la Costa de la Luz (1 en Chipiona), en Barcelona (4), en Mallorca (1), en Tenerife (3 en

Foto: Hotel Best Cap Salou, Tarragona



Costa Adeje, Playa de las Américas y Puerto de la Cruz), en Madrid (1) y en Andorra (1).

Dentro de su cartera gran parte de sus hoteles son en un destino de playa. ¿Qué cuestiones considera que le diferencian de la competencia de estos destinos vacacionales?

Nuestros altos estándares de calidad, nuestro esfuerzo para que las instalaciones estén totalmente renovadas y ofrecer servicios atractivos para un público mayoritariamente familiar. Así, por ejemplo, sabemos que a los niños lo que les apetece es jugar, por lo que disponemos de espacios amplios para ello. También quieren instalaciones específicas como piscinas, que puedan ser utilizadas de forma segura con toboganes, piscinas tipo Splash... Además, disponemos de un Kid's Club con actividades y juegos especiales para ellos. Para los adultos, zonas de relax como Spas o Fitness Center.



Foto: Hotel Best Negresco II, Salou (Tarragona)

Con la intención de introducirnos en el Departamento de Compras de la cadena, ¿cuáles son las funciones más significativas que desempeña su división?

Actualmente las gestiones de este departamento son cada vez más complejas y dinámicas. Centraliza la

adquisición de productos y servicios globales para cada uno de los 34 establecimientos. Eso incluye las negociaciones con nuestros 'partners' estratégicos. A su vez colabora estrechamente en las reformas continuas que hacemos. Ahora mismo, una de sus principales tareas también es la de investigar y ofrecer a nuestros

## Máster Executive en Dirección Hotelera Internacional

Acelera tu carrera sin dejar de trabajar. Programa semi presencial.

Únete a los mejores. Clasificada entre las 3 mejores instituciones del mundo por especialización. (QS Ranking 2019)



Sé valiente. Sé Les Roches.

lesroches.edu



Foto: Hotel Best Negresco I, Salou (Tarragona)

hoteles las mejores estrategias para optimizar la sostenibilidad medioambiental.

¿Qué requisitos deben cumplir los productos que se integran en cualquiera de sus hoteles?

Básicamente, la alta calidad. Es lo que buscan nuestros clientes, ya que la mayoría de nuestros establecimientos son de 4 estrellas. En lo referente a la alimentación, por ejemplo, intentamos trabajar con productores de proximidad, que nos ofrecen productos frescos, de temporada y de una alta calidad. Eso nos ayuda a marcar la diferencia en nuestros restaurantes.

A la hora de enfrentarse al plan de mercado, ¿qué considera que es lo fundamental?

Nos tenemos que focalizar en nuestros clientes. Gente de todo el mundo que viene a pasar las vacaciones con su familia, a desconectar de su frenético día a día, y escogen nuestros hoteles. Lo importante es adaptarse continuamente a las necesidades y gustos de los clientes, que van cambiando de forma importante cada año. Tenemos que ofrecer todo aquello que los clientes esperan o bien les pueda apetecer.

¿Existe una periodicidad que marque el cambio de diseño de Best Hotels?

Desde nuestros inicios en 1994, hemos ido creciendo en número de establecimientos de una forma sostenible y continuada, renovando nuestras instalaciones paulatinamente para ofrecer a nuestros clientes nuevos servicios y productos. Ahora los clientes son mucho más exigentes y buscan servicios que hace años ni existían. Por eso, en Best Hotels continuamente reformamos los hoteles y vamos implementando mejoras e innovaciones.

La compañía se sitúa dentro del ranking de las cadenas hoteleras con mayor presencia en España, ¿cómo plantean mantenerse entre las mejores posiciones?

“En Best Hotels continuamente reformamos los hoteles y vamos implementando mejoras e innovaciones...”

Estamos en continuo crecimiento. En verano 2019 incorporamos a nuestra cartera el primer hotel en Madrid, el Best Osuna. Así disponemos, tanto de hoteles en las principales zona turísticas de la costa española y sus islas, pero también en ciudades como Barcelona, Madrid o Andorra la Vella. Nuestro plan actual incluye la adquisición de nuevos hoteles de una forma sostenible, así como la ampliación de alguno de los que ya disponemos.

¿Podría comentarnos qué nuevas aperturas han tenido lugar o lo tendrán en este 2020 con el sello Best Hotels?

De momento, para este año 2020 no tenemos prevista la incorporación de nuevos hoteles a nuestra cadena. Estamos trabajando en algunos proyectos que todavía no podemos hacer públicos. Eso sí, estamos ultimando las obras de reforma integral de dos establecimientos de Salou, el Best Sol d'Or y el Best Mediterráneo. Ambos tienen hasta el momento 3 estrellas, pero con la renovación total esperamos que aumenten su categoría.



Foto: Hotel Best Cambrils, Tarragona

# VONDOM

SUAVE  
OUTDOOR COLLECTION  
by Marcel Wanders



vondom.com