



CASUAL HOTELES

La mejor alternativa de gestión para los hoteles urbanos independientes

En 2023 Casual Hoteles celebrará su 10º aniversario, y lo hará cumpliendo uno de los sueños de su fundador, Juan Carlos Sanjuán: convertirse en uno de los referentes de la industria turística nacional e internacional en lo que a capacidad de gestión y tematización hotelera se refiere.

Desde su Valencia natal, dónde en 2013 abrió por casualidad el Casual Civilizaciones Valencia, la cadena ha crecido hasta llegar a los actuales 23 hoteles y 885 habitaciones, distribuidos en 12 ciudades de España (19), Portugal (3) e Italia (1).

Todos ellos operados bajo régimen de propiedad (1), alquiler (15) y franquicia (6), y uno, el recientemente inaugurado Casual Rinascimento Firenze & Spa, en gestión. Éste ha sido el que ha supuesto la entrada de Casual Hoteles en una nueva liga, en la que pretende jugar a ganar.

Gracias al 'know how' acumulado durante todos estos años, Casual Hoteles brinda la oportunidad a propietarios de hoteles independientes, de entre 35 y 80 habitaciones, y ubicados en el centro de las principales ciudades de España, Portugal e Italia, de entrar a formar parte de una cadena que entiende perfectamente sus necesidades, porque comparte con ellos un mismo origen.

¿QUÉ OFRECE CASUAL HOTELES A LOS HOTELES INDEPENDIENTES?

El secreto del éxito que ha acumulado hasta la fecha ha sido fruto de la tematización profesional de sus establecimientos, y de un modelo pionero que destaca por ofrecer una buena relación



Casual Rinascimento Firenze & Spa, la última incorporación de la cadena y la primera en Italia.

calidad-precio, un servicio por encima de las expectativas del cliente, ubicaciones céntricas, habitaciones que se adentran en la historia y la cultura del destino y un desayuno inolvidable, entre otros atributos.

RETOS PARA EL 2023

Después de pasar una de las épocas más difíciles de su historia debido a la pandemia, y tras recuperarse gracias a una temporada que puede llegar a ser histórica, Casual Hoteles divisa el horizonte asumiendo tres importantes retos: seguir consolidando la cadena a nivel de producto, afianzando todo lo incorporado, que en 2022 fueron 6 nuevos

hoteles, de los cuáles 2 son bajo régimen de franquicia, 3 en alquiler y 1 en gestión; mantener unas cuentas saneadas; y aprovechar las oportunidades que puedan surgir para gestionar complejos tan o más icónicos como Casual Rinascimento Firenze & Spa.

Durante estos diez años la máquina se ha engrasado, los procesos se han establecido, la conceptualización se ha profesionalizado y la tecnología se ha desarrollado con el objetivo de poder replicar el modelo allá dónde se quiera, y partiendo desde cero.

Estamos ante un caso de éxito sobre el que todavía queda mucho por contar. ■

Dos atributos diferenciales de Casual Hoteles



El Casual Pop Art Benidorm está inspirado en la temática pop de los años 60.

A Casual Hoteles la tematización y la tecnología se lo han dado todo. La primera le ha permitido diferenciarse, algo esencial a la hora de brillar en un sector cada vez más competitivo.

LOS NÚMERO 1 EN TEMATIZACIÓN

Muchos clientes ya no viajan motivados únicamente por el descubrimiento de un destino, sino por la experiencia que el viaje les brinda en sí mismo. Y parte de esa vivencia transcurre en las habitaciones de los hoteles. En ellas las parejas se reencuentran, las familias comparten múltiples primeras veces, y los amantes de los animales integran a sus mascotas en escapadas inolvidables.

Esos momentos únicos son los que quedan grabados en la retina, y crean fidelidad, además de felicidad. Provocando, como la dopamina, una especie de adicción, que hace que la comunidad Casual siempre esté atenta a las nuevas incorporaciones temáticas, y haga coincidir el destino de sus vacaciones con los de las nuevas aperturas de la cadena.

LA TECNOLOGÍA ES SINÓNIMO DE RENTABILIDAD

Por su parte la tecnología ha sido la responsable de convertir en un negocio rentable la pasión de su fundador, Juan Carlos Sanjuán. Un negocio que para muchos sigue siendo una industria menor, pero que, especialmente durante la pandemia, ha demos-

trado ser enormemente flexible, y basar su éxito en motivos absolutamente profesionales, avalados por una ingente inversión en I + D.

Lo que ha hecho grande al turismo ha sido su capacidad para generar unas emociones, que el cliente nos transmite a través de todos los puntos de contacto que mantenemos con él, y que luego la tecnología se encarga de analizar.

Después de años de experiencia, y de colaborar con empresas expertas en la materia, Casual Hoteles cuenta con una estructura tecnológica que poco tiene que envidiar a las grandes cadenas de nuestro país.

Entre ellas cabe destacar novedades punteras como la incorporación de un sistema de atención al cliente con IA, que permite optimizar la gestión de todos los canales a través de una interface única. Al integrarse con el pms de la cadena, facilita la modificación automática de reservas, y permite interactuar con los clientes de una manera mucho más personal e individualizada.

Por otra parte, se ha habilitado la realización del check in de manera online, que agiliza muchos procesos internos del hotel y permite prestar un mejor servicio a los clientes a su llegada al establecimiento.

Y ése es el gran valor añadido que Casual Hoteles ofrece hoy en día a los pequeños propietarios. La posibilidad de trascender entrando de golpe en los grandes canales turísticos de distribución, y dejándose guiar



En el Casual Colours Barcelona la paleta cromática de la Ciudad Condal es el hilo conductor del diseño.

a la hora de gestionar el revenue de su hotel para optimizarlo, y lograr ubicarlo dónde corresponde.

Algo que, por sí sólo, sería costosísimo de conseguir y, por lo tanto, sería inasumible por parte de la mayoría de pequeños propietarios. Pero que al incorporarse a Casual Hoteles bajo régimen de gestión, reciben de inmediato como una de las múltiples ventajas a las que este tipo de contrato les da acceso.

Un beneficio que se suma a muchos otros como el asesoramiento en la tematización de los hoteles, y la posibilidad de ofrecer esa opción como un módulo (con pago), cuya implementación es coordinada y supervisada por los profesionales de la cadena; la prestación de servicios de marketing, comunicación y comercial; el acceso a condiciones preferenciales con todos los proveedores con los que el departamento de compras mantiene acuerdos de colaboración y los servicios informáticos, entre otros. ◀

TURISMO DE MASCOTAS

La consolidación de un nuevo nicho de mercado

Además de ser un referente como cadena temática, Casual Hoteles se ha ganado a pulso el estar considerada como una de las mejores cadenas para mascotas de nuestro país. De hecho, ha sido el primer grupo que ha incluido en su web la opción de reservar alojamiento para hasta un máximo de dos mascotas, sumando esta opción a la que tradicionalmente se hace con adultos y niños.

Y, lo más importante, facilita gratuitamente esa estancia a los animales en todos los hoteles de la cadena, siempre que las reservas se hagan a través de su web corporativa.

Una vez en los hoteles, las mascotas son agasajadas con detalles como un bebedero, un comedero, una camita y un snack de bienvenida, que hacen de su estancia una experiencia de lo más placentera.

Una medida que surgió en un principio del amor por los animales, y de la constancia de que hay personas que no viajan sin sus mascotas, y que al final se ha convertido en la responsable del aumento de los ingresos de la cadena.

No sólo por el dinero que generan directamente las estancias de mascotas en el hotel (que no reservan a través de la web), sino por el que supone el alojamiento de sus propietarios que, si no pudiesen llevar a sus animales, hubiesen elegido otro hotel.

Clientes que no entienden de nacionalidad, ni de edad, pero que conforman ya un nicho de mercado con entidad propia, que ha llegado para quedarse y evolucionar. ▶



En el Casual Las Olas San Sebastián, como en el resto de los hoteles, las mascotas son agasajadas con detalles.



Habitación cuádruple en el Casual Las Olas San Sebastián, una opción para toda la familia.

ENTREVISTA CON JUAN CARLOS SANJUÁN

ITALIA,
PURA INSPIRACIÓN EN EL
ARTE DE TEMATIZAR HOTELES



Con Casual Rinascimento Firenze & Spa la cadena ha entrado al negocio de la gestión.

T ras la reciente inauguración de Casual Rinascimento Firenze & Spa, uno de los proyectos más icónicos de Casual Hoteles, hemos querido hablar con Juan Carlos Sanjuán para descubrir cómo afecta su apertura al presente y al futuro de la cadena.

¿Qué supone la incorporación de Casual Rinascimento Firenze & Spa a Casual Hoteles?

En primer lugar, la entrada de Casual Hoteles en un tercer país, Italia, que es uno de los más visitados de Europa, y del mundo; y en una ciudad, Florencia, que en 1982 fue declarada Patrimonio de la Humanidad. Además, constituye un paso más en la evolución de la tematización hotelera, y el nivel de profesionalización al que hemos llegado con este proyecto ha sido espectacular. Ciertamente es que el destino, Florencia, cuna del Renacimiento, se prestaba a ello, y nos

permitía jugar con elementos, conceptos y personajes tremendamente visuales. Pero aún así, el reto era importante, y lo hemos superado con creces.

¿Por qué os habéis adentrado en la gestión hotelera?

Ha sido una decisión que hemos tomado por dos motivos. En primer lugar, porque la propia evolución de la compañía nos lo pide. En estos diez años hemos puesto en marcha toda la estructura del grupo a nivel de operaciones, marketing, comercial, distribución, compras y tecnología, y ha llegado un momento en el que la cadena está engrasada y podemos sacarle mayor rendimiento ofreciendo los servicios que ya tenemos a nuevos hoteles. Y, en segundo lugar, porque esta fórmula nos permite crecer sin asumir riesgos propios, algo que no queremos hacer en estos momentos, puesto que la prioridad del grupo es garantizar la solvencia de la compañía, y mantener las cuentas lo más saneadas posibles.

¿Estáis negociando nuevos acuerdos?

En 2022 hemos incorporado 6 nuevos hoteles y lo estamos disfrutando. De cara a 2023, en función de cómo evolucione el sector turístico, y la propia actualidad internacional, nos plantearemos un posible crecimiento pero con el foco puesto en la consolidación de lo conseguido durante estos años, y teniendo como prioridad la



Las paredes del Casual Raizes Porto recuerdan las fachadas azulejadas de la ciudad y las mayólicas de algunos de los monumentos.

fórmula de contratos en gestión. Estoy convencido de que somos la respuesta a muchos pequeños propietarios que quieren sacar valor a sus hoteles, y que buscan a gestores profesionales que entiendan sus necesidades.

¿Puede la tematización garantizar el éxito de un hotel?

A nosotros nos ha funcionado. Pero porque hemos hecho de la tematización el alma de la cadena, y hemos aprendido mucho en el camino. El secreto del éxito reside en encontrar una temática que una al hotel con los atractivos del destino, y con su historia y su cultura. Así, la experiencia viajera del cliente perdura durante el tiempo que pasa en el hotel, y en algunos casos se inicia en el momento en el que entra en su habitación. Así sucede por ejemplo en Casual Raizes Porto, donde los turistas se sumergen en

la cultura del vino de Porto nada más cruzar la puerta de su estancia, y visualizan la belleza de las mayólicas que decoran muchos de sus monumentos; o en el Casual Colours Barcelona, donde es posible palpar la esencia colorista de la Ciudad Condal en cada uno de sus 47 dormitorios. El nivel ha ido in crescendo, y la comunidad Casual que nos visita busca que en cada nuevo proyecto les sorprendamos aún más. Y en eso estamos. En nuestro caso, la sorpresa también fideliza.

España, Portugal y ahora Italia. ¿Qué tienen en común estos tres países?

Pues, además de lazos culturales y una forma de entender la vida bastante similar, a nivel turístico cuentan con una gran oferta de hoteles independientes de tamaño reducido, que siguen operando de manera individual y sin asociarse a ninguna cadena.

Un nicho con el que encaja perfectamente un grupo hotelero de tamaño medio como Casual Hoteles, que se identifica plenamente con todos esos propietarios, porque surgió como ellos, y además por casualidad, a partir de un hotel familiar de 19 habitaciones.

¿En qué ciudades le gustaría abrir el próximo hotel Casual?

Estamos presentes en 12 ciudades de España, Portugal e Italia, así que queda mucho donde elegir. Lo importante es que su ubicación sea céntrica, que el destino tenga potencial turístico, que el propietario sea consciente de la importancia que tiene la tematización de sus instalaciones a la hora de triunfar y atraer a la comunidad Casual, y que valore el amplio 'know how' que tenemos en gestión hotelera, y lo mucho que le podemos ofrecer para comercializar y rentabilizar su hotel. ■



Vintage
Valencia



Socarrat
Valencia



Cine
Valencia



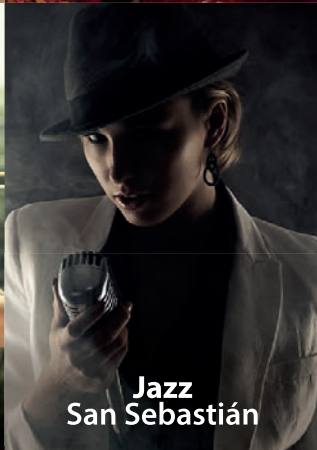
Artes
Valencia



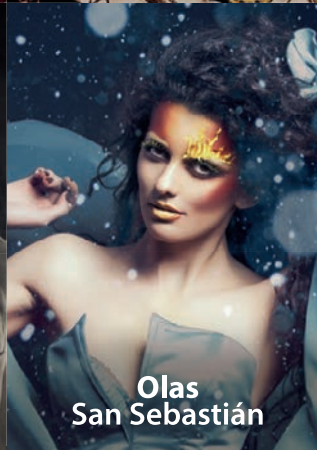
Civilizaciones
Valencia



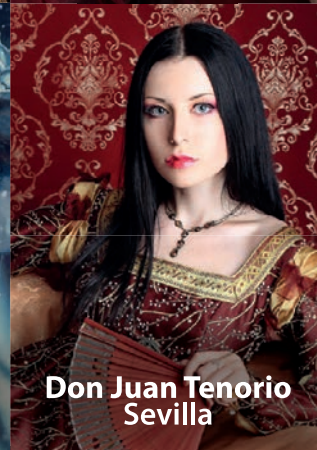
Música
Valencia



Jazz
San Sebastián



Olas
San Sebastián



Don Juan Tenorio
Sevilla



Letras
Sevilla



Teatro
Madrid

Bienvenidos al universo

CAZUAL



Unique hotels to enjoy the city



Oficinas Centrales
Valencia



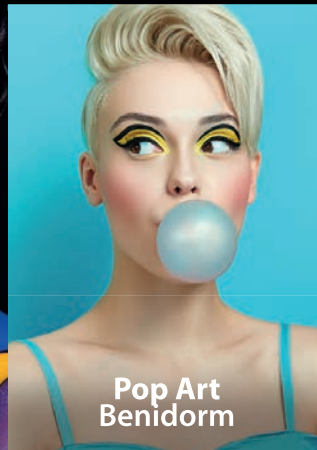
Duende
Cádiz



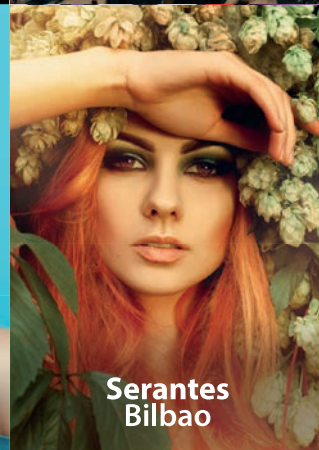
Mar
Málaga



Colours
Barcelona



Pop Art
Benidorm



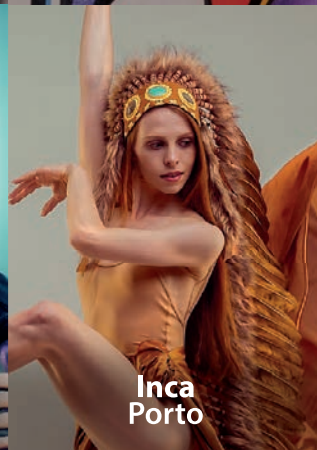
Serantes
Bilbao



Gurea
Bilbao



Belle Époque
Lisboa



Inca
Porto



Raizes
Porto



Rinascimento
Firenze