Operator hotelowy: Jak wybrać najbardziej kompetentnego partnera?

Zastanawiasz się, kim jest operator hotelowy i jakie role pełni w zarządzaniu obiektami hotelowymi? Bartłomiej Marczak, Dyrektor ds. Hotelowych z firmy WIK Capital, wyjaśnia, jak operator hotelowy przyczynia się do sukcesu inwestycji hotelowej.

Definicja i obowiązki operatora hotelowego

Operator hotelowy to profesjonalny zespół ludzi, posiadających bogate doświadczenie, szczególnie hotelarskie, znających hotel od strony procedur oraz budżetów, ale też operacyjności. Są to kluczowe cechy Operatora, które pozwalają na optymalne zarządza obiektem hotelowym w imieniu inwestora, zapewniając tym samym sukces całego przedsięwzięcia. Filarem WIK Capital są hotelarze, wspierani jeszcze przez fachowców związanych z branżą finansową, bankową oraz deweloperską.

Kryteria wyboru operatora hotelowego

Wybór odpowiedniego Operatora może zależeć od wielu czynników i niezmiernie ciężko wyartykułować je wszystkie w jednym miejscu. Możemy z kolei skoncentrować się na kilku kluczowych. Na czoło listy wysuwa się zatem czynnik ludzki, czyli zgrany i doświadczony zespół znający hotele od strony statystyk i budżetów, które naturalnie są ważne, ponieważ wytyczają nam często drogę prowadzenia obiektu. Profesjonalny zespół musi też doskonale orientować się w obiekcie zarówno od strony operacyjnej jak i „żywego organizmu". Kolejnym ważnym aspektem jest sama lokalizacja projektu i jego charakter jako obiektu resortowego lub miejskiego. Operator z rynku miejskiego, nie poprowadzi dobrze biznesu w resorcie i na odwrót. Następny punkt, to przygotowanie odpowiedniego budżetu – musi on spełniać oczekiwania inwestora co do stopy zwrotu, równocześnie zaspakajać wszelkie potrzeby operacyjne hotelu. Natomiast czynnikiem decydującym o współpracy są relacje, jakie strony sobie wypracowały podczas rozmów i spotkań. Inwestor powierza duży biznes, dlatego musi czuć zaufanie. Miedzy innymi na tym bazuje grupa WIK Capital – bogate doświadczenie zespołu, managerowie praktycy, znajomość rynku resortowego i miejskiego oraz dobre relacje z Inwestorami.

Główne zadania operatora hotelowego

Przed operatorem hotelowym stoi szereg zadań do zrealizowania. Dynamizm tego rynku oraz jego wielowarstwowość wymaga podejmowania szybkich i trafnych decyzji. I tu ujawnia się nadrzędny cel Operatora jakim jest optymalne prowadzenie biznesu hotelowego w imieniu właściciela. W naszym przypadku do tych zadań należy: optymalizacja projektu (plany, układy funkcjonalnego, wykończenie oraz wyposażenie), pozyskanie finansowania, doradztwo w wyborze sieci hotelowej, negocjowanie umów, sprzedaż jednostek (jeżeli projekt jest realizowany w modelu condo), pre-opening i docelowe zarządzanie hotelem.

Współpraca z operatorem hotelowym

Inwestor przekazuje w ręce operatora cały projekt. Wówczas to operator i zatrudniony przez niego dyrektor generalny zarządza obiektem, optymalizuje koszty, dowodzi zespołem i skupia się na bieżącej operacyjności. Właściciel dalej uczestniczy w projekcie, ale w zdecydowanie mniejszym stopniu. Szczególnie skupiamy się wtedy na cyklicznych spotkaniach i raportowaniu wyników.

Korzyści wynikające z współpracy z operatorem hotelowym
Operator hotelowy to know-how, gotowe rozwiązania oraz sprawdzeni dostawcy. Biorąc pod uwagę działalność WIK Capital na rynku hotelowym, mówimy o ponad 20 letnim doświadczeniu zarządu i managerów wysokiego szczebla. Jako firma cenimy partnerów z podobną historią, szczególnie gdy odnośni się to do naszych gości i ich bezpieczeństwa. Jednym z takich partnerów jest Elavon, który poza pełnym zabezpieczeniem transakcji gości, świadczy sprawne wsparcie hoteli oraz posiada zespół profesjonalnych opiekunów.

Ważne czynniki przy wyborze operatora hotelowego
Przede wszystkim na doświadczenie i charakter operatora hotelowego (resortowy czy miejski). Dodatkowo, na przygotowane budżety oraz ich przedstawienie. W chwili posiadania hotelu pod brandem międzynarodowym, jakie są relacje z wybraną siecią. Biorąc pod uwagę wszystkie te składowe i wiele innych, czy inwestor jest gotowy powierzyć zarządzanie hotelem konkretnemu operatorowi.

Kluczowe aspekty inwestycji w obiekt condo/hotelowy
Odpowiedź na to pytanie jest złożona, ze względu na znaczną ilość czynników jakie trzeba rozważyć. Najważniejsza jest lokalizacja – jak w każdym projekcie. Wpływa ona na atrakcyjność obiektu, zbywalność jednostek dla indywidualnych klientów (gdy mówimy o obiekcie condo) oraz samą sprzedaż po otwarciu. W kolejnych krokach dochodzą nam prowadzone wyliczenia, realność i wysokość stopy zwrotu, także model współpracy z operatorem. Akurat te dwa punkty dotyczą i współpracy przy obiekcie condo, jak i tradycyjnym hotelu. Nie można zapomnieć o kompleksowości projektu. Mam na myśli usługi uzupełniające, jak centrum konferencyjne, basen, zaplecze gastronomiczne i SPA. A to tylko kilka czynników, które mogą mieć duży wpływa na rentowność hotelu i osiągane wyniki.

Odpowiedzialność operatora hotelowego
Operator hotelowy bierze na siebie pełną odpowiedzialność za prowadzenie obiektu. Dotyczy to rozmów z dostawcami oraz kontrahentami. Operacyjność i rentowność hotelu są na barkach podmiotu zarządzającego. W WIK Capital chcemy maksymalnie odciążać inwestora. Najchętniej przystępujemy do projektu od samego początku, jeszcze na etapie projektowym i pozwolenia na budowę, aby wszystkie te czynności przejąć i być za nie odpowiedzialnym.

Idealny moment na zaangażowanie operatora hotelowego
Świadomość właścicieli rozważających budowę czy posiadanie obiektu hotelowego w swoim portfolio jest znacznie większa na przestrzeni lat. W większości przypadków, inwestorem jest firma lub osoba nie posiadająca do tej pory doświadczenia w branży. To jest zdecydowanie ten moment, aby zaangażować profesjonalnego operatora. Im wcześniej zajmie się projektem, tym lepiej.

Gwarancje bezpieczeństwa dla inwestora
Operator zapewnia inwestora o słuszności inwestycji, przedstawia realne wyniki, dobrze organizuje pracę całego hotelu oraz zatrudnionego zespołu, pomaga w kontakcie z siecią i dostarcza sprawdzonych kontrahentów – między innymi wcześniej wspomniany Elavon. Stara się dać poczucie bezpieczeństwa, że hotel jest w dobrych rękach i tak nim steruje, aby obie strony czerpały z tego korzyści.