



Mercado

Holiday Inn, una marca reconocida mundialmente que representa un ícono en la industria hotelera, agrupa dentro de su mercado a tres tipos de clientes: los viajeros de placer –solos o en familia–, las personas que viajan por negocios y las que lo hacen en grupo.

El origen de Holiday Inn es estadounidense, por lo que la mayor parte de su clientela es de esta nacionalidad; sin embargo, la cadena se ha preocupado por contar con una red de hoteles estratégicamente ubicados en lugares atractivos alrededor del mundo, con la finalidad de alcanzar una demanda de clientes a nivel internacional.

Logros

En sus más de 50 años de operación, Holiday Inn ha sido el pionero de múltiples iniciativas en la industria hotelera, y sus innovaciones se han convertido en grandes logros. Algunos ejemplos de esto son:

- Fue el primer concepto hotelero con estándares de servicio homologados.
- En 1965 introdujo "Holidex", el primer sistema de reservaciones computarizado en la industria hotelera mundial.
- Fue la primera organización de franquicias en Estados Unidos y la primera cadena hotelera que vendió una franquicia.
- En 1972 se convirtió en la primera cadena hotelera en contar con una universidad propia.
- Fue el primer hotel aprobado para funcionar también como casino, en 1978.

- En 1981 se convirtió en la primera cadena que ofreció un sistema centralizado de pago de comisiones a los agentes de viajes a nivel mundial.
- También en 1981 introdujo el mayor programa de lealtad del mundo, Priority Club Rewards, el cual actualmente cuenta con más de 26 millones de socios.
- Holiday Inn es el segundo proveedor más grande en lugares de restaurantes, donde sirve a un promedio de 67 millones de personas al año.

- En 1995 se convirtió en la primera compañía hotelera en ofrecer reservaciones directas en línea a través de su sitio web: www.holidayinn.com.

- En el 2005 estableció el primer hotel Holiday Inn Nickelodeon en Orlando, Florida, el cual se especializa en hospedar a las familias con niños.
- De la marca Holiday Inn han surgido diversos conceptos y marcas como: Holiday Inn Express (actualmente la marca de mayor crecimiento a nivel mundial), Crowne Plaza y Staybridge Suites, entre otras.

Historia

Holiday Inn inició en 1952 en la ciudad de Memphis, Tennessee, en donde su fundador, Kemmons Wilson, concibió la idea de crear una cadena hotelera que se rigiera bajo estrictas normas de calidad, comodidad y limpieza en todos sus hoteles, visión que tuvo después de un viaje que realizó en compañía de su familia en 1951, el cual describió posteriormente como "las vacaciones más desdichadas que había tomado".

El primer hotel Holiday Inn se inauguró con 120 habitaciones y la innovación de que cada una de ellas contaba con baño privado, aire acondicionado, teléfono, dos camas dobles o una *king size*, hielo, estacionamiento gratuito y alberca, servicios revolucionarios en la



industria de la hotelería en aquella época. Otra de las innovaciones instauradas por Holiday Inn fue que los niños menores de 12 años pudieran compartir la misma habitación de sus padres sin costo alguno.

La aceptación del público fue inmediata, por lo que, 18 meses más tarde, el Sr. Wilson realizó la apertura de tres hoteles más con la misma calidad. Invitó entonces a participar al Sr. Wallace E. Johnson, un ingeniero constructor con quien inició una campaña para reclutar a nuevos inversionistas que lo apoyaran para cristalizar el ambicioso

proyecto Holiday Inn en todo Estados Unidos.

Para el año de 1957 las acciones de Holiday Inn ya se cotizaban en la bolsa de valores de Nueva York, y su aceptación fue tal, que en el primer día de oferta se agotaron.

La década de los 60 representó para la marca el despegue a nivel internacional: en 1960 se inauguró el primer hotel Holiday Inn en la ciudad de Montreal, Canadá, con lo que las operaciones de la cadena se internacionalizaron y la razón social cambió de Holiday Inn of America a Holiday Inns, Inc.

En 1966, mediante el sistema de franquicias, la cadena constituyó legalmente en México las empresas Holiday Inn Mexicana, S.A., y, en 1969, Innkeepers Supply.

Para el año de 1968 se inauguraba un hotel Holiday Inn en el mundo cada 2 días y medio... Las aperturas más significativas fueron: la del 1er. hotel en Europa Occidental, en Leida, Holanda, y el de San Antonio, Texas.

El desarrollo de los hoteles de la cadena en México partió de la ini-



ciativa de Jack Pratt, un gran visionario originario de Dallas, Texas, quien ya operaba cinco hoteles Holiday Inn en diferentes ciudades texanas, quien exploró nuevas posibilidades dentro de la zona fronteriza mexicana. Así, para 1968 logró concretar, con el apoyo del gobierno estatal de Tamaulipas, su primer proyecto de construcción: un hotel de 120 habitaciones en



Matamoros, Tamps., que abrió sus puertas a principios de 1970. Ante el éxito obtenido, Pratt estudió otras posibilidades de construcción para un hotel cerca de la frontera y viajó a la ciudad de Monterrey, N.L., en donde se asoció con la Sra. Anita Felicitas Rock Varga para construir el Hotel Holiday Inn Monterrey Norte, que inauguraron en 1971.

También en 1970 se construyó un hotel Holiday Inn con 218 habitaciones en la Ciudad de México, en su Aeropuerto Internacional, y para finales del mismo año se inauguró otro más en Guadalajara, Jal. Posteriormente Pratt regresó al norte del país para inaugurar el Holiday Inn Mexicali, y de ahí se siguió con los de Acapulco, Puerto Vallarta, Ixtapa, Taxco, Tampico, Los Mochis, Hermosillo y Zona Rosa de la Ciudad de México.

En 1971 el emblema de Holiday Inn completó su presencia en los 50 estados de Estados Unidos con la apertura de un hotel en Anchorage, Alaska.

Entre los años de 1975 y 1981 la cadena se expandió a Centroamérica, el Caribe y Sudamérica con la apertura de un primer hotel en Panamá, más adelante en Condado y Ponce en Puerto Rico, y finalmente un segundo hotel en el aeropuerto de Panamá.

En 1988 la compañía inglesa Bass adquirió Holiday Inns Internacional, y, en ese mismo año, adquirió los negocios restantes de Holiday Inn en Estados Unidos.

En el año de 1995 Holiday Inn Worldwide se convirtió en la primera compañía hotelera en ofrecer reservaciones directas en línea.

En el 2001 Bass Hotels & Resorts cambió su nombre a Six Continents Hotels, y para el 2003 Six Continents PLC se convirtió en InterContinental Hotels Group PLC.

Producto

Actualmente Holiday Inn forma parte de InterContinental Hotels Group PLC, cadena que incluye a más de 3,500 hoteles en 100 países, que operan bajo las marcas: Intercontinental Hotels & Resorts, Holiday Inn Hotels & Resorts, Holiday Inn Express, Staybridge Suites,

Candlewood Suites y, la marca más joven del grupo, Hotel Indigo.

Cada una de estas marcas está orientada a la satisfacción de los gustos y preferencias de los distintos nichos de mercado.

Desarrollos Recientes

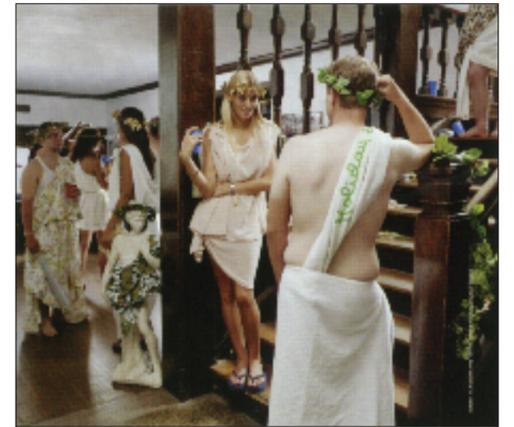
A lo largo de un año normal se abren aproximadamente 150 hoteles Holiday Inn en distintos lugares del orbe.

Promoción

La cadena Holiday Inn realiza constantemente anuncios y promociones que transmite y distribuye a través de variados medios, con lo que genera un grato acercamiento hacia sus consumidores, tanto a nivel local como internacional.

Valores de Marca

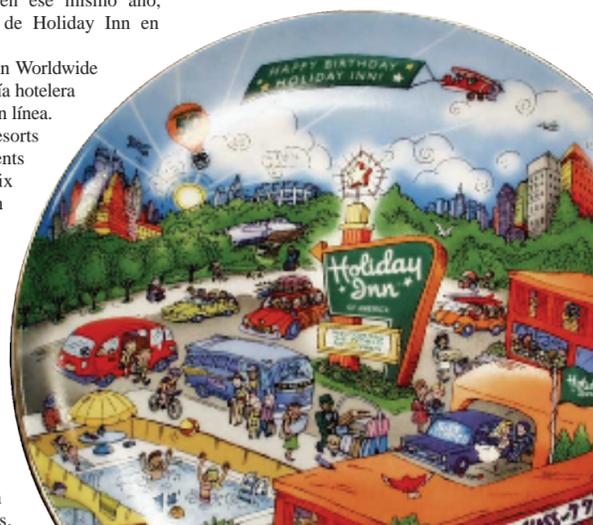
Para Holiday Inn la comodidad de sus clientes es primero, por lo que ofrece variados beneficios con la



finalidad de que éstos disfruten y se relajen cuando se encuentran fuera de casa.

Sus huéspedes comprueban el slogan "Relax, it's Holiday Inn" cada vez que visitan uno de sus hoteles, en donde encuentran un grato ambiente y una atmósfera confortable.

Por todo esto, Holiday Inn es sinónimo de presencia y prestigio a nivel internacional. Cuenta con una amplia red de hoteles, ubicados en los lugares más atractivos para sus huéspedes, además de que ofrece programas de lealtad con grandes beneficios para sus usuarios.



Cosas Que Usted No Sabía Sobre Holiday Inn

- Holiday Inn es considerado un ícono de la cultura estadounidense, por lo que su nombre ha sido incluido en diferentes canciones.
- Holiday Inn fue la primera organización de franquicias en Estados Unidos y la primera cadena hotelera que vendió una franquicia.
- En el 2002 Holiday Inn, junto con la empresa Coca-Cola, realizó una edición especial del refresco para conmemorar el 50o. aniversario del surgimiento de la cadena hotelera.
- Hoy en día la cadena recibe a más de 150 millones de huéspedes anualmente en sus hoteles, y realiza más de 7.5 millones de transacciones mensuales vía Internet a nivel mundial.