



Visión 2020

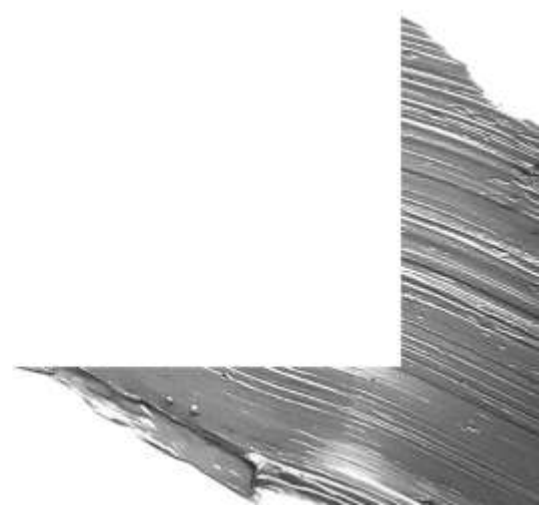
Fitur 23.01.19





01

Culminación del
Plan Estratégico



Crecimiento

“Crecemos para reforzar nuestro liderazgo vacacional y afianzar un modelo de hotelería *bleisure*”

■ Habitaciones incorporadas

9.549 (2016-2018)

■ Upscale & premium

64%

■ Nuevos países

5

■ Pipeline actual

63 hoteles

■ Portfolio internacional (habitaciones)

65%

■ Bleisure & vacacional

80%



MELIÁ PALMA BAY (MALLORCA)

Reposicionamiento de producto

“Revalorizamos nuestros hoteles dando viabilidad y rentabilidad a una gran parte de la oferta turística existente”

■ Inversión en reformas

400Mn€ (2016-2018)

■ Vacacional & bleisure

95% de la inversión

Incremento de tarifa media 2017 vs 2015

INNSIDE Palma Bosque +97,7%



Meliá Cala Galdana +59,6%



Meliá Lebreros +26,7%



Consolidación financiera

“Hemos construido una compañía más sólida, solvente y responsable, y más resiliente al ciclo”



MELIÁ SHANGHAI HONGQUIAO (CHINA)

■ Evolución RevPar

31 trimestres crecimiento

■ Deuda neta/Ebitda

< 2x

■ Coste medio deuda

3,2%

■ Valoración de activos

4.386 Mn€

+23,2% vs 2015

■ Beneficio por acción

+210% (2015-2017)

+10,1% 9M18 vs 9M17

■ Contribución *asset light*

32% del Ebitda

Salto digital

“Imaginamos un modelo de negocio donde la digitalización contribuya a mejorar la gestión y a una experiencia personalizada diferente para cada cliente”



ME LONDON (REINO UNIDO)

■ Inversión en tecnología

129,4 Mn€

■ Crecimiento melia.com

68% (2018 vs 2015)

■ Crecimiento meliapro.com

72% (2018 vs 2015)

■ Crecimiento smartphone

1.400% (2018 vs 2015)

■ Ratio venta melia.com
(sobre total de ingresos)

26%

■ Ratio venta directa
(sobre total de ingresos online)

60%

Sostenibilidad y Reputación

“Reconocidos como la tercera hotelera más sostenible del mundo (RobecoSam para el DJSI), por gestionar un modelo de negocio que integra la responsabilidad social y medioambiental”



SOL HOUSE BALI LEGIAN (INDONESIA)

■ Portfolio sostenible

46%

■ Reducción emisiones

-13% promedio estancia

■ Impacto iniciativas RSC

4,62 Mn€ (2016-2018)

■ Premios y reconocimientos

1.279 (2016-2018)

■ Marca empleadora

16 de 100 MercoTalento

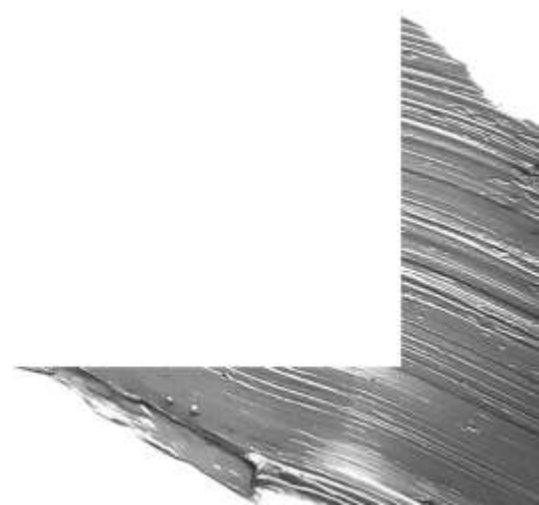
■ Gobierno corporativo

19 políticas nuevas o revisadas



02

Visión estratégica
2020



Entrada en un nuevo entorno

- Reforzar el liderazgo vacacional y *bleisure*
- Crear más valor al accionista, ser más rentables y resistentes al ciclo
- Ser referentes del sector en sostenibilidad y responsabilidad
- Ser referente como marca empleadora
- Ser referentes del sector en digitalización





Visión estratégica
2020

Liderazgo vacacional y *bleisure*

Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ GRAN MELIÁ Iguazú Argentina



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ PARADISUS Los Cayos Cuba



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ GRAND RESERVE at Paradisus Palma Real República Dominicana



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ ME Sitges Terramar España



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ Calviá Beach The Plaza
España



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ MELIÁ Budva Petrovac Montenegro



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ MELIÁ Dubai Desert Palm Emiratos Árabes



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ MELIÁ Ba Vi Mountain Vietnam



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Aperturas recientes más destacadas



■ MELIÁ Maputo Sky Mozambique

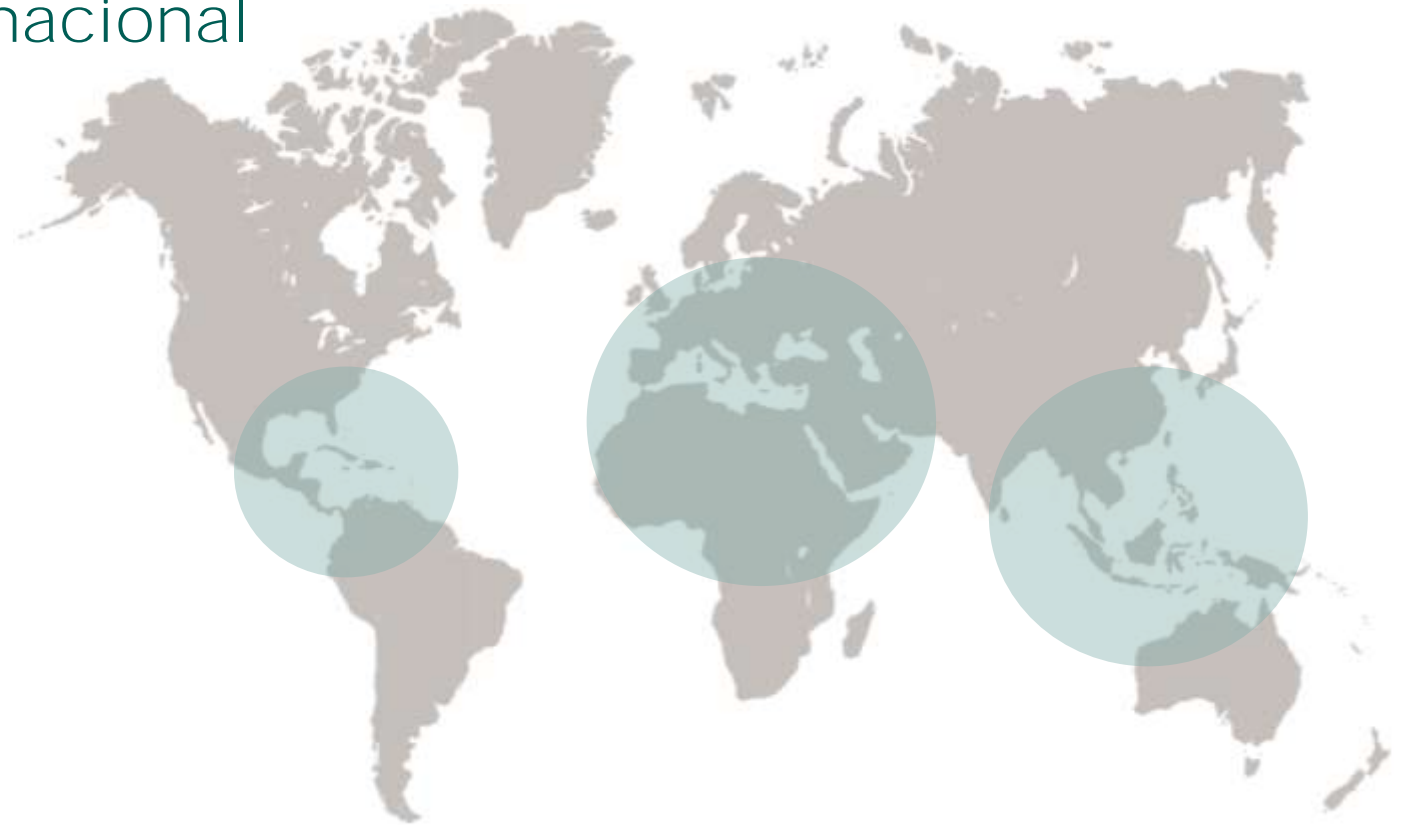


Impulso a la expansión internacional

■ 51 hoteles

Aperturas previstas en 2019 y 2020

- Mantenimiento del foco en EMEA
- Apuesta renovada en el Caribe
- Intensificación de crecimiento en APAC



Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Próximas aperturas destacadas (2019-2020)

■ Europa

13 hoteles

España, Alemania, Italia, Francia, Reino Unido, Portugal, Holanda, Luxemburgo, Malta, Albania, República Checa



INNSIDE Milano
Italia



INNSIDE Paris
Francia



INNSIDE Amsterdam
Holanda



INNSIDE Liverpool
Reino Unido



MELIÁ Frankfurt
Alemania

Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Próximas aperturas destacadas (2019-2020)

■ África & Oriente Medio

12 hoteles

Marruecos, Cabo Verde, Qatar, Emiratos Árabes, Irán, Tanzania



GRAN MELIÁ Arusha
Tanzania



MELIÁ Saidia Residences
Marruecos



ME Dubai
Emiratos Árabes

Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Próximas aperturas destacadas (2019-2020)

■ América

10 hoteles

Cuba, México, Colombia,
Antillas Francesas



PARADISUS Playa Mujeres
México



MELIÁ Internacional Varadero
Cuba

Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Próximas aperturas destacadas (2019-2020)

■ Asia Pacífico

16 hoteles

China, Indonesia, Vietnam, Tailandia, Malasia, Maldivas



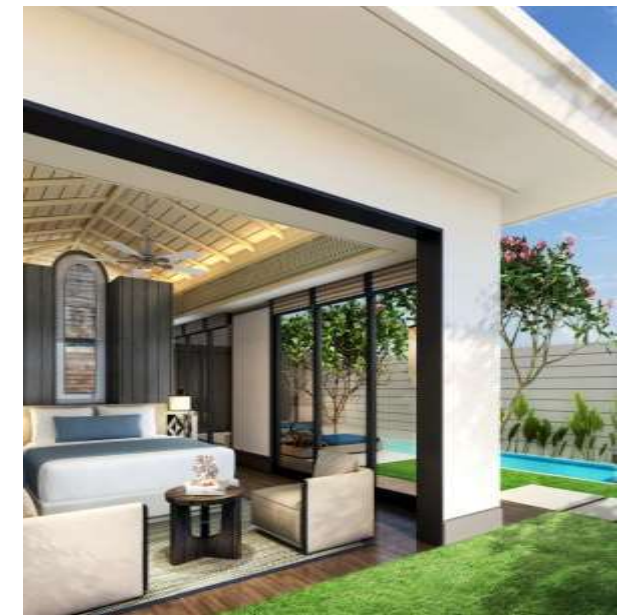
MELIÁ Shanghai Parkside
China



GRAN MELIÁ Zhengzhou
China



MELIÁ Ho Tram
Vietnam



MELIÁ Cam Ranh Bay
Vietnam

Visión estratégica 2020

1. Liderazgo en el segmento leisure y bleisure

Próximas aperturas destacadas (2019-2020)

■ Asia Pacífico

16 hoteles

China, Indonesia, Vietnam, Tailandia, Malasia, Maldivas



INNSIDE Kuala Lumpur
Malasia



GRAN MELIÁ Huravee
Maldivas



INNSIDE Saigon
Vietnam



MELIÁ Bandung
Indonesia



Visión estratégica
2020

Sostenibilidad y Reputación Corporativa



Tercera hotelera más sostenible del mundo

RobecoSam, agencia evaluadora para la composición del Dow Jones Sustainability Index

- Mejor desempeño económico y ambiental en el industria hotelera
- Mejor puntuación del sector en Reporte ambiental y Eficiencia Energética, Gestión de Riesgos y Crisis, Estrategia Fiscal, Materialidad o Influencia Política



Visión estratégica 2020

2. Sostenibilidad y Reputación

Posicionamiento social

■ Infancia

Compromisos públicos (ECPAT, THE CODE)
Defensa de los derechos de la infancia
Alianza estratégica Unicef
Implicación grupos de interés

■ Diversidad

Política de Derechos Humanos
Plan de Igualdad
Pertenencia ClosinGap
Colaboración mundo académico y ONGs

■ Inclusión

Inserción de colectivos en riesgo
Iniciativas de capacitación
Coaching social
Programas de prácticas formativas

■ Filantropía

Política de filantropía
Modelo de gestión en material social
Alianzas estratégicas
Posicionamiento institucional



Children at a school receive soap from the hotel's Soap for Hope project.

Posicionamiento medioambiental

■ Gestión

Plastic ZERO
Gestión integral energética y ambiental
Estandarización de sistemas
Suministro verde certificado
Formación y sensibilización

■ Medición

Objetivos con base científica Monitorización
de consumos
Reducción de emisiones y residuos

■ Gobierno

Política de Medio Ambiente
Inversión eficiente
Cadena de suministro responsable
Código ético de proveedores

■ Reputación

Modelo de gestión sostenible certificado
Alianzas para el desarrollo de proyectos
medioambientales





Visión estratégica
2020

Transformación digital



Visión estratégica 2020

3. Transformación digital

Evolución de los canales de distribución

Mejora de la experiencia de usuario,
optimización de los ratios de conversión,
fidelidad y mejora del ingreso

- Omnicanalidad
- Tecnología Big Data + IA
- Personalización
- Marketing programático
- Digitalización de la gestión del Revenue

melia.com (B2C)



meliapro.com (B2B)

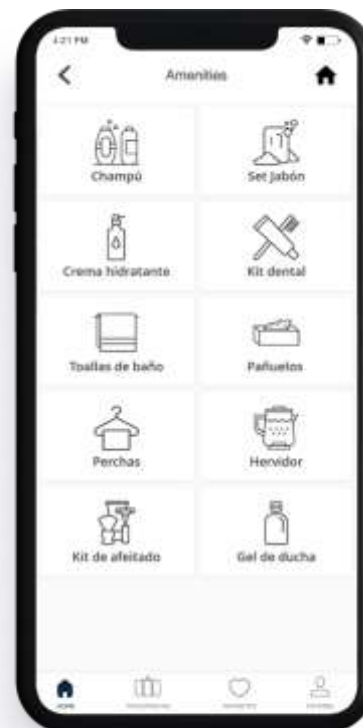


Visión estratégica 2020

3. Transformación digital

Meliá App

Acompañar al cliente en todo el *Customer Journey*



Pre-Stay

Búsqueda y reserva

Stay

Check-in

Llave digital

Servicios del hotel

Post-Stay

Chat

Visión estratégica 2020

3. Transformación digital

Consolidación en Redes Sociales

Impulsamos nuestra influencia en redes sociales para incrementar el reconocimiento de marca, mejorar la relación con stakeholders, incrementar el tráfico a nuestra web de reservas y reclutar talento

485

Perfiles de hoteles y marcas en diferentes redes sociales

6,7 Mn

Comunidad total de seguidores en social media

Top 10

Empresas IBEX 35 con más influencia en Redes Sociales
Estudio Epsilon Technology 2018

12%

Tráfico a melia.com que proviene de Social Media

142 Mn impresiones
Programa de embajadores interno
Meliá Amplify

Involucrando a toda la organización en una cultura *social media*



#askCEOmelia
130K impresiones

Eficiencia y competitividad

Infraestructura tecnológica y digitalización de procesos para mejorar el desempeño

■ Back More Digital

Proyecto de transformación digital integral de la compañía.

Creación de un Centro de Excelencia, integrado por equipos de Negocio y de IT, junto a los mejores *partners* tecnológicos (robótica, entornos colaborativos, etc.) para llevar todos los procesos internos de la compañía al máximo nivel de eficiencia.



Nuevos roles y gestión del talento

Transformación de los perfiles comerciales para trabajar en el entorno digital

■ +1.000

Personas formadas bajo el programa *The Change Makers*

■ Digital & Social selling

- Learning Agility
- Inteligencia Emocional Aplicada a Ventas
- Social Selling (Hootsuite)
- Neuromarketing
- Motivación, innovación y gestión del cambio



THE
CHANGE
MAKERS

Experiencia del cliente

Incorporamos la tecnología que el cliente espera encontrar, en cada momento

■ “Alexa, tell Circle I’ve arrived”



CIRCLE BY MELIÁ (REPÚBLICA DOMINICANA)

■ Ni llaves ni tarjetas: brazaletes



COMPLEJO CAVIÁ BEACH (MALLORCA)

■ Chromecast: comparte tu pantalla con la TV



INNSIDE BY MELIÁ

Experiencia del cliente

Incorporamos la tecnología que el cliente espera encontrar, en cada momento

■ E-gym: clases virtuales 24/7



INNSIDE BY MELIÁ

■ Meeting rooms: conectividad avanzada



MELIÁ HOTELS & RESORTS

■ Llave digital y mucho más



MELIÁ APP

■ Visión estratégica 2020

3. Transformación digital

Experiencia del cliente

Incorporamos la tecnología que el cliente espera encontrar, en cada momento

Primera habitación
100% tecnológica

Meliá Madrid Serrano
(verano 2019)





Sonido envolvente. El cliente puede hacer streaming con sus propios dispositivos

Vidrios opacos regulables

Proyección 360° en 4D, para vivir una experiencia 100% inmersiva

Sistema de carga inalámbrica para dispositivos móviles

Smart Panel, con todos los servicios de conserjería y room service

Mini Bar con productos sostenibles

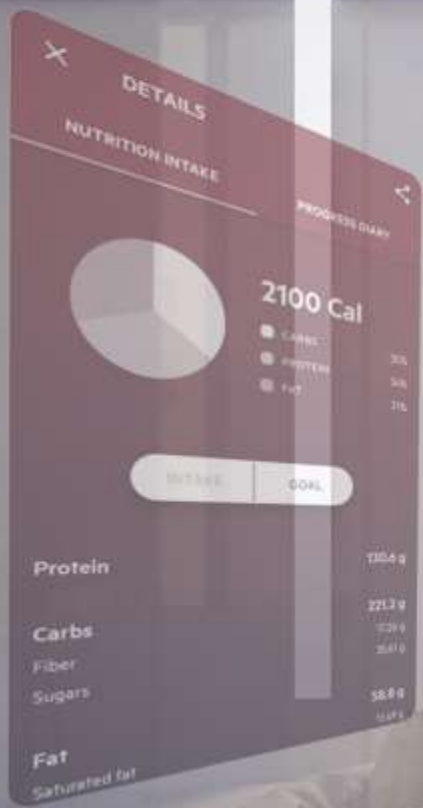
Cerradura inteligente (llave digital)

Cama inteligente para mejorar la calidad de sueño (regula firmeza, temperatura, etc.) y sillón con tecnología de masaje

Sistema de TV interactivo, que permite compartir contenidos y acceder a experiencias en el destino o listas de reproducción

Sistema de asistencia por voz (Alexa)

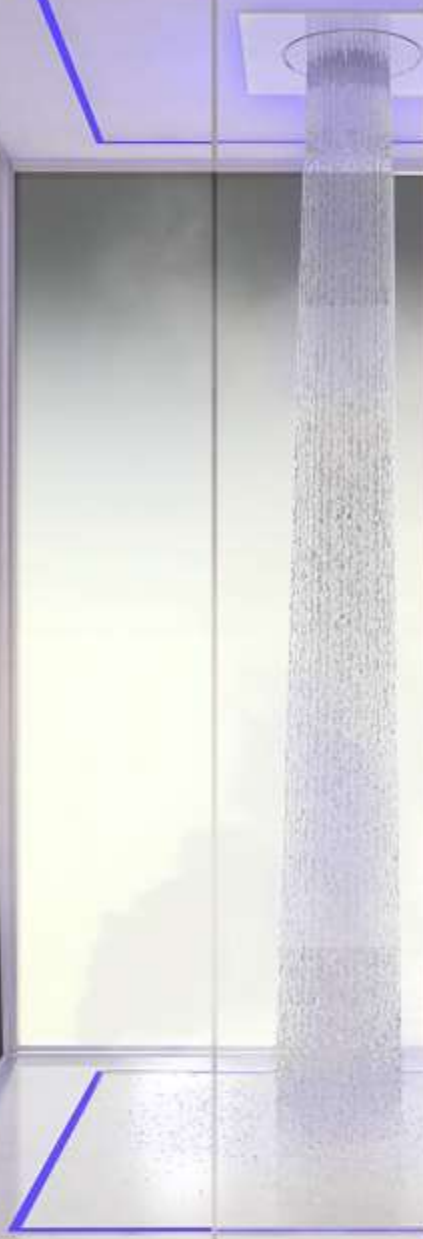
Robot de limpieza, disponible para el cliente y como asistencia a las colaboradoras de limpieza del hotel.



Sistema de información de consumos de energía, para elevar la conciencia medioambiental



Televisión en el cristal y mamparas



Smart Shower con cromoterapia, aromaterapia, sistema de masaje, vapor.

Smart Mirror, con información de rutas, meteorología, coordinación con el servicio de atención telefónica del hotel



Grifería automática para un consumo más responsable de agua.



Gracias

MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL | **Leisure at heart,
business in mind**