

LOS ESTÁNDARES IMPORTAN, PERO TAMBIÉN LA ORIGINALIDAD

En la actualidad, los centros de convenciones se enfrentan cada vez más a un conjunto de demandas excepcionalmente desafiantes, y en cierto modo contradictorias. POR ALOYSIUS ARLANDO, PRESIDENTE DE AIPC Y CEO DE SINGEX HOLDINGS

Por un lado, se espera de los recintos que entreguen sus productos y servicios de manera consistente y conforme a los estándares generalmente aceptados por la industria, particularmente en eventos que rotan a nivel regional o global y que, por lo tanto, requieren la certeza de que sus expectativas se cumplirán en un amplio rango de ubicaciones. Por otro lado, los centros de convenciones deben ser capaces de demostrar características y cualidades que reflejen y apoyen el tipo de experiencia única para el delegado, algo que hoy es una parte cada vez más importante de los eventos.

La forma de gestionar este equilibrio es una consideración importante en la forma en que AIPC estructura su programación para los miembros en más de 65 países de todo el mundo, y ocurre de tres maneras clave:

Lo primero y más importante es el reconocimiento de que si bien los centros operan en una variedad casi infinita de condiciones y circunstancias, todos tienen muchos de los mismos problemas que abordar. Esto significa que la experiencia y la experiencia colectivas de más de 185 centros en todo el mundo pueden aplicarse a inquietudes comunes, pero la clave es reconocer la importancia de adaptarlas a las condiciones y tradiciones locales para garantizar que el sabor único de un destino no se vea empañado por soluciones estandarizadas. Al optimizar las oportunidades para que los miembros comparen y



contrasten sus prácticas y experiencias en un ambiente colegiado, cada uno puede tomar lo que sea más útil de las discusiones colectivas y aplicarlas a sus propias necesidades de manera que aún mantengan su singularidad.

En segundo lugar, AIPC ofrece una amplia gama de herramientas y estándares adaptables que no prescriben lo que deberían hacer los centros en particular, sino cómo abordar los desafíos específicos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Estas herramientas se desarrollan en consultas continuas con grupos de clientes clave cuyas perspectivas se incorporan a actividades de desarrollo profesional, como conferencias y talleres, para asegurarse de que sean los propios clientes quienes aclaren en dónde es más importante la coherencia en lugar de tratar de interpretar esto a partir de otras fuentes.

En tercer lugar, las formas de reconocimiento más importantes de AIPC, en particular el Premio AIPC Apex Award al Mejor Centro Calificado por el Cliente, se basan completamente en las evaluaciones realizadas por los clientes del centro, incluida la forma en que los centros competidores gestionan el equilibrio entre los estándares de operación y la coherencia, y los que a menudo son esquivos, cualidades que determinan qué tan bien una instalación de convenciones y un destino pueden ofrecer una experiencia local distintiva y convincente para los delegados. Este enfoque nuevamente enfatiza la importancia general de cumplir con la satisfacción de los clientes en lugar de solo una serie de estándares generales que pueden no prestar suficiente atención al “fac-

tor sorpresa” que tantos organizadores buscan hoy para satisfacer a sus delegados y atraer asistencia.

Con tanto contenido tradicional entregado a través de otros vehículos, las reuniones y eventos de hoy se enfocan cada vez más en la calidad de las interacciones y experiencias que los delegados logran en lugar de solo la información que se transmite. Como resultado, los centros de convenciones y los destinos deben trabajar aún más para contribuir a esa experiencia.

Al gestionar un buen equilibrio entre los buenos estándares cuando son necesarios para garantizar el éxito operativo y ayudar a los clientes a acceder a lo que hace que su destino sea único, los miembros de AIPC pueden respaldar el tipo de productos que garantizan resultados exitosos para todos. **LM**



AIPC representa una red global de más de 185 centros líderes en 60 países con la participación activa de más de 900 profesionales a nivel gerencial en todo el mundo. Se compromete a alentar y reconocer la excelencia en la gestión de centros de convenciones,

basándose en la diversidad en cuanto a experiencia y conocimientos especializados de su representación internacional, y mantiene una variedad de programas educativos, de investigación, redes y estándares para lograrlo. AIPC también celebra y promueve el papel esencial de la industria de reuniones internacionales en apoyar el desarrollo económico, académico y profesional, y el mejoramiento de las relaciones globales entre los diversos intereses empresariales y culturales.

Para mayor información, favor de ponerse en contacto con: marianne.de.raay@aipc.org o visite www.aipc.org