



DESAFÍOS PARA CENTROS DE CONVENCIONES

por Aloysius Arlando, Presidente de AIPC

Según análisis y encuestas a socios, los tres desafíos más grandes en la actualidad son el aumento de competitividad, adaptación al cambio organizacional y expectativas de los delegados, y por último mantener el apoyo político y de la comunidad para asegurar las necesidades de inversión. Queda atrás el aumento de la disponibilidad y precios del alojamiento y vuelos junto con las preocupaciones operacionales como mantener la seguridad, tanto física como cibernética. De todos estos desafíos, la competencia es vista como la mayor, debido al ingreso de nuevos mercados y la expansión de productos alrededor del mundo.

Estos desafíos son esencialmente los mismos que los que tendremos en cinco años, sujetos a cambios económicos (que pueden aflojar la presión de proveedores aéreos y de alojamiento) y/o un quiebre tecnológico que requeriría una mayor re-inversión en orden de mantener la competitividad. El porcentaje de crecimiento ya en marcha asegurará el aumento de competitividad como el mayor desafío por muchos años ya que dichos proyectos requieren un largo período de desarrollo.

Factores fundamentales

Capacidad / aptitud (en todos los aspectos, incluso técnico) son obviamente los factores fundamentales, ya que sin ellos un centro ni siquiera será considerado por los organizadores. Más allá de esto, la calidad y disponibilidad de componentes asociados como alojamiento y viajes también son fundamentales. Un tema creciente / oportunidad es que de la "experiencia del delegado" que es una reacción que tantos delegados buscan de un único e interesante componente del destino en tiempos en que muchos ya han viajado mucho, y resultados sociales / networking son a menudo fines importantes que aseguran el actual contenido que puede ser encontrado fácilmente por internet.

CHALLENGES FOR CONVENTION CENTRES

by AIPC President Aloysius Arlando

According to member surveys and analysis, the three biggest challenges right now are increasing competition, adapting to changing organizer and delegate expectations and retaining the political and community support to secure needed investment. Further behind are rising hotel and flight availability and pricing along with operational concerns like maintaining good security, both physical and cyber. Of all these challenges competition is seen as by far the biggest, driven by many new market entries and product expansions around the world.

These challenges are essentially the same now as they will be in five years, subject to an economic downturn (that might ease pressures on hotel and air supply) and /or a tech breakthrough that would require major re-investment in order to remain competitive. The rate of growth already underway will ensure increasing competition will remain the greatest overall challenge for many years to come as such projects have a lengthy development period.

Fundamental factors

Capacity / capability (in all respects, including technical) are obviously the fundamental factors, as without this a centre will not even be considered by organizers. Beyond that, the quality and availability of associated components such as accommodation and travel are also key. A growing issue / opportunity is that of the "delegate experience" which is a reaction to so many delegates looking for a unique and interesting destination component in a time when many have already travelled widely, and social / networking outcomes are often more important purposes than securing actual content that may already be widely available via the Internet.

Esto significa que un centro debe sugerir lo que puede contribuir al éxito del evento desde la perspectiva de los organizadores, incluyendo ofrecer acceso a experiencias e instituciones locales.

This means a centre should suggest what can contribute to the success of the event from the perspective of organizers, including offering access to local institutions and experiences.

Capital Humano

Temas de reclutamiento y personal son factores importantes en varios centros, así como en otros sectores de la industria en la actualidad. Una gran parte de ello es el hecho de que muchos conocimientos específicos para centros no son directamente transferibles desde sectores adyacentes como ser hoteles y turismo. Esto significa que los centros no solamente deberían desarrollar mejores programas de reclutamiento y retención, sino también invertir en entrenamiento especializado -de hecho esta es una de las mayores y mejor desarrolladas prioridades de AIPC en la actualidad. De alguna forma, también tenemos una imagen del problema en varias partes del mundo -cuando nos ven ofreciendo trabajo "relacionado al turismo", esto es siempre visto como "poco profesional / poca paga" por una creciente y móvil fuerza laboral. Por tanto tendremos que hacer un mejor trabajo en detallar las ventajas de trabajar en nuestro sector, como el compromiso con eventos importantes y margen de oportunidades que ofrecen.

Human Capital

Recruiting and staffing issues are big factors in many centres, as with many other industry sectors today. A big part of this is the fact that many centre-specific skills are not directly transferrable from adjacent sectors such as hotels and tourism. This means that centres must not only develop better recruiting and retention programs but also invest in specialized training – in fact this is one of AIPC's biggest and best developed priorities right now. To some extent, we also have an image problem in many parts of the world – when we are seen to be offering "tourism-related" work, this is often seen as "low-skill / low-pay" by an increasingly mobile and choosy work force. We'll therefore also have to do a better job of stressing the advantages of working in our sector, such as the engagement with important events and the range of opportunities we offer.

HACEMOS QUE LAS COSAS SUCEDAN

 MICE Consulting

Una compañía de Arnaldo Nardone

25 años de experiencia a nivel global, ampliamente reconocida por su excelencia en consultorías, gestión de negocios, asesorías y capacitaciones.

Portfolio de actividades en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá, Paraguay, Perú, Sudáfrica y Uruguay.

Oficinas en:

Montevideo – Uruguay

Lima – Perú

Quito – Ecuador

T. +598-94-468.060

T. +519-8758.6670.

T. +593-983-020.725

E-Mail: nardone@miceconsulting.com / Skype: arnaldonardone

www.miceconsulting.com

Inteligencia artificial

La IA no es aún un factor importante en varios centros, por lo menos parcialmente porque queremos y necesitamos resaltar la importancia de la interacción de la gente como nuestra principal fortaleza como industria y que se extiende a las interacciones que tienen nuestros clientes y delegados. Sin dudas jugará un gran papel detrás de escena con el paso del tiempo y el avance de la tecnología, pero la interfaz de primera línea continuará destacando el factor humano en el futuro próximo. Donde se está utilizando cada vez más es en el marketing en línea, visualizando herramientas donde puedan ayudar a potenciales clientes a tener una rápida visión de si un centro de adecúa o no para su evento.

¿Enfocarnos al futuro?

- La capacidad de alcanzar las máximas expectativas de clientes y participantes, particularmente en términos de espacio, servicios y tecnología.
- La competencia es simplemente muy grande para quedarte con cualquier cosa menos.
- La flexibilidad y creatividad en todos los aspectos, dada la rapidez de los cambios que tienen lugar en los eventos actualmente.
- La capacidad de ofrecer un producto claro y atractivo que se distinga claramente de sus competidores y prometa una experiencia única y completa. Esto incluye la mejor experiencia posible del destino incluyendo el fácil acceso y un fuerte sentido de seguridad en todos los aspectos.

Además de su función como Presidente de AIPC, Aloysius Arlando es el CEO de SingEx Holdings, que comprende varias entidades enfocadas al negocio MICE, incluyendo el gerenciamiento del Centro de Convenciones y Exposiciones Singapore EXPO.

También es el Presidente entrante de la Singapore Association for Convention and Exhibition Organisers and suppliers (SACEOS), organizadores del Singapore MICE Forum.

AIPC representa una red global de más de 190 centros líderes en 64 países con la participación activa de más de 1.000 profesionales de nivel gerencial en todo el mundo. Está comprometida a alentar y reconocer la excelencia en el gerenciamiento de centros de convenciones, basada en la experiencia de su representación internacional, y para lograrlo realiza una variedad de programas estándares de educación, investigación, networking. AIPC también celebra y promueve el rol esencial de la industria internacional de reuniones en su apoyo al desarrollo económico, académico y profesional, realizando las relaciones globales entre intereses de negocios y culturales profundamente diversos.

Artificial intelligence

AI is not yet a big factor in many centres, at least partly because we want and need to emphasize the importance of people interactions as our biggest strength as an industry and that extends to the interactions they have with clients and delegates. It will undoubtedly play a bigger role behind the scenes as time and technologies advance, but the front-line interface will continue to stress the human factor for the foreseeable future. Where it is increasingly being used is in online marketing / visioning tools where it can help potential clients get a quick sense of whether or not a centre is a good fit for their event.

Focus for the future?

- *The ability to meet the highest expectations of clients and attendees, particularly in terms of spaces, services and technology.*
- *Competition is simply too great to get away with anything less.*
- *Flexibility and creativity in all respects, given the rapid pace of change taking place in events these days.*
- *The ability to offer a clear and compelling product that clearly distinguishes you from competitors and promises a fulfilling and unique experience. This includes the best possible destination experience including ease of access and a strong sense of security in all respects.*

In addition to his role as AIPC President, Aloysius Arlando is the Chief Executive Officer of SingEx Holdings, which comprises several entities focusing on the MICE business; including the management of the Singapore EXPO Convention and Exhibition Centre. Aloysius Arlando is also the incoming President of the Singapore Association for Convention and Exhibition Organisers and Suppliers (SACEOS), organiser of Singapore MICE Forum.

AIPC represents a global network of over 190 leading centres in 64 countries with the active involvement of more than 1000 management-level professionals worldwide. It is committed to encouraging and recognizing excellence in convention centre management, based on the diverse experience and expertise of its international representation, and maintains a variety of educational, research, networking and standards programs to achieve this. AIPC also celebrates and promotes the essential role of the international meetings industry in supporting economic, academic and professional development and enhancing global relations amongst highly diverse business and cultural interests.