



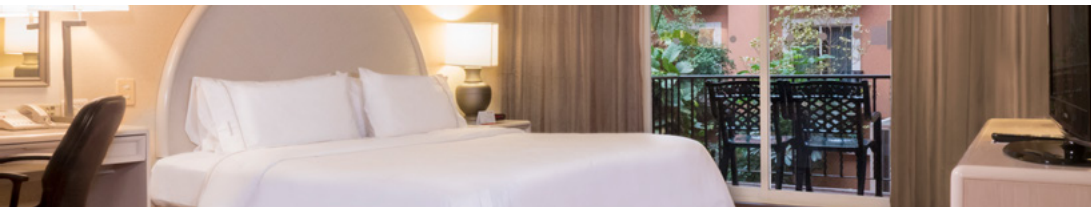
MILENIUM<sup>®</sup>  
GRUPO HOTELERO MEXICANO

ANFITRIONES  
POR EXCELENCIA





# ¡BIENVENIDOS!



## MileniumM Grupo Hotelero Mexicano

En 1983 COPAMEX TURISMO inicia la época moderna de la hotelería regiomontana con la apertura del Crowne Plaza Monterrey, aún hoy en día el hotel más grande del norte de México (403 habitaciones).

En 1998 el corporativo se transforma en MileniumM Grupo Hotelero Mexicano, empresa independiente operadora de hoteles.

¿Qué hacemos mejor que nadie?

Enfoque en rentabilidad y rendición de cuentas (lo hacemos de manera sistemática, clara y honesta).

Nuestro modelo de negocio, nuestras marcas y nuestra cultura de servicio y satisfacción del huésped, nos han convertido en la empresa líder del sector hotelero.

ANFITRIONES POR EXCELENCIA

## Contenido

- Equipo Directivo
- Reconocimientos
- ¿Quién es MileniumM?
- Misión, Visión, Valores
- ¿En qué Somos Mejores?
- Desarrollo de Hoteles
- La Fuerza de Nuestras Marcas
- Nuestros Generadores de Ingresos
- Eficiencia en Costos
- Modelo de Negocio

# EQUIPO DIRECTIVO



## Marcelo Guajardo

### Director Ejecutivo División Servicios

Responsable de la sinergia empresarial del Grupo: tecnología de la información (TI), business intelligence (BI), risk management (RM), investigación y desarrollo (R&D), lavanderías industriales (Lo Más Blanco) y central de reservaciones (CRO).

- Master in Wireless Systems and Related Technologies, Politecnico di Torino
- Advanced Revenue Management Certificate, Cornell University
- Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones, ITESM
- Técnico en Emergencias Médicas Nivel I, ITESM



## Omar Cantú

### Director de Inteligencia Comercial y Mercadotecnia

Es responsable de la definición y ejecución de la estrategia comercial de habitaciones y banquetes mediante el establecimiento de planes, acciones y seguimientos. Con 15 años en MileniuM, ha encabezado iniciativas que involucran la participación de todas las áreas de la empresa.

- Certificación en Gerencia General - American Hotel & Lodging Association
- Licenciatura en Administración de Empresas



## Yuri Aguilera

### Director de Desarrollo Humano

Responsable de gestionar el área de desarrollo humano, coordinando los procesos de administración de talento (atracción, desarrollo, desempeño y plan de sucesión) administración del cambio, compensaciones y relaciones laborales.

- Postulante al Doctorado en Educación, Universidad José Martí
- Maestría en Desarrollo Organizacional, Universidad de Monterrey
- Licenciado en Psicología, Universidad Regiomontana





## Marco Esparza

### Director de Operaciones

Por medio de su equipo de trabajo y gerentes generales es responsable de la excelencia operativa de nuestros hoteles. 30 años de experiencia en la industria de la hospitalidad; 10 en el área comercial y 20 en operación.

- Diplomado en Gestión Gerencial por el ITESM
- Diplomado en Desarrollo Gerencial por el ITESM
- Lic. en Administración de Empresas Turísticas



## Rubén Munguía

### Director de Administración y Finanzas

Cuenta con 17 años de experiencia en la industria de la hospitalidad, siempre colaborando en las áreas de contraloría, administración y finanzas. Su formación y experiencia hotelera han sido en MileniuM Grupo Hotelero Mexicano y en el hotel Fairmont Mayakoba en la Riviera Maya.

- Diplomado en Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) por la EGADE del ITESM y Deloitte
- Contador Público graduado del ITESM



## Jorge Padilla

### Gerente de Proyectos y Business Intelligence

Lidera el proyecto de Alineación Total que tiene como objetivo convertir la visión de la empresa en realidad en toda la organización. Es además responsable de la plataforma de Sistema de Información Ejecutiva MileniuM (SIEMBI).

- Maestría en Administración de Tecnologías de Información - ITESM
- Maestría en Telecomunicaciones - UANL
- Ingeniero en Sistemas Computacionales - Tecnológico de Cd. Madero

# RECONOCIMIENTOS

## RECONOCIMIENTOS DE LA INDUSTRIA



**Premio al Servicio  
Destacado de  
Gohotels.com**

(2018)



**Certificado de  
Excelencia  
Tripadvisor**

(2016 y 2018)



**Guest Review  
Awards  
Booking.com**

(2015, 2016 y 2017)

## IHG



**Mejor  
Desempeño  
Comercial**

(2014)



**Quality  
Excellence  
Award**

(2011, 2012 y 2014)



**Torchbearer  
Award**

(2010)



**Best of  
the Best  
(3 categorías)**

(2009 y 2018)



**Gerente  
General del  
Año**

(2013)



**Winning  
Metrics  
Award**

(2016)



**Jorge Apaez**  
COO - IHG

**Arturo Richaud**  
General Manager  
Crowne Plaza Monterrey

**Jesús González**  
Human Resources  
Crowne Plaza Monterrey  
(Best of the Best 2018)

**Adriana Alvarado**  
Housekeeping  
Crowne Plaza Monterrey  
(Best of the Best 2018)

**Elie Maalouf**  
CEO Américas - IHG

**Rodrigo Piña**  
Guest Service  
Crowne Plaza Monterrey  
(Best of the Best 2018)

**Felipe Ríos**  
CEO - Beyond  
Hospitality Business

## SECTUR



**Distintivo H**

[2017]



**Distintivo S**

[2018]



**Distintivo M**

[2017 y 2018]



**Punto Limpio**

[2017]



**Certificado de  
implementación del  
Código de conducta  
Nacional para la  
protección de  
los niños, niñas  
y adolescentes en el  
sector de los viajes  
y el turismo**

[2017]



**Premio Estatal  
al mérito  
Laboral**

[2017 y 2018]



**Marca  
Guanajuato**

[2018]

## PREFERRED HOTELS & RESORTS



**Top 3 Mundial  
Programa iPrefer  
de Preferred Hotels**

## LAS MEJORES EMPRESAS MEXICANAS



**Reconocimiento  
a MileniuM 2018**

cíftibanamex

Deloitte.

Tecnológico  
de Monterrey

# ¡A DÓNDE VIAJES, HOSPÉDATE CON NOSOTROS!



 MONTERREY

 TORREÓN

 CD. VICTORIA

 CD. JUÁREZ

 TIJUANA

 SILAO

 GUANAJUATO

 McALLEN, TX

 MEXICALI (próximamente)







Monterrey



Torreón



Cd. Victoria



Cd. Juárez



Silao



Guanajuato



McAllen, Tx



Tijuana



¿QUIÉN ES MILENIUM?

+30 años

Creando las mejores  
experiencias a  
nuestros viajeros

## Líderes

Grupo MileniuM ha dejado un gran legado a la hotelería. En 1983 fundó el primer Crowne Plaza en México; y en 1992 el primer Holiday Inn Express fuera de Estados Unidos.

## Experiencia en Desarrollo de Marcas

Primeros lugares en  
**Popularidad en TripAdvisor**

## Excelente Administración en Alimentos, Bebidas y Eventos

Más de 20  
restaurantes y bares  
con diversos conceptos  
gastronómicos.

Más de 8,500 m<sup>2</sup> en  
salones para eventos  
sociales y comerciales  
con capacidad desde 10  
hasta 1,200 personas.

## Fuerza de Ventas

Más de 110 profesionales de ventas con oficinas en la Cd. de México, Monterrey y en cada hotel. Además un equipo corporativo multidisciplinario superior a 120 anfitriones.



Smart iStay Silao - Habitación Deluxe XL



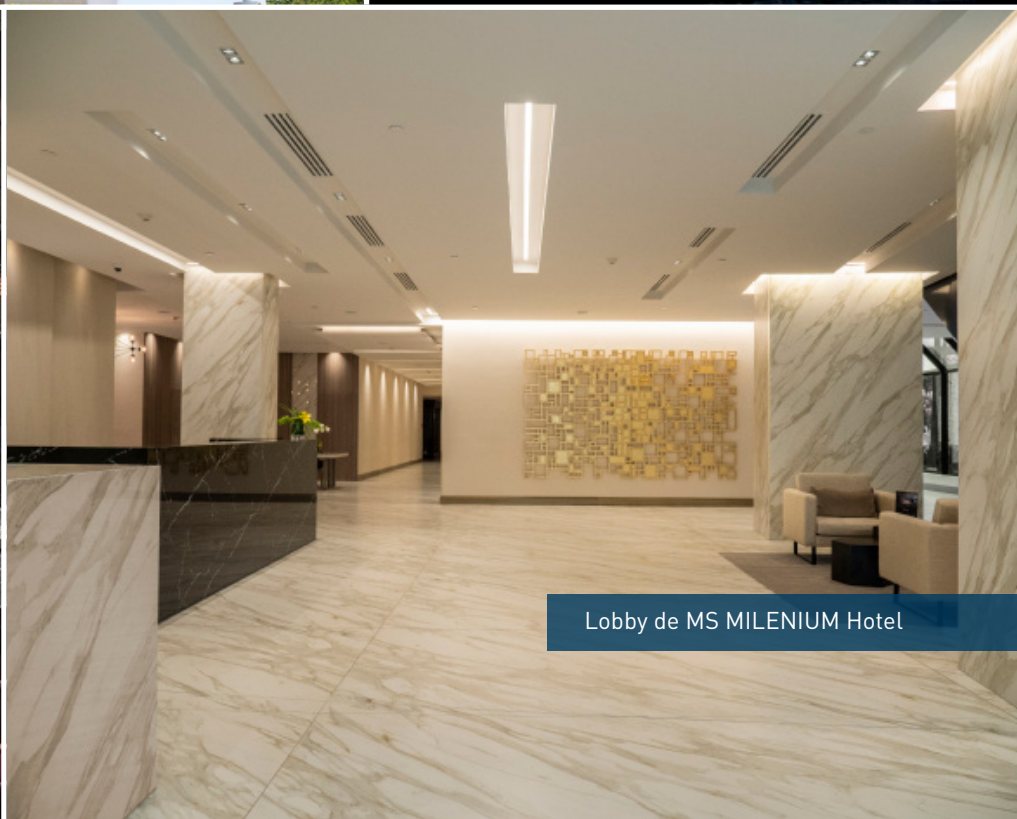
Smart iStay Silao



Crowne Plaza Monterrey



Arowana Sky Lounge - Restaurant Bar



Lobby de MS MILENIUM Hotel





## MISIÓN

“Somos Anfitriones por Excelencia”

## VISIÓN

Sin importar lo que depare el futuro, continuaremos siendo anfitriones por excelencia, reconocidos como los mejores operadores de hoteles en México.

## VALORES

- Enfoque a Resultados
- Innovación
- Honestidad
- Colaboración
- Alegría
- Respeto
- Congruencia

## ¿EN QUÉ SOMOS MEJORES?



Anfitriones de MS MILENIUM

**1**

**Generación  
de valor al  
inversionista**

**2**

**Administración  
de riesgos**

**3**

**Experiencia  
de nuestros  
huéspedes**

**4**

**Semillero  
de líderes y  
formación de  
anfitriones**

**5**

**Sistemas de  
inteligencia  
empresarial**

**6**

**Excelencia  
operativa**

**7**

**Alimentos  
y bebidas**

**8**

**Genuinamente  
interesados en  
el bienestar de  
la comunidad  
y de nuestros  
anfitriones**





# Entendemos a los Inversionistas y Emprendedores Hoteleros Mejor que Nadie

Smart iStay Silao - Lobby

Por más de 30 años hemos entendido mejor que nadie a emprendedores hoteleros, creando valor y maximizando su inversión.

8

Marcas



8

Ciudades



16

Propiedades



+3,000

Habitaciones





# FUERZA MILENIUM



## NUESTRA GENTE

La fuerza de un equipo corporativo multidisciplinario superior a 120 anfitriones; oficinas de ventas en la Ciudad de México, Monterrey y en cada hotel, sumando más de 110 profesionales de ventas prospectando, identificando necesidades y cerrando negocio; 1200 anfitriones en nuestros hoteles, todos enfocados en atraer, retener y seducir a nuestros clientes, nuestra razón de ser.



## EXPERIENCIA

Somos expertos en operación de marcas internacionales y la optimización de sus recursos. Hemos desarrollado nuestras propias marcas. Somos un equipo multidisciplinario: diseño y construcción; apertura de hoteles; programas de entrenamiento, capacitación y control de calidad; excelente administración de alimentos y bebidas; sistema integral de administración del personal; manejo de relaciones laborales; auditoría y control interno y sistemas de administración de riesgos.



## ENFOQUE EN RENTABILIDAD

Que nos ha llevado a tomar decisiones directivas en respuesta a los cambios en el mercado, como cuando creamos nuestras marcas MileniuM. Sinergias en costos que generan ganancias para nuestros propietarios, como contar con oficina centralizada de compras, programas de arrendamiento de equipo, programas de control de costos y ahorro.



## TECNOLOGÍA Y SERVICIOS

Que nos mantienen a la vanguardia y un paso adelante de nuestros competidores por medio de sistemas de inteligencia empresarial y de mercado, equipo corporativo de revenue management, departamento de diseño e imagen, central de reservaciones, equipo de telemarketing, departamentos de soporte a sistemas de operación y de información.



## LIDERAZGO

Demostrado a lo largo del tiempo al ser pioneros de la hotelería moderna, con la apertura del Crowne Plaza Monterrey en 1983 y el Holiday Inn Express Tecnológico en 1992, los primeros hoteles de su tipo a nivel mundial fuera de Estados Unidos; así como el inicio de nuevas marcas como iStay, Smart iStay, Travohotel y MS MILENIUM.

# ESTRATEGIA



La base del éxito se logra gracias a estrategias bien consolidadas. En MileniumM, tenemos claro cuál es nuestra misión y visión, es por eso que todos trabajamos hacia la misma meta, todos nuestros esfuerzos están alineados. Nuestro plan estratégico tiene el siguiente enfoque:



Estrategias de  
Marcas y  
Crecimiento



Penetración  
de Mercado

VVV

Ventas,  
Ventas, Ventas



Disciplina  
Financiera



Posicionamiento  
de Imagen



Excelencia  
Operativa



Desarrollo  
Humano Ejemplar



Enfoque en  
Innovación y  
Creatividad Ux+ Ax

# LA FUERZA DE NUESTRAS MARCAS

Hemos administrado exitosamente hoteles de la franquicia Intercontinental Hotels Group (IHG) como Intercontinental®, Crowne Plaza®, Holiday Inn®, Holiday Inn Express® y de Wyndham Hotels como Wyndham Garden McAllen.

Así mismo hemos desarrollado las marcas MS MILENIUM®, iStay®, Smart iStay® y Travohotel® dirigidos al mercado Upscale, Medio y Económico.







MS MILENIUM Hotel



Permite a nuestros huéspedes disfrutar la mejor ubicación de Monterrey y descubrir maravillosas vistas a las montañas de la Sierra Madre. Con 303 habitaciones y suites, salones de convenciones hasta para 600 personas, salas de juntas, restaurantes y bares, es el hotel más grande de la Zona Valle.

📍 Zona Valle - San Pedro Garza García



Habitación Jr Suite Ejecutiva



Alberca techada y climatizada



Salón Continental



Salón Continental





Smart iStay Silao



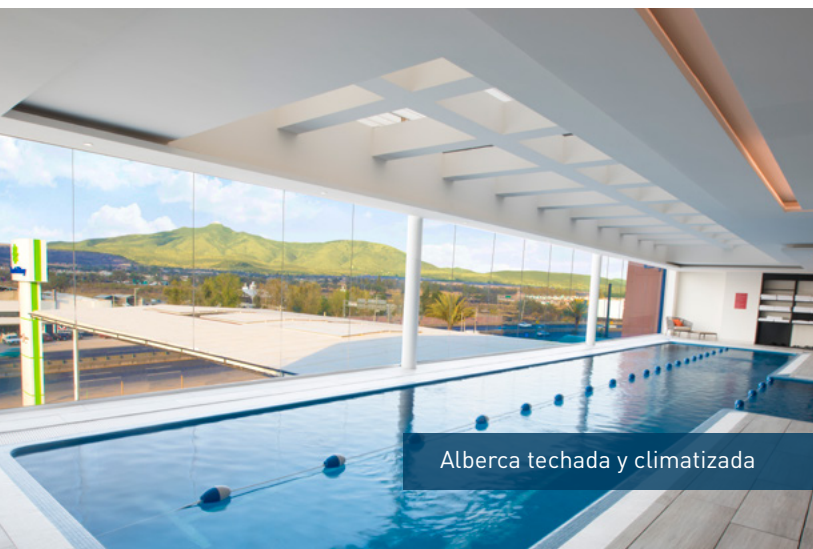
Ideal para el viajero de negocios y de placer que siempre está buscando la mejor experiencia. Diseño fresco y vanguardista, completamente equipado. Se ofrece desayuno buffet en cortesía durante su estancia.



Habitación Deluxe Plus



Desayuno



Alberca techada y climatizada



Sala de Juntas





iStay Monterrey Histórico



Excelente opción para los viajeros que buscan ubicaciones en zonas de gran afluencia comercial. Ofrecen comodidad y excelente servicio a un precio justo. En hoteles iStay nuestros huéspedes podrán sentirse seguros de que su estancia será una experiencia extraordinaria. Damos la mejor bienvenida a nuestros huéspedes en Monterrey, Ciudad Victoria y Ciudad Juárez.



iStay Cd. Juárez - Superior King



iStay Cd. Juárez - Desayuno



iStay Monterrey Histórico - Alberca al aire libre



iStay Cd. Victoria - Salón Tamaulipas





Travohotel Monterrey Histórico



Para los huéspedes que gustan de lo práctico, Travohotel es una excelente opción. Cumple con todo lo que importa, en donde además encontrarán comodidad, excelente atención y servicio.



Habitación Estándar King



Habitación Estándar King



Paradise Bar



Botanas de Paradise Bar

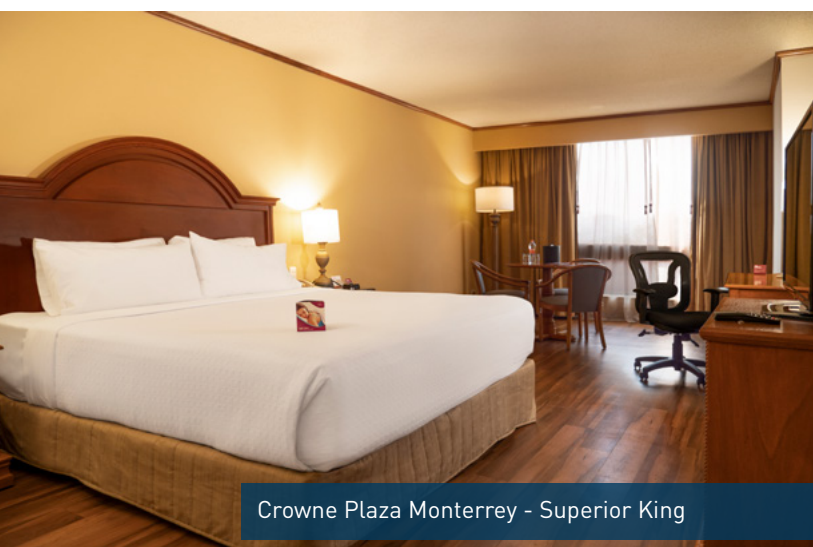




Crowne Plaza Monterrey



Para los huéspedes que buscan un hotel que los comprenda y entienda sus ambiciones. Por eso, les ofrece un lugar donde pueden recibir el servicio que esperan y el respeto que merecen, además de fáciles accesos a la tecnología y conexiones personales.



Crowne Plaza Monterrey - Superior King



Crowne Plaza Torreón - Alberca techada y climatizada



Crowne Plaza Monterrey - Salón Nuevo León



Crowne Plaza Torreón - Salón Coahuila





Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora

**H**  
**Holiday Inn**  
 UN HOTEL IHG®  
 MONTERREY  
 PARQUE FUNDIDORA  
 TIJUANA ZONA RÍO

La marca de hoteles más reconocida en el mundo, se mantiene a la vanguardia y en la preferencia de los viajeros. En nuestros hoteles los menores se hospedan y desayunan gratis acompañados de sus padres.



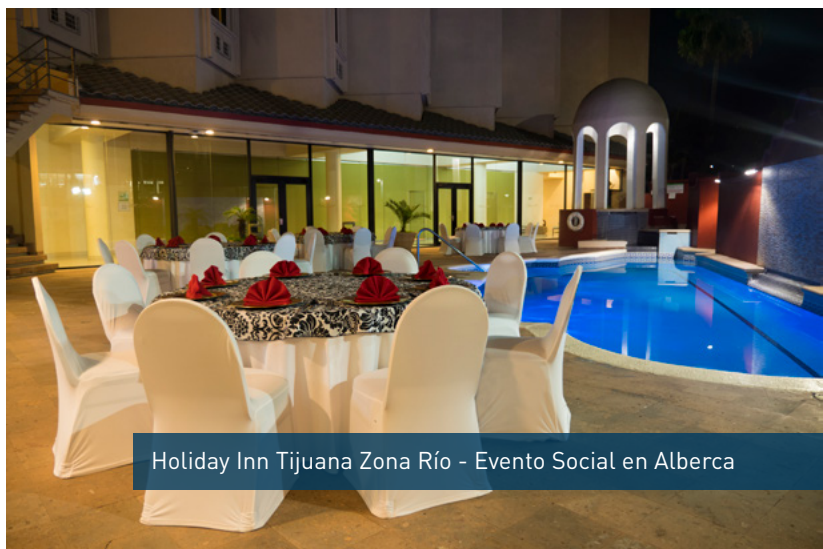
Holiday Inn Tijuana Zona Río - Estándar King



Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora - Alberca al aire libre



Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora - Salón Acero



Holiday Inn Tijuana Zona Río - Evento Social en Alberca





Holiday Inn Express Torreón



UN HOTEL IHG\*

GUANAJUATO - TORREÓN  
MONTERREY GALERÍAS SAN JERÓNIMO  
MONTERREY TECNOLÓGICO  
SILAO AEROPUERTO BAJÍO

Es la solución perfecta para el viajero de negocios que siempre está buscando el mejor costo beneficio. Se disfruta de Desayuno Express® cada día de su estancia. Una opción ideal para los viajeros que buscan comodidad, practicidad y excelente precio.



Holiday Inn Express Silao Aeropuerto Bajío - Estándar King



Holiday Inn Express Monterrey Tecnológico - Alberca techada



Holiday Inn Express Guanajuato - Desayunador



Holiday Inn Express Monterrey Galerías San Jerónimo - Sala de Juntas





Wyndham Garden McAllen at La Plaza Mall

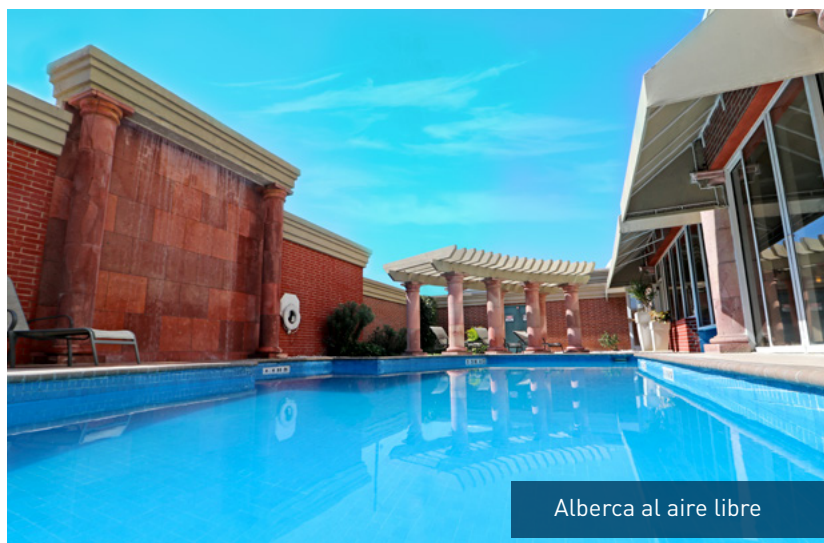


## WYNDHAM GARDEN® McAllen at La Plaza Mall

Uno de las marcas más reconocidas de Wyndham Hotel Group. Ideal para los huéspedes que viajan de negocios ya que cuenta con la última tecnología y servicio personalizado en donde aseguramos que tus reuniones sean un éxito. Todos nuestros huéspedes pueden deleitarse con un delicioso desayuno buffet en cortesía.



Habitación Estándar King



Alberca al aire libre



Desayunador



Lobby





Wall Street Steakhouse - Aguachile de Ribeye

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

Con la experiencia adquirida a través de los años hemos logrado desarrollar una excelente administración en alimentos y bebidas. Con más de 20 centros de consumo, incluyendo restaurantes y bares, somos especialistas en preparación de platillos y bebidas nacionales e internacionales.



Arowana Sky Lounge Restaurant Bar - BBQ Back Rib



La Faraona - Ceviche



Los Continentes - Buffet



Montana Restaurante - Enchiladas Suizas

# NUESTROS GENERADORES DE INGRESOS



## OFICINAS DE VENTAS

Atraemos huéspedes y eventos a nuestros hoteles al fortalecer la relación con nuestros clientes contando con oficinas corporativas y regionales en México, Monterrey, Bajío - Laguna, Frontera Norte, equipo de telemarketing y oficinas de ventas en cada hotel.



## DEPARTAMENTO DE REVENUE MANAGEMENT

Especializados en capitalizar oportunidades de mercado en cada canal de reservación.



## INTELIGENCIA DE MERCADOS

Sobrepasamos a nuestros competidores mediante el uso de información de fuentes externas e internas la cual nos da un conocimiento detallado del mercado.



## MARKETING E IMAGEN

Explotamos los segmentos de mercado por canales tradicionales y no convencionales, posicionando a nuestras propiedades en mercados locales y globales. Generamos nuestro propio contenido publicitario y de imagen.



## ALIMENTOS Y BEBIDAS

La calidad de nuestros centros de consumo nos permite enfocarnos en aumentar el ingreso por huésped.



# EFICIENCIA EN COSTOS



Servicios Compartidos

Optimizamos procesos y reducimos redundancias generando mejoras en el desempeño de los hoteles.



Equipos

Equipos expertos comparten e implementan las mejores prácticas fomentando la excelencia operativa.



Compras y Contratos con Terceros

Nuestro poder de negociación y compras nos permite obtener los mejores precios y contar con ahorros en costos de operación.



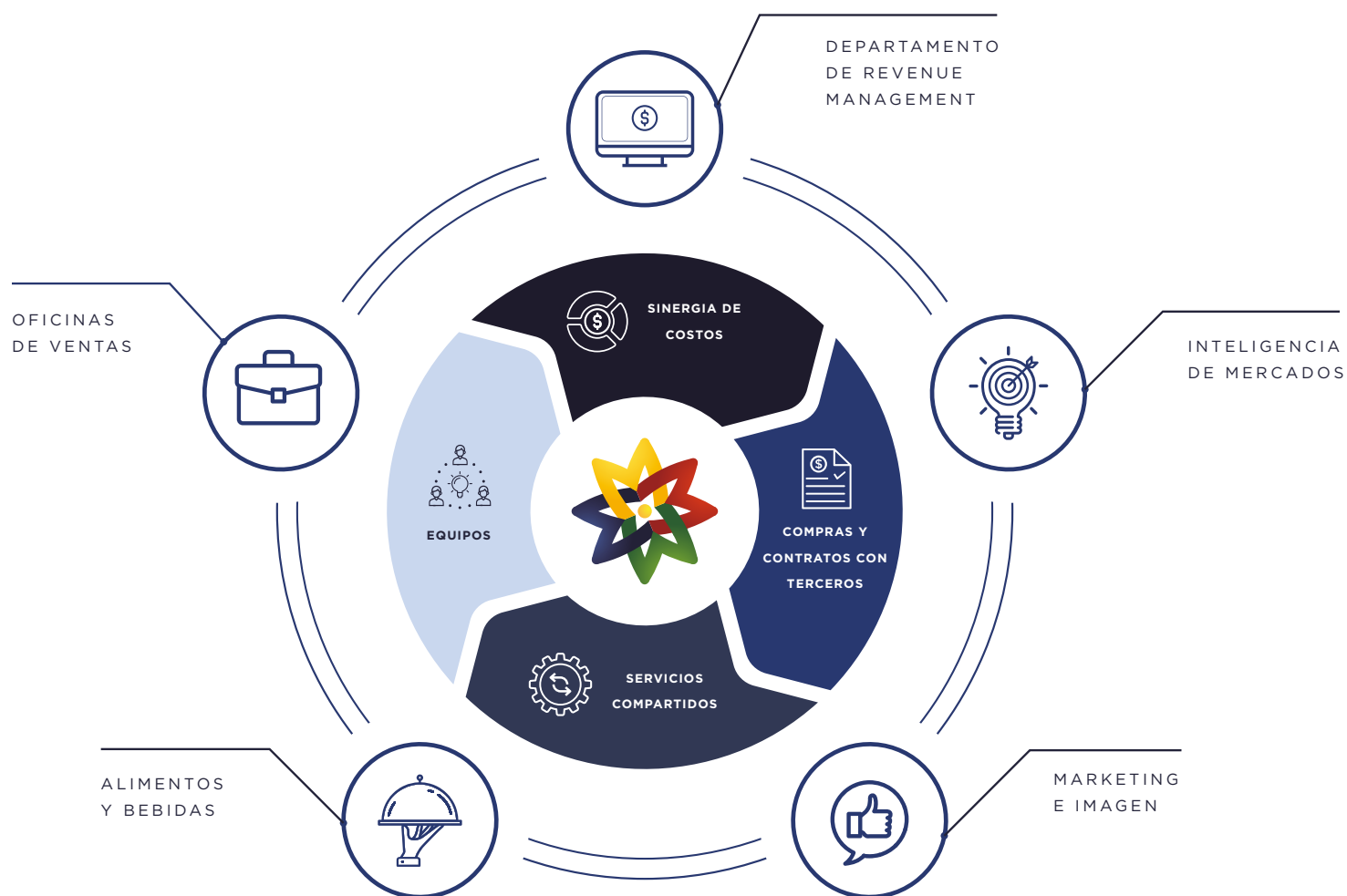
Sinergia de Costos

Al contar con nuestra propia: central de reservaciones, departamento de sistemas, desarrollo de plataformas de información, departamento de compras y abastecimientos, desarrollo humano, contraloría y tesorería corporativa.



Comité Ejecutivo Corporativo

# MODELO DE NEGOCIO



Con Grupo MileniuM accedes a un modelo de negocio cuya principal fortaleza es la generación de utilidades a través de captación de ingresos y reducción de costos y gastos sin afectar la satisfacción de los huéspedes.



# GENUINAMENTE INTERESADOS EN EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD Y DE NUESTROS ANFITRIONES



Esquipulas (ONG) inició sus operaciones a fines de 1996, en la ciudad de Monterrey, N.L., teniendo como único objetivo el apoyo a las comunidades indígenas del estado de Chiapas. Actualmente tiene su sede en San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Desde el 2012 hasta la fecha hemos atendido a más de 500,000 pacientes y practicado más de 1,200 cirugías de oftalmología, más de 4,500 procedimientos de odontopediatría y donado más de 20 millones de pesos tan solo en medicamentos.

## ANFITRIONES MILENIUM



Evento "Un Mundo de Sensaciones"



Convivencia deportiva



Anfitriones en  
Bosque Mágico



Carrera 5k MileniuM



Entrega de Premios MileniuM



Festejo Día del Niño





# EL ÉXITO ES UNA DECISIÓN

Si deseas que Grupo MileniuM contribuya al éxito de tu hotel, ¡contáctanos!

Estamos muy  
entusiasmados de  
trabajar juntos.

Para más información acerca de  
nuestros servicios operativos, favor de  
contactarnos:

[director.general@hotelesmilenum.com](mailto:director.general@hotelesmilenum.com)

[www.operadora.hotelesmilenum.com](http://www.operadora.hotelesmilenum.com)

