

“Nuestra compañía partió con una clara premisa: ofrecer apartamentos vacacionales de máxima calidad a precios competitivos”, señala Angela Watson, e indica que “trabajan para hacer un turismo sostenible y responsable, evitando el ruido y conflictos entre vecinos, además del uso correcto de agua, luz y energía. En los meses de julio y agosto de 2019 cosecharon nuevos éxitos al batir

récords de ocupación (97%) en casi todos sus destinos. “Esta cifra no se mantiene todo el año, pero en temporada baja no decrece por debajo del 60-75%”, explica, e indica que “2019 ha sido un buen año para el turismo en Barcelona. En general, las reservas han aumentado un 20% más que el año pasado y continuaron creciendo a pesar de las protestas”.

Angela Watson, COO de Friendly Rentals

“El emprendimiento nos ha llevado a ser líderes del mercado”

■ Mercedes Cobo

— **¿Cuándo nació la compañía?, ¿cuál ha sido su trayectoria y en qué momento se encuentran?**

— Friendly Rentals nació del sueño de sus dos socios fundadores, quienes querían ofrecer apartamentos accesibles para que todo el mundo pudiera disfrutarlos. En octubre de 2003, después de invertir muchas horas y esfuerzo, hicieron de su sueño una realidad lanzando al mercado una plataforma pionera en su sector.

Nuestra compañía partió con una clara premisa: ofrecer apartamentos vacacionales de máxima calidad a precios competitivos. Pronto recibimos la primera reserva, la del apartamento Gaudí. Dieciséis años después, ese primer apartamento, después de haber sido reformado algunas veces, sigue en nuestro portafolio junto a más de 1.200 apartamentos y nuestra compañía está presente en 14 ciudades de España, Italia, Portugal e Inglaterra.

El emprendimiento nos ha llevado a ser líderes del mercado de alquiler de apartamentos temporales, y hoy en día, más de 600.000 clientes pueden contar su historia en alojamientos reservados a través de nosotros.

Contamos con un amplio portafolio de apartamentos por días en principales destinos turísticos como Barcelona, Madrid, Roma, Venecia o Londres (entre otros), que continuamente seguimos ampliando a través de una cuidadosa selección tanto a nivel nacional como internacional.

Estamos viviendo además un crecimiento exponencial. De 2017 a 2018 conseguimos aumentar la facturación en un 31% llegando a los 20-25 millones de euros, incrementando el número de reservas en un 25% y acumulamos más de 40.000 reservas.

Durante los meses de julio y agosto de 2019, batimos récords de ocupación (97%) en casi todos nuestros destinos. A pesar de que no mantenemos esta alta ocupación todo el año, en temporada baja no decrecemos del 60-75%. Barcelona es un caso particular porque la ocupación es alta todo el año.

— **¿Cómo es su modelo de negocio?. ¿Qué les diferencia y qué les caracteriza?**

— En Friendly Rentals tenemos una doble misión: garantizar los máximos ingresos a los propietarios y ahorrarles todo el esfuerzo en la gestión del alquiler. Nosotros nos encargamos íntegramente de todos los servicios que necesita el viajero: recibir a los clientes para el check-in y check-out, mantenimiento y limpieza, optimización de precios, asesoramiento para la decoración de apartamentos y para la contratación de un seguro que cubra los posibles daños, sesión fotográfica por profesionales y control de los ruidos. También garantizamos la seguridad y ponemos a disposición de los clientes un servicio de emergencia las 24 horas los 7 días de la semana.



“Nuestra metodología de trabajo implica que la legalidad y cumplimiento de normativas vigentes sea requisito indispensable de todos los alojamientos gestionados”

“Ya que Airbnb es una gran plataforma, hacemos uso de ella como canal de distribución”

Para obtener la máxima rentabilidad de cada apartamento vacacional, desde Friendly Rentals nos encargamos de la elaboración de un business plan a medida que consiga superar las expectativas iniciales de los propietarios y garantice los ingresos. Para ello, realizamos un estudio de mercado y analizamos las posibilidades de cada apartamento turístico, la zona, los niveles de demanda, etc.

De este modo adecuamos los precios en función de cada zona y, por ejemplo, decidimos subirlos cuando hay eventos especiales. Además, realizamos una estimación de la ocupación durante todo el año para que el propietario esté siempre al día de sus ganancias.

En Friendly Rentals contamos con sede principal en Barcelona y tenemos oficinas en Madrid, Valencia y Sevilla. En nuestras sedes recibimos a los turistas para gestionar todas sus necesidades, tanto a la llegada, como en la salida. De hecho, contamos con

AL TIMÓN

Ángela Watson es escocesa y reside desde hace 25 años en España. Comenzó su trayectoria en los inicios de la compañía en 2005 coordinando las entradas y salidas de los clientes en los apartamentos. Su crecimiento en la empresa fue espectacular, ya que seis meses después ascendió a ‘officer manager’, y un año después, a ‘regional manager’, puesto que

ocupó durante casi 13 años, siendo el contacto con los managers en todas las regiones y ciudades en las que opera Friendly Rentals. La empresa se vendió en 2016 a Novasol (ahora grupo Awaze) y desde entonces Watson ocupa el cargo de COO (directora ejecutiva). Entre sus funciones, se encuentra la responsabilidad administrativa general

para el día a día de la empresa, la gestión de los presupuestos, la estrategia de crecimiento y el contacto con la empresa madre Awaze. Sus casi 15 años de trayectoria en Friendly Rentals, tratando a los clientes, el equipo y la gerencia, le ha otorgado un fuerte conocimiento de la industria, el sector turístico y la propia compañía.

espacios adaptados por si los viajeros necesitan dejar sus equipajes antes del check-in o, incluso, tras el check-out. De este modo, ahorramos al propietario todo el esfuerzo y tiempo que supone tener que estar pendientes para recibirlos o comprobar que todo esté bien a la salida.

— **¿Cómo es su competencia en plataformas como Airbnb?**

— Nosotros nunca hablamos de Airbnb como competencia, ya que ellos no hacen la gestión del cliente ni de los apartamentos, somos muy diferentes. Ya que Airbnb es una gran plataforma, hacemos uso de ella como canal de distribución. Muchos de nuestros apartamentos

están subidos en Airbnb para asegurar una expansión máxima de los apartamentos que gestionamos.

— **Todos sus apartamentos cuentan con licencia turística...**

— Todos los apartamentos turísticos de la empresa cumplen con la legalidad vigente y la totalidad de los apartamentos cuentan con licencia turística. Nuestra metodología de trabajo implica que la legalidad y cumplimiento de normativas vigentes sea requisito indispensable de todos los alojamientos gestionados.

— **¿Cuál es su nivel de ocupación?**

— Durante los meses de julio y agosto de 2019, cosechamos nuevos éxi-

tos al batir récords de ocupación (97%) en casi todos nuestros destinos. Esta cifra no se mantiene todo el año, pero en temporada baja no decrece por debajo del 60-75%.

— **¿Dónde están presentes y cuáles van a ser los próximos destinos?. ¿Cuáles son sus mercados clave?**

— Actualmente estamos presentes en los principales destinos turísticos como Barcelona, Madrid, Sevilla, Valencia, San Sebastián, Lisboa y Londres. Continuamente seguimos ampliando destinos con una cuidadosa selección tanto a nivel nacional como internacional. En estos momentos, queremos enfocarnos principalmente en España y concretamente en Málaga.

— **¿Cuáles son las ciudades preferidas por los turistas. ¿Siguen apostando por Barcelona?**

— En España, Madrid es la ciudad favorita por los españoles y Barcelona por los extranjeros. Según nuestros datos, los visitantes de Madrid son en su mayoría españoles (30%), italianos (6,5%) y franceses (5%). En cambio, Barcelona despierta un mayor interés entre estadounidenses (14%), franceses (11%) y holandeses (9%), siendo solo un 6% los turistas del resto de España que viajan a la ciudad condal.

Las protestas que tuvieron lugar en Barcelona tras darse a conocer la sentencia del procés el 14 de octubre, pusieron en alerta el sector turístico ante las dudas de que pueda producirse una situación similar, o peor, a la de finales de 2017, cuando tras el referéndum independentista y las cargas policiales en los colegios electorales, cayó la llegada de turistas los meses siguientes. Pero 2019 ha sido un buen año para el turismo en Barcelona. En general, las reservas han aumentado un 20% más que el año pasado y continuaron creciendo a pesar de las protestas. Si bien es cierto que las reservas se vieron ralentizadas durante algunos días, esta ligera bajada fue algo puntual.

— **En un año aumentaron su facturación en un 31%. ¿Cuáles son las claves de este crecimiento y cuáles son sus previsiones a corto plazo?**

— Tenemos un equipo de revenue y trabajamos en cambiar precios a diario, mirando hacia dónde va el mercado para adecuar el precio de cada apartamento en función de cada zona. Aunque nuestro nombre ya está en el mercado y todo el mundo sabe quién es Friendly Rentals, queremos asegurar que nuestros clientes están satisfechos con la calidad y el servicio recibido. Con este fin, trabajamos con los propietarios para que los apartamentos sean mejores. Este año tenemos previsto crecer un 15% en rentabilidad para los propietarios y buscamos nuevos apartamentos debido a la alta demanda.

— **¿Cuáles son sus planes de futuro?**

— Conseguir más apartamentos, mejorar el check-in online e implementar nueva tecnología para que el cliente acceda al apartamento con más agilidad. Estamos preparando dos proyectos que facilitaran todavía más la interacción del visitante con la plataforma. Por un lado, el Fast Check-in, una aplicación que agiliza el check-in y el cliente tan solo vendrá a por las llaves de la oficina; y por otro el Direct check-in a partir del cual tendrán acceso al apartamento a través de una app sin necesidad de pasar por las oficinas de Friendly Rentals.

También trabajamos para hacer un turismo sostenible y responsable, evitando el ruido y conflictos entre vecinos, además del uso correcto de agua, luz y energía.