

Fecha: 30-04-2025
Medio: Revista Chef & Hotel
Supl. : Revista Chef & Hotel
Tipo: Noticia general
Título: Leandro Moller Foster: Gerente del Año 2024 en GM Meeting Accor 2025

Pág. : 42
Cm2: 971,8

Tiraje:
Lectoría:
Favorabilidad:

Sin Datos
Sin Datos
☐ No Definida



“El éxito en hotelería es el resultado de un esfuerzo colectivo”

Leandro Moller Foster: Gerente del Año 2024 en GM Meeting Accor 2025

Fecha: 30-04-2025
 Medio: Revista Chef & Hotel
 Supl.: Revista Chef & Hotel
 Tipo: Noticia general
 Título: **Leandro Moller Foster: Gerente del Año 2024 en GM Meeting Accor 2025**

Pág.: 43
 Cm2: 906,6

Tiraje:
 Lectoría:
 Favorabilidad: Sin Datos
 Sin Datos
☐ No Definida



En el marco del GM Meeting Accor 2025 celebrado en Lima, Perú, Leandro Moller Foster, General Manager de Novotel Santiago Las Condes, fue galardonado con el prestigioso premio "Gerente del Año 2024". Reconocido por su excelencia en gestión, resultados sobresalientes en RPS y auditorías Mystery Shopper. Este logro destaca su liderazgo, compromiso y capacidad para transformar desafíos en éxitos. POR LUCAS ÁVILES R./ FOTOGRAFÍAS:

RONNY BELMAR V.

Lima, ciudad que conjuga tradición y modernidad, fue la sede ideal para congregar a los líderes más visionarios de Accor en América. En un escenario en el que se reforzó el compromiso con la innovación y la calidad en la industria hotelera, Accor reafirmó su liderazgo con 446 hoteles, 10 marcas y 71.000 habitaciones distribuidas en 13 países, contando con 18.000 Heartist.

Bajo la dirección de figuras reconoci-

das como Jean-Jacques Morin, CEO Global de PM&E, y Thomas Dubaere, CEO de las Américas, el evento rindió homenaje a la sinergia, el esfuerzo conjunto y el destacado desempeño de sus equipos.

Durante la ceremonia, Mauro Rial, COO North & Hispanic Accor Americas, entregó el galardón a Moller Foster, cuyo inspirador mensaje destacó el valor de la colaboración y la disciplina en la gestión hotelera actual.

EL COMPROMISO GENERA CALIDAD

Leandro es ingeniero comercial de profesión. Orgulloso hijo de la ciudad de Viña del Mar, durante su carrera en hotelería y administración de empresas supo nutrir un currículum que hoy lo posiciona como un verdadero experto en la materia:

MBA en la Universidad Camilo José Cela (España). Diploma de Gestión Hotelera en la Universidad de Cornell (EEUU). Programa de desarrollo

Fecha: 30-04-2025
 Medio: Revista Chef & Hotel
 Supl. : Revista Chef & Hotel
 Tipo: Noticia general
 Título: **Leandro Moller Foster: Gerente del Año 2024 en GM Meeting Accor 2025**

Pág. : 44
 Cm2: 912,1

Tiraje:
 Lectoría:
 Favorabilidad:

Sin Datos
 Sin Datos
☐ No Definida



GM MEETING ACCOR 2025 | Leandro Moller Foster, General Manager de Novotel Santiago Las Condes, recibe premio "Gerente del Año 2024" de manos de Mauro Rial, COO North & Hispanic Accor Americas

DURANTE LA CEREMONIA, GM MEETING ACCOR 2025 CELEBRADO EN LIMA, PERÚ, MAURO RIAL, COO NORTH & HISPANIC AMERICAS, ENTREGÓ EL GALARDÓN A MOLLER FOSTER, CUYO INSPIRADOR MENSAJE DESTACÓ EL VALOR DE LA COLABORACIÓN Y LA DISCIPLINA EN LA GESTIÓN HOTELERA ACTUAL ■

Directivo (PDD), en ESADE (España). Diplomado en Transformación Digital, MIT (EE.UU.). Diploma de gestión de Procesos Orientados al Cliente, en la Pontificia Universidad Católica (Chile).

Como una maravillosa experiencia, describe los más de 20 años en los que se ha desenvuelto en la alta dirección hotelera. Entre risas, reconoce que desde cuarto básico fue presidente de centros de alumnos. Como líder se mueve como pez en el agua, y así lo declara en base al goce que le ha generado esta actividad, considerándose una persona agradecida, afortunada y feliz.

"GM OF THE YEAR NORTH & HISPANIC

AMERICAS 2024"

El trofeo entregado en sus manos es un árbol de la Amazonía peruana llamado Huayruru; sagrado, relacionado con la abundancia y la prosperidad. Desde Accor, fue asociado al bienestar de las metas alcanzadas. *"Lo más lindo de este reconocimiento, han sido las muestras de cariño y respeto de tantas hermosas personas que he conocido en este viaje"*, indica.

"Eres uno de los mejores ejemplos que encontré en mi vida de perseverancia y esfuerzo. Y lo bueno es que te fuiste autoconstruyendo, tomando en este largo camino las herramientas, enseñanzas y

experiencias que se necesitan para hacerlo bien (...)", fue uno de los mensajes recibidos por el protagonista durante los días posteriores a la premiación.

Una mesa de **NUNA Restaurante**, al interior de **Novotel Santiago Las Condes** –con espressos y dulces delicadezas de por medio– sirve de escenario para indagar en inspiradores detalles relacionados a su exitosa gestión en el hotel.

¿Es la satisfacción del cliente la meta más importante?

Los negocios buscan rentabilidad, pero sólo lo logras cuando las personas te recomiendan, se vuelven leales a la marca.

Fecha: 30-04-2025
 Medio: Revista Chef & Hotel
 Supl. : Revista Chef & Hotel
 Tipo: Noticia general
 Título: **Leandro Moller Foster: Gerente del Año 2024 en GM Meeting Accor 2025**

Pág. : 45
 Cm2: 381,7

Tiraje: Sin Datos
 Lectoría: Sin Datos
 Favorabilidad: ☐ No Definida



. ¡Y eso es satisfacción! Preocuparse de la experiencia global del cliente en todos los puntos de contacto.

Durante el apagón sufrido en Santiago hace algunas semanas, el personal de camareros no pudo llegar. A bordo teníamos 320 personas. Todos los jefes de áreas, de personal presente en el hotel, nos pusimos la camiseta de garzones —conmigo incluido— para entregar el servicio acordado.

Al día siguiente también se presentó un problema, relacionado a la empresa de lavandería, quienes no pudieron hacer una entrega a un grupo de huéspedes coreanos. Hicimos todo el seguimiento de una ruta que realizaron en un crucero hasta Buenos Aires. Nuestro Hotel Sales, Javier Ramírez, cruzó la cordillera personalmente para devolverles sus pertenencias.

En Novotel Santiago Las Condes hacemos que las cosas sucedan, con un equipo excepcional, comprometido, que entrega esa milla extra.

Ponerse en el lugar del cliente...
 ¿Qué medidas toman al respecto?



EL TROFEO ENTREGADO EN SUS MANOS ES UN ÁRBOL DE LA AMAZONÍA PERUANA LLAMADO HUAYRURO; SAGRADO, RELACIONADO CON LA ABUNDANCIA Y LA PROSPERIDAD. DESDE ACCOR, FUE ASOCIADO AL BIENESTAR DE LAS METAS ALCANZADAS. “LO MÁS LINDO DE ESTE RECONOCIMIENTO, HAN SIDO LAS MUESTRAS DE CARIÑO Y RESPETO DE TANTAS HERMOSAS PERSONAS QUE HE CONOCIDO EN ESTE VIAJE”, INDICA ■

Debemos situarnos desde la mirada del cliente. Es algo que implementamos con la instauración de nuestro protocolo de saludo, 10/5. Si estás a 10 pasos de distancia, haz contacto visual y sonríe. Si estás a 5 pasos de distancia, saludamos cordialmente. Actitud, naturalidad e interés sincero.

La pasión por el servicio al cliente es el sentimiento que nos une. Proponemos generar una primera impresión muy positiva y, posteriormente, corregir los factores mínimos en una serie de procesos.

¿Por ejemplo?

Un modelo de estandarización de gestión por parte de los gerentes. La reunión brief es una de ellas, que se realiza de lunes a viernes. Revisamos los principales KPI —indicador clave de desempeño— de las áreas desde tres aspectos: lo que ocurrió ayer, lo que ocurre hoy y lo que va a pasar mañana. Observaciones de clientes, objetivos, todo en pos de que la experiencia global sea satisfactoria.

Miramos la meta más importante del negocio y trabajamos en base a elementos de predicción. No sólo mirando el espejo retrovisor, sino que visualizando el futuro.

El checklist de revisión, por su parte, garantiza factores mínimos. Música, temperatura, limpieza, orden, funcionalidad. En el caso del restaurant, calidad del producto y actitud del personal.

En relación al equipo de trabajo... ¿La actitud determina la altitud de una persona al interior de una organización?

¡100%! Tú puedes contratar a una persona por aptitudes, pero muchas veces salen de las organizaciones por actitudes. Por eso es tan importante cuidar la actitud al interior de una empresa. ¡Marca la diferencia!

¿Cómo buscas al trabajador ideal?

Hoy en día las personas buscan ser reconocidas por lo que son, y no tan sólo por lo que hacen. Modelamos la contratación de una persona definiendo el perfil ideal del cargo. Si yo contrato a un camarero, a un garzón, ¿en qué me fijo?

Qué tenga orientación al cliente como primera condición. Qué tenga la actitud adecuada para poder atender. Conocimientos básicos, porque otras habilidades son perfectamente adquiribles.

Nosotros impulsamos aquello, que las personas florezcan al interior de la



organización, pero reitero, la actitud es la que marca la diferencia.

¿El éxito en la hotelería es el resultado de un esfuerzo colectivo?

¡Efectivamente! Todos los días lidiamos con distintos escenarios donde siempre colocamos al cliente en el centro. Quien tiene un porqué siempre encontrará un cómo para hacer las cosas.

Nosotros tenemos metas cuantitativas y cualitativas, pero definidas sólo en cuatro aspectos: ingresos, costos, satisfacción del cliente y compromiso de las personas.

Vuelvo al concepto de la "milla extra". Un equipo se compromete con el objetivo porque lo sienten propio. Y ese es un desafío que encaramos en conjunto, haciendo lo correcto en todo momento.

En tu diálogo se percibe tu vasta trayectoria en el rubro. ¿Cómo fuiste construyendo este camino?

“LA PASIÓN POR EL SERVICIO AL CLIENTE ES EL SENTIMIENTO QUE NOS UNE. PROPONEMOS GENERAR UNA PRIMERA IMPRESIÓN MUY POSITIVA Y, POSTERIORMENTE, CORREGIR LOS FACTORES MÍNIMOS EN UNA SERIE DE PROCESOS”, PLANTEA LEANDRO MOLLER FOSTER, GENERAL MANAGER DE NOVOTEL SANTIAGO LAS CONDES ■

Sinceramente llegué a la hotelería, a la hospitalidad, por un hecho de fuerza mayor. A mis 16 años, mi amada madre sufrió un grave accidente que la tuvo un año completo hospitalizada en Buenos Aires. Aquello me llevó a trabajar en un restaurante porteño como el ayudante del ayudante.

Tengo el recuerdo latente de los argentinos como unos profesionales del servicio. Creaban un personaje en escena. Profesional, pulcro, decente, elegante, con presencia... Destaqué de tal manera que después no

querían que me fuera, con posibilidades reales de escalar en el negocio.

Retorné a Chile porque tenía que estudiar. Cursando el primer año en hotelería en INACAP, de la mano de una persona en particular llega una oportunidad para trabajar en cruceros en Estados Unidos. Con el potencial que tenía mi promoción, no dudó en captar

gente, pero con el requisito excluyente de saber hablar inglés.

En ese momento, mi inglés era nulo. En 3 meses eran las postulaciones. Me preparé, me preparé, me preparé. Cursos, bibliografía, de modo autodidacta. Del bus al trabajo, leía, practicaba. Trabajaba de garzón en un restaurant llamado "Delicias del Mar", ubicado en Av. San Martín. Me lo propuse y lo logré. Aprobé la entrevista final. Pausé mis estudios y me fui. Aquello cambió mi vida y la de mi familia.

Fecha: 30-04-2025
 Medio: Revista Chef & Hotel
 Supl.: Revista Chef & Hotel
 Tipo: Noticia general
 Título: **Leandro Moller Foster: Gerente del Año 2024 en GM Meeting Accor 2025**

Pág.: 49
 Cm2: 845,0

Tiraje:
 Lectoría:
 Favorabilidad: Sin Datos
 Sin Datos
☐ No Definida



**“¡EFECTIVAMENTE! TODOS LOS DÍAS
 LIDIAMOS CON DISTINTOS ESCENARIOS
 DONDE SIEMPRE COLOCAMOS AL
 CLIENTE EN EL CENTRO. QUIEN TIENE
 UN PORQUÉ SIEMPRE ENCONTRARÁ UN
 CÓMO PARA HACER LAS COSAS” ■**



¿Es esa intensidad la que te hizo llegar más lejos?

Lo metódico y lo autoexigente son dos aspectos que han trascendido mi carácter profesional. Y aquello he podido traspasarlo. Donde he ido, he logrado potenciar el potencial de las personas que integran mi equipo, que se conviertan en su mejor versión.

Si yo viera en mi recorrido cuál ha sido un punto de inflexión, yo diría que Disney DCL fue muy importante (crucero de lujo de World Disney). Me marcó, me dotó de una mirada especial hacia el cliente.

Luego de trabajar bajo los altos estándares de calidad y excelencia de la marca, fui responsable del correcto funcionamiento de la operación diaria como Restaurant Manager. Por otro lado, una importante cadena hotelera me entregó herramientas de modelo de gestión. Un modelo práctico, tal vez un poco rígido, pero que buscaba la

excelencia.

El paso por Luckia (hoteles/casinos) me dio la oportunidad de viajar a Europa, viviendo una experiencia de calidad con distintas ciudades del norte al sur de España. Acá agradezco hasta el día de hoy las enseñanzas de José González, jefe de la compañía, quien financió parte de mi curriculum profesional a través de dos escuelas de negocio.

Hace un poco más de dos años lideras la operación en Novotel Santiago Las Condes. Con los buenos resultados sobre la mesa... ¿Qué ha significado para ti esta llegada a Accor?

Fue una conexión directa con la mirada hotelera más tradicional, pero con marcas vanguardistas como Novotel, donde tienes esta flexibilidad de implementar cosas. El foco actualmente está en la cultura operacional de excelencia, y viene

de la mano de muchas cosas que vengo aplicando en nuestro hotel hace un tiempo.

Por ejemplo, el protocolo de saludo explicado con anterioridad que, agradecidamente, fue bienvenido en otros Novotel; en México, Colombia, Perú, por nombrar algunos. Mismo caso con el modelo de estandarización de gestión para gerentes. Aportes impulsados desde casa, que también fueron parte determinante del premio otorgado hacia mi persona días atrás.

No todo cambio trae una mejora, pero, para mejorar algo, necesariamente tiene que haber un cambio.

Novotel Santiago Las Condes

Av. Alonso de Cordova 5199, Las Condes

Teléfono: +56 2 2422 7900

Correo: ReservasNLC@accor.com

Instagram (@novotelsantiagolascondes):

<https://www.instagram.com/novotelsantiagolascondes/>