

Συνέντευξη Κωστάκη Λοΐζου με την ευκαιρία της βράβεισής του με το Lifetime Achievement Award των IN Business Awards



Κωστάκης Λοΐζου, Εκτελεστικός Πρόεδρος του Ομίλου Louis και Πρόεδρος της Louis plc

- **Πότε και πώς ξεκίνησε η επιχειρηματική σας πορεία;**
Νιώθω ότι ουσιαστικά γεννήθηκα μέσα στη δουλειά. Θυμάμαι από την παιδική μου ηλικία τον πατέρα μου να δουλεύει σκληρά, έτσι κατά κάποιον τρόπο μπήκα στην κουλτούρα της δουλειάς από μικρός. Στις διακοπές μου από το σχολείο επέλεγα να περνώ αρκετό χρόνο στα γραφεία της εταιρείας. Μου άρεσε να είμαι στη δουλειά, έστω και αν δεν καταλάβαινα πολλά πράγματα! Μετά τις σπουδές και τη στρατιωτική μου θητεία ξεκίνησα να εργάζομαι στην εταιρεία σε μόνιμη βάση.
- **Μιλήστε μας για την ίδρυση και τη λειτουργία της εταιρείας Louis. Ποιος ήταν ο εμπνευστής και ποιες δυσκολίες συνάντησε;**
Εμπνευστής του τουριστικού οργανισμού «Louis» ήταν ο πατέρας μου, Λούης Λοΐζου, γνωστός ως ο «πατέρας του κυπριακού τουρισμού». Από το 1935 ο Λούης Λοΐζου ξεκίνησε να υλοποιεί επιχειρηματικά το όραμά του: να τοποθετήσει την Κύπρο στον παγκόσμιο χάρτη του τουρισμού. Βεβαίως συνάντησε πολλές δυσκολίες, αφού δεν υπήρχε η έννοια του τουρισμού και έπρεπε με δικούς του περιορισμένους πόρους και μέσα να ξεκινήσει από τα βασικά, δηλαδή να υποδείξει στους ξένους το που είναι η Κύπρος στον χάρτη και να εξηγήσει γιατί κάποιος να θέλει να επισκεφθεί την Κύπρο. Μετά την πρώτη του επιχειρηματική κίνηση, την εταιρεία μεταφορών «Αδελφότης» που εκτελούσε κυρίως δρομολόγια μεταξύ Λεμεσού και Λευκωσίας, ίδρυσε το 1942 τη «Louis Tourist Agency – Τουριστικά Γραφεία Λούης». Ήταν η πρώτη αμιγώς τουριστική επιχείρηση στην Κύπρο

αλλά και η πρώτη φορά που η λέξη «τουρισμός» χρησιμοποιήθηκε ως σήμα κατατεθέν για το νησί. Η κύρια δραστηριότητα της εταιρείας ήταν τα ταξίδια Κυπρίων σε γειτονικές χώρες και οι επισκέψεις ξένων τουριστών στο νησί.

- **Τι διαφορές βλέπετε στην ξενοδοχειακή βιομηχανία όταν ξεκινούσατε σε σχέση με το σήμερα;**
Η ξενοδοχειακή βιομηχανία έχει αλλάξει ριζικά τις τελευταίες δεκαετίες. Παλαιότερα τα πράγματα ήταν πολύ πιο απλά, αφού τα ξενοδοχεία είχαν τα βασικά: μικρό αριθμό δωματίων, σαλόνι, μπαρ και εστιατόριο. Σήμερα μπορεί κάποιος να παρομοιάσει τα ξενοδοχεία με ολόκληρα «χωριά». Πρόκειται για μονάδες μεγάλης έκτασης που διαθέτουν διαφορετικών ειδών εστιατόρια και μπαρ, κέντρα ευεξίας και spa, θεματικά πάρκα και πολλές άλλες διευκολύνσεις. Στο θέμα της διατροφής, παλαιότερα οι επιλογές περιορίζονταν στο B&B, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή. Σήμερα έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό το all-inclusive, μια ελκυστική επιλογή για τους πελάτες. Επίσης, έχει πλέον αλλάξει ο τρόπος που γίνονται οι κρατήσεις. Μέχρι σήμερα η τεράστια πλειοψηφία γινόταν μέσω τουριστικών πρακτόρων. Αυτό σιγά σιγά αλλάζει και πλέον ένας μεγάλος αριθμός κρατήσεων πραγματοποιείται διαδικτυακά και απευθείας στα ξενοδοχεία. Παλαιότερα τα ξενοδοχεία ανήκαν σε ιδιώτες και οικογένειες. Σήμερα για τα περισσότερα ο έλεγχος έχει περάσει στις μεγάλες εταιρείες. Τέλος, ο πελάτης σήμερα έχει στη διάθεσή του πολλές πληροφορίες πριν την άφιξη, για παράδειγμα μπορεί να διαβάσει διάφορες κριτικές σε πολυάριθμες ιστοσελίδες. Αυτό είναι ένα θετικό στοιχείο, αφού κάθε ξενοδοχείο που υπόκειται σε κριτική βελτιώνεται και αναπροσαρμόζει τις υπηρεσίες που προσφέρει.
- **Τι ενέργειες πρέπει να γίνουν ώστε να καταστεί η Κύπρος ακόμα πιο ελκυστικός προορισμός για διακοπές;**
Είμαι ένας από αυτούς που πιστεύουν πως ως κράτος πρέπει να επενδύσουμε στη βελτίωση των υποδομών και του φυσικού περιβάλλοντος αλλά και στην καλαισθησία των πόλεων και χωριών μας, καθώς ως τουριστικός προορισμός υστερούμε στο θέμα «χαρακτήρα» και «ταυτότητας». Θα μπορούσαμε κάλλιστα να ζητήσουμε τη βοήθεια ξένων εμπειρογνομόνων γύρω από το θέμα αυτό. Μια διορισμένη επιτροπή εμπειρογνομόνων σε συνεργασία με το κράτος θα πρόσφερε σημαντική βοήθεια και καθοδήγηση. Πάντοτε έλεγα πως η πολιτεία πρέπει να δώσει κάποιες κατευθυντήριες γραμμές στην εμφάνιση των διάφορων τουριστικών αναπτύξεων. Ας πάρουμε για παράδειγμα τα ελληνικά νησιά, τα οποία έχουν επενδύσει στην ανάδειξη του τοπικού χαρακτήρα.
- **Θεωρείτε πως η Κύπρος προσφέρεται για ακόμα περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις; Πολλοί λένε πως ίσως είναι καιρός για επιβολή πλαφόν στην παραχώρηση νέων αδειών για τουριστικά καταλύματα.**
Ένα νησί όπως η Κύπρος έχει συγκεκριμένες δυνατότητες και υποδομές που μπορούν να αντέξουν μια ενδεχόμενη μεγάλη αύξηση του τουριστικού ρεύματος. Κάποιοι προορισμοί ανά το παγκόσμιο, όπως η Μαγιόρκα, προβαίνουν ήδη σε θέσπιση κριτηρίων όχι μόνο για τη μη αύξηση των τουριστικών καταλυμάτων αλλά και για τη μείωσή τους. Ίσως κάποιες περιοχές στην Κύπρο χρειάζεται κάποια στιγμή να αντιμετωπίσουν το θέμα της υπέρμετρης αύξησης του τουρισμού.
- **Ποια είναι η σχέση σας με τα άτομα που εργάζονται στον Όμιλο;**
Στον Όμιλο εργάζονται περίπου 4 χιλιάδες άτομα. Βεβαίως οι διαπροσωπικές σχέσεις είναι σημαντικές, από τον πρώτο μέχρι και τον τελευταίο εργαζόμενο. Ένας ηγέτης πρέπει να είναι φιλικός, προπάντων δίκαιος με το προσωπικό και να προσπαθεί να κερδίσει την

εμπιστοσύνη του. Θεωρώ πως η διαχρονική επιτυχία μιας εταιρείας εξαρτάται από το σύνολο, την ομαδικότητα, ένα στοιχείο στο οποίο πιστεύω έντονα και το βλέπω ευτυχώς να εφαρμόζεται στον δικό μας Όμιλο.

- **Ποια θα θέλατε να είναι η «επιχειρηματική σας κληρονομιά» ή αλλιώς η επαγγελματική σας υστεροφημία; Πως θα θέλατε να σας θυμούνται στους επιχειρηματικούς κύκλους;**
Το όνομά μου αναμφίβολα έχει συνδεθεί με τον τομέα του τουρισμού, ιδιαίτερα με τα ξενοδοχεία και την κρουαζιέρα. Θα ήθελα να με θυμούνται ως άξιο συνεχιστή του πατέρα μου. Θα με ευχαριστούσε εάν η συνεισφορά μου στον τομέα αξιολογείται στο μέλλον θετικά.
- **Ποια είναι η μεγαλύτερη σας επιτυχία; Για τι είστε πραγματικά περήφανος από την επαγγελματική σας δραστηριότητα;**
Ο τουρισμός είναι μια πολύ ευαίσθητη βιομηχανία και κάθε μερικά χρόνια αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα. Θεωρώ μεγάλη επιτυχία που ως Όμιλος καταφέραμε διαχρονικά να ξεπερνάμε τα προβλήματα αυτά και να παραμένουμε μέχρι σήμερα γεροί και δυνατοί. Εάν πρέπει να επικεντρωθώ σε κάποια σημεία, νιώθω μεγάλη ικανοποίηση που δημιουργήσαμε μια εταιρεία ξενοδοχείων που σε μια δεδομένη στιγμή ήταν η μεγαλύτερη εταιρεία ξενοδοχείων σε Κύπρο και Ελλάδα. Πρωτοπορήσαμε, καθώς τη δεκαετία του 80' φέραμε για πρώτη φορά την κρουαζιέρα στην Κύπρο. Τέλος νιώθω περήφανος για τις διαχρονικές συνεργασίες που διατηρεί ο Όμιλος διεθνώς, ιδιαίτερα τη σχέση με την TUI, που χρονολογείται πάνω από 50 χρόνια.
- **Πόσο εύκολη ή δύσκολη είναι η μετάβαση της εταιρείας από τη παλιά γενιά στη νέα;**
Ο κόσμος σήμερα αλλάζει με μεγάλη ταχύτητα. Ειδικότερα τα τελευταία 50 χρόνια, οι συχνές μεταβολές στο παγκόσμιο επιχειρηματικό περιβάλλον και η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας έχουν αναχθεί σε σημαντικές προκλήσεις για τις σύγχρονες εταιρείες. Η σημερινή νέα γενιά είναι πολύ πιο καταρτισμένη απ' ό,τι ήταν οι προηγούμενες και βεβαίως πιο εξοικειωμένη με την τεχνολογία και πιο ενήμερη θα έλεγα για το τι συμβαίνει στον κόσμο. Αυτό ακριβώς τη φέρνει σε καλύτερη θέση σε σχέση με τη δική μου γενιά, ώστε να ανταποκριθεί επαρκώς στις ανάγκες του σημερινού επιχειρηματικού περιβάλλοντος και να αναλάβει το απαιτητικό χαρτοφυλάκιο μιας εταιρείας. Είναι γεγονός ότι λόγω της υψηλής επαγγελματικής τους κατάρτισης και της εξοικείωσης τους με την τεχνολογία, σήμερα δεχόμαστε πολύ πιο εύκολα τους νέους σε σημαντικές θέσεις, κάτι που παλαιότερα δεν γινόταν σε τέτοιο βαθμό. Οπότε δεν θεωρώ δύσκολο, αντιθέτως, θεωρώ φυσικό επακόλουθο τη μετάβαση από την παλιά γενιά στη νέα. Σε κάθε περίπτωση όμως, για την ομαλή μετάβαση χρειάζεται συνεχής προσπάθεια, προσαρμοστικότητα και αμοιβαία κατανόηση.
- **Τι πρακτικές συμβουλές δίνετε στα παιδιά σας και γενικά σε νεαρούς επιχειρηματίες;**
Αν μπορούσα να δώσω κάποιες συμβουλές, θα ήταν πρώτον να αγαπούν και μάλιστα με πάθος αυτό που κάνουν. Επίσης, πρέπει να γνωρίζουν πως ο δρόμος προς την επιτυχία χρειάζεται ταπεινοφροσύνη, σκληρή δουλειά και θυσίες. Θα πρέπει ακόμα να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των συνεργατών τους – τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών – με τους οποίους πρέπει να είναι πάντα ειλικρινείς και συνεπείς και να αναπτύσσουν διαπροσωπικές σχέσεις. Τέλος, απαραίτητο στοιχείο της επιτυχίας θεωρώ ότι είναι η αυτοπεποίθηση και η πίστη ότι μπορείς να πραγματοποιήσεις τα όνειρά σου.
- **Ποια ήταν η πιο δύσκολη απόφαση που έχετε λάβει ποτέ στη διάρκεια της επαγγελματικής σας πορείας;**

Η επιχειρηματικότητα αναπόφευκτα επιφυλάσσει αρκετές σημαντικές στιγμές, άλλες ευχάριστες και άλλες δυσάρεστες. Μπορώ να πω ότι μια από τις πιο δύσκολες αποφάσεις ήταν η αγορά του πρώτου μας κρουαζιερόπλοιου Princessa Marissa το 1985. Ήταν μια σημαντική επένδυση, μαζί με την απόφαση να εισέλθουμε στον τομέα της κρουαζιέρας.

- **Πόσο μεγάλο είναι το πλήγμα στην ξενοδοχειακή βιομηχανία από την πανδημία του covid-19; Τι χάθηκε τα τελευταία χρόνια λόγω πανδημίας και πόσο δυσαναπλήρωτο είναι το κενό;**

Εκτός από τις τεράστιες οικονομικές ζημιές που επέφερε η πανδημία, επήλθε αναγκαστική αναστολή δόσεων δανείων και αναπροσαρμογή στα υφιστάμενα δάνεια. Πολλά ξενοδοχεία κατέφυγαν σε επιπλέον δανεισμό για να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν στις συνέπειες της κρίσης. Επιπρόσθετα, τα τελευταία χρόνια οι ξενοδόχοι δέχθηκαν σημαντικές πιέσεις για μειώσεις τιμών και παγοποιήσεις τιμών πώλησης που δεν θα μπορέσουν ποτέ να αναπληρωθούν με ανάλογες αυξήσεις. Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως σήμερα οι ξενοδόχοι είναι αντιμέτωποι με άνευ προηγουμένου αυξήσεις σε ό,τι αφορά τις πρώτες ύλες και τα άλλα συναφή λειτουργικά έξοδα. Οι προγραμματισμένες ανακαινίσεις αναβλήθηκαν και το κόστος συντήρησης αυξήθηκε αισθητά. Τεράστιο πρόβλημα δημιουργήθηκε και στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού, αφού πολλοί ξενοδοχοϋπάλληλοι εγκατέλειψαν το επάγγελμα ή έφυγαν από τουριστικούς προορισμούς όπως η Κύπρος επιστρέφοντας στη χώρα προέλευσής τους.

- **Ήδη, φαίνονται οι αρνητικές συνέπειες του πολέμου στην Ουκρανία στον τουριστικό τομέα της Κύπρου. Πως θα αναπληρώσετε το κενό αυτό;**

Οι προσπάθειες αναπλήρωσης του κενού που δημιούργησε ο πόλεμος στην Ουκρανία επικεντρώνονται αφενός στην προσέλκυση νέων αγορών και αφετέρου στην περαιτέρω ενίσχυση των υφιστάμενων, όπως η Γαλλία, η Γερμανία, το Ισραήλ, ακόμα και η Αγγλία. Για πρώτη φορά βλέπουμε φέτος να υπάρχουν πτήσεις προς Κύπρο από πέντε διαφορετικά αεροδρόμια της Γαλλίας.

- **Θεωρείτε ότι αυτοί οι δύο αρνητικοί παράγοντες αποτέλεσαν παράλληλα και μια ευκαιρία για ανασυγκρότηση; Ακούμε διαρκώς για απεξάρτηση από τις δύο μεγάλες αγορές του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ρωσίας και μικρό αριθμό ταξιδιωτικών πρακτόρων, αλλά στην πράξη δεν αλλάζει κάτι.**

Ισχύει απόλυτα ότι μέσα από μια κακή συγκυρία προκύπτουν και ευκαιρίες. Η επιτυχία στη συγκροτημένη προσπάθεια που γίνεται τώρα για προσέλκυση νέων αγορών θα εξαρτηθεί από το αν θα συνεχίσουμε και στο μέλλον να στηρίζουμε αυτές τις νέες αγορές: να τις αναπτύσσουμε και να αναπροσαρμόζουμε το προσφερόμενο προϊόν, και να μην τις αντιμετωπίσουμε σαν ευκαιριακές λύσεις.

- **Τι ενέργειες σκοπεύετε να κάνετε γενικότερα για να προσελκύσετε κόσμο στα ξενοδοχεία και στις κρουαζιέρες σας;**

Σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει να αφήσουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε να μειώσουν το επίπεδο ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών μας. Αντίθετα, θα πρέπει να συνεχίσουμε να προσφέρουμε όλο και πιο αναβαθμισμένες υπηρεσίες για προσέλκυση πιο ποιοτικού τουρισμού.

Ευρωπαϊκό
Πανεπιστήμιο Κύπρου
UNIVERSITY

14th
IN BUSINESS
AWARDS
cover story

Τιμητικό Βραβείο
LIFETIME
ACHIEVEMENT AWARD
Κωστάκης Λοΐζου

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ LOUIS
ΚΑΙ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ LOUIS PLC