

## PREGUNTAS HOTEL VIRTUAL INNOVATION LAB

Hola a todos, ¿cuál es el mayor reto para que el cliente perciba en Internet que vuestro hotel es un hotel seguro y se atreva a reservar y viajar?

Todos estamos buscando la mejor comunicación de la seguridad para que los clientes se animen a viajar. En este sentido creo que la mayoría de los hoteles y cadenas hacen lo siguiente:

- 1.- Una pestaña en la landing principal que te lleva a una landing dedicada donde se explican las medidas adoptadas frente al COVID.
- 2.- Un popup o layer que se abre al entrar en la web principal anunciando las medidas de seguridad con un link a esa otra landing
- 3.- Un video explicativo de las medidas que se han adoptado que se mete dentro de la web y se puede utilizar para comunicarlo en redes sociales.

En este sentido casi todos estamos haciendo lo mismo y son todas buenas medidas. Algunos están incluso ofreciendo seguros de viaje a los clientes incluidos o no en el precio.

Creo que aquí el reto está en que la comunicación venga por parte de los clientes, es decir que sean ellos los que compartan en redes y en sus opiniones que se sienten seguros y que las medidas de seguridad funcionan, etc. Esto es lo que tenemos que conseguir los hoteleros para mejorar la percepción de que es un hotel seguro.

Sistema extraordinario de financiación de proyectos para la transformación digital e innovación del sector turístico Ayer se publicó la convocatoria anterior en el BOE. ¿Qué opinión les merece? **Están bien, pero habrá que leer la letra pequeña, porque en muchos casos las condiciones finales dependen de los bancos, y en casi todos los casos son solo para pymes**

Desconozco las implicaciones legales, pero, ¿pensáis que realizar test a vuestro personal como un primer control/barrera? (no necesariamente PCR)

En mi hotel todo el personal lo ha hecho. Hemos estado abiertos como hotel de emergencia durante el estado de alarma y en cuanto nos han dejado hemos hecho el test serológico para saber si ya lo habíamos pasado o no. Todo el mundo lo ha agradecido y nos ha dado a todos más tranquilidad. Lo hice a través de la empresa que nos gestiona los riesgos laborales y su mutualidad.

**Nosotros hemos organizado los test para que quien quiera voluntariamente se lo pueda hacer y tenemos control de temperatura para todos los empleados. Creo que son mucho peores las consecuencias de que se contagie alguien del personal, lo que te puede parar el hotel, a que tengas algún cliente infectado que tiene más fácil solución**

¿Cuál entre todas las soluciones que estáis pensando para vuestros hoteles, creéis que sería la que mejor os pueda ayudar a asegurar continuidad de negocio?

Las que están aquí para quedarse después del COVID y que aporten valor añadido al cliente y/o mejora en la gestión al hotel. Por ejemplo, la agilidad en el Check in y en el Check out (precheckin, Check out on line, Kioskos para gestionar ambos procesos, etc), sistemas que mejoren la comunicación con el cliente pre, durante y post estancia,

**Completamente de acuerdo**

¿En qué normativa viene la obligación de cambiar todo el material de cocina (vajilla, cubertería, etc)?? **Yo no he visto esa obligación en ninguna der las legislaciones**

Tenemos muchos apartamentos en gestión en Andalucía y en las normas emitidas en dicha región no hemos visto nada sobre qué hacer con todo el equipamiento en cada uno y al oír que Charo lo está cambiando completamente en Madrid, me interesaba por saber si es que en Madrid haya salido una obligación al respecto.

Contesto a las dos preguntas:

No hay una normativa en que exija cambiar toda la vajilla de la habitación. Nosotros lo hacemos por seguridad para el cliente y sentido común. En concreto la normativa de ICTE indica para roomservice y para restaurante los siguiente:

*“Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizan mediante lavavajillas o equivalente. “*

En mi caso que soy aparta hotel y tengo cocina americana pero no dispongo de lavavajillas en las habitaciones, si las tuviese metería todo el material en el lavavajillas a temperatura alta y lo volvería a colocar. El problema que puede haber es que los clientes pueden haber hecho uso de la vajilla parcialmente, haberla lavado ellos y haberla dejado de vuelta en el armario. Por sentido común y por evitar los riesgos de cambiar solo parcialmente lo usado lo que hacemos es cambiarlo todo, garantizando así al cliente siguiente que su cocina está íntegramente higienizada.

Buenas tardes. ¿Qué tal veis higienizar con máquina de ozono por aire? Gracias

De momento no tiene las garantías como viricida por parte de sanidad. Sirve como fungicida, bactericida y para mejorar la calidad del aire en la habitación. Si lo aplicas, que yo lo hago, hay que tener mucho cuidado con el ozono que es peligroso para la salud y hay que entrenar al personal que lo vaya a utilizar y seguir unas medidas estrictas para que no haya riesgo. Si que genera sensación de seguridad en los clientes, aunque no lo apruebe sanidad.

Nosotros no lo empleamos por los riesgos sobre la salud de los empleados si no se aplica bien y por los tiempos de espera que necesita. Estamos usando nebulizaciones con ácido hipocloroso que fabricamos en situ y de momento estamos muy contentos con los resultados

Pregunta: en base a vuestra tipología de hotel, ¿cuál es la experiencia al cliente que os gustaría potenciar? y ¿dónde quizá estáis encontrando más dificultad por la Covid pensad en, algo que os permita diferenciar?

PREGUNTA2: ¿habéis podido reinventaros haciendo algo que antes no hacíais con clientes en hoteles?

El COVID nos plantea múltiples dificultades no solo de seguridad sino de desplome de ventas al no haber demanda.

Uno de los retos en mi caso es adecuarme a las necesidades de la nueva demanda, la cual tiene unas necesidades muy distintas a mi cliente habitual. Me explico, habitualmente he tenido un 85% de clientes extranjeros de ocio, mayoritariamente de origen americano e inglés y de edades por encima de 55 años. Mi hotel tiene buena reputación porque soy flexible y ofrezco a mi cliente tipo justo lo que busca. Este cliente no va a viajar en los próximos dos años.

Todo apunta a que el cliente extranjero que va a viajar ahora va a ser más joven (20-35 años) con menor poder adquisitivo, que no tienen miedo al riesgo del transporte por avión y va a disfrutar de las ciudades sin turistificación y con precios baratos. Este es un cliente más digital que se va a comunicar contigo más por mensajes de WhatsApp que bajando a preguntar a recepción. Lo difícil aquí es adecuar los procesos del hotel y tu personal en tiempo record a las nuevas necesidades de este cliente. Hay es donde veo yo el mayor reto.

Respecto a la segunda pregunta tenemos varios proyectos de cambio en marcha, pero aún no están probados ni testados luego es pronto para contestar. La situación apunta a que hay que echarle imaginación, reinventarse o morir.

Felicitaciones para Charo, es lo que hemos visto como mas positivo en todo este proceso, el Personal. También somos un hotel pequeño

Muchas gracias. Me alegra saber que mi experiencia puede ayudar y animar a mis colegas de profesión 😊

¿Veis después de la pandemia la posibilidad de que algunos puestos de trabajo se hagan desde casa con algún sistema online? y en el caso de que sea afirmativa, ¿qué sistema usaríais?

Complicado. Vendemos servicios que se ofrecen por personas y es imposible hacerlo en remoto. Solo para puestos de administración, Revenue, etc es posible el teletrabajo.

Sera algo progresivo, solo en algunos departamentos por razones obvias. Lo que si se mejoraran son todos los sistemas de comunicación tanto internos como con el cliente lo

que nos permitirá reaccionar más rápidamente, de forma más personalizada y sin duplicar esfuerzos

¿Qué piensan de la apertura de hoteles exclusivamente MICE? Así como de los hoteles + 200 habitaciones

El MICE está muy parado. Las empresas no quieren organizar eventos. Es una pena, pero creo que la demanda de MICE y grupos va a tardar más aún que la de cliente individual. Recemos para que salga una vacuna pronto.

En nuestro caso se retrasarán hasta septiembre y probablemente será con eventos pequeños y muchos de ellos con tecnología que permita la asistencia en remoto