

Tendencias Hoteleras mirando al Siglo XXI



Vamos a hablar de:

- ▶ Segmentación
- ▶ Servicios
- ▶ Infraestructuras
- ▶ Comercialización
- ▶ Certificación

Segmentación

- ▶ Las estrategias futuras se orientan a dejar de lado la segmentación socioeconómica.
- ▶ La segmentación de potenciales clientes desde hoy en adelante está dada por:
 - ▶ Intereses – Vivencias - Experiencias
 - ▶ Hábitos y Preferencias de Consumos

Segmentación

- ▶ Definiciones de clientes en base a:
- ▶ Localizaciones geográficas para la llegada a concentraciones de potenciales clientes.
- ▶ Motivaciones de los clientes potenciales, entender sus preferencias como consumidor
- ▶ Condiciones de accesibilidad económica.

Servicios

- ▶ La mirada desde aquí en adelante debe estar puesta en el negocio de la especialidad.
- ▶ La estandarización puede seguir funcionando pero cada vez con matices más diferenciadores.
- ▶ No se puede ir en contra del mercado.

Servicios

- ▶ El pasajero se torna cada vez más exigente
- ▶ Conoce más, ha viajado más y puede comparar (crédito)
- ▶ Demanda de más personal calificado y profesional. No aceptará equivocaciones.
- ▶ La excelencia en el servicio como condición básica.
- ▶ El pasajero tiene intereses determinados y cada vez más particulares

Servicios

- ▶ La tendencia mira hacia la máxima calidad, con el adecuado nivel para combinar el exquisito cuidado al detalle con un trato amable y cercano.
- ▶ La sensación de la intimidad al máximo confort. (Según Categorías)
- ▶ El Negocio de la Especialidad.

Infraestructuras

- ▶ Hoteles boutique
- ▶ Hoteles spa
- ▶ Nuevos hoteles balnearios
- ▶ Hoteles temáticos
- ▶ Hoteles para congresos convenciones
- ▶ Hoteles con encanto
- ▶ Hoteles rurales
- ▶ Hoteles de más estrellas

CADA VEZ MAS ORIENTADOS AL SEGMENTO META.

Infraestructuras

▶ ARQUITECTURA URBANA

- ▶ Se apostará por propuestas arquitectónicas espectaculares y llamativas con vocación a marcar la urbanización de las ciudades en las que se integran los Hoteles.

▶ (Hoteles & Casinos)

▶ ARQUITECTURA EN ZONAS DE INTERES

- ▶ Se apostará por el cuidado del entorno, el respeto de los recursos y preservación del medio sin alterar la exhibición del destino.

Infraestructuras

INTERIORISMO

El interiorismo moderno y cosmopolita, huirá de las apuestas de diseño por el diseño. Hoy se tiende a recuperar conceptos como la amplitud de espacios, la adecuada iluminación, la combinación de materiales nobles o una elección serena de los colores para dotar a los espacios de lujo y de una elegancia sin excesos.

Infraestructuras

▶ DIFERENTE

- ▶ Cada hotel será distinto, por el hecho de tener su propia personalidad, huyendo de la estandarización y la homogeneidad de las cadenas y tratando de enriquecer con incorporaciones locales en oferta cultural gastronomía o decoración. Propuestas conceptuales...temáticas.

Comercialización

- ▶ La proyección aún mantiene a la hotelería como un producto fiel al respeto de los canales de distribución tradicionales.
- ▶ Cuentas Comerciales
- ▶ Operadores
- ▶ Agencias
- ▶ GDS

Comercialización

- ▶ Razones:
- ▶ Desconocimiento de los destinos
- ▶ Confianza
- ▶ Comodidad
- ▶ Tarifas / Ofertas
- ▶ Acceso a la información

Comercialización

- ▶ Dónde está Internet?
- ▶ No ha llegado aún a transformarse para el hotelero en la gran herramienta de ventas que se pensó.
- ▶ Razones:
- ▶ Hoteleros: Controlamos aún nuestro stock.
- ▶ Clientes: Quieren total seguridad y Precio.

Comercialización

- ▶ Estamos los Hoteleros preparados para la venta directa online?
- ▶ Hay mucho por hacer en este campo.
- ▶ Razones:
- ▶ Páginas vistosas... pero complejas
- ▶ Descuidamos los motores de búsqueda
- ▶ No permitimos la compra de extras
- ▶ Falta de seguridad en las transacciones
- ▶ Formularios anticuados
- ▶ Poco Stock Disponible en la web.

Comercialización

- ▶ Los procesos complejos de compra impulsan la retirada.
- ▶ Hoy el promedio de compra online no supera el 10% y se mueve entorno al 5%.
- ▶ Tendencia futura:
- ▶ Si un hotel lanza a la web su disponibilidad y agiliza sus procesos está probado que podría aumentar su venta directa al 50%.

Comercialización

- ▶ Ventajas de la venta online:
- ▶ Contar con otro canal además de los tradicionales.
- ▶ Costos más bajos
- ▶ Contacto con cliente final
- ▶ MK más efectivo
- ▶ Mejores márgenes comerciales
- ▶ Fidelización de clientes
- ▶ Manejo de la imagen de marca

Comercialización

- ▶ En definitiva...
- ▶ El segmento online vive un momento dulce, queda mucho por hacer y hay espacio para rentabilizar más los productos hoteleros especialmente en momentos de turbulencia.

Comercialización

- ▶ Un paso aún más al futuro:
- ▶ Potenciar fuertemente la comunicación del hotelero con sus clientes a través de Redes Sociales en la Web.
- ▶ Obtención de comentarios e ideas que permitan una mejora continua de los servicios.

Comercialización

► Transformando quejas en ideas de mejora...



The screenshot displays the Dell Idea Storm interface. At the top, there are four main action buttons: 'POST your idea for Dell products or services >', 'PROMOTE interesting ideas you want to see >', 'DISCUSS with Dell and other users >', and 'SEE what we are planning to develop >'. Below these is a 'Sort By:' menu with options for 'Popular Ideas', 'Recent Ideas', 'Top Ideas', and 'Comments'. The main content area features a post with the ID '83890' and the title 'Provide Linux Drivers for all your Hardware' by user 'gergnz' from February 19, 2007. The post text reads: 'I don't care whether the OS is pre-installed or not, I want all the hardware to be totally supported in the Linux kernel without in mucking around. I currently have a Dell M1210 and I wish the modem would work, just in case I need it. The web cam would work, just in case I need it. At least the Intel wireless card is totally supported. Thanks Intel!!'. Below the text is a 'DELL Status Update' section stating: 'Drivers are available for Linux to make some but not all hardware work. We continue to work with our partners to provide for better hardware support. See more specifics from [john_h.](#)'. The post has 189 comments and is categorized under 'Linux'. At the bottom, a 'Status:' box indicates 'In Progress'. On the left side of the post, there are 'Promote' (up arrow) and 'Demote' (down arrow) buttons.

Comercialización

- Este Blog Dell ha permitido obtener del público, sobre 10.000 ideas
- Es un buen mecanismo de transformar los habituales espacios de quejas en espacios de construcción de mejoras
- Las Ideas son votadas por el público y producto de ello flotan las mejores ideas consensuadas
- Las Ideas llegan a los decisores bastante procesadas y apoyadas, lo que facilita su posterior implantación
- Un espacio de participación y colaboración social, que puede estar acotado al interior de los Hoteles como abierto al público o al gremio.

Comercialización

El Blog de un gerente de Hotel



Bill Marriott

Home

Categories

Diversity
Brands
Government
Operations
Employment
Education
Personal
Technology
Environment
Service

Archives

November 2008
October 2008
September 2008
August 2008
July 2008
June 2008

Marriott *on the move*

Featured Post

Keeping Our Eyes on the Road Ahead

◀ Listen

Posted: November 3, 2008 8:03:47 AM

I was out in Los Angeles recently to check out the progress of the **L.A. Live** project - a brand new commercial and residential center revitalizing downtown L.A. When it opens in 2010, it will include two of our top brands - a JW Marriott and a Ritz-Carlton. Also, a Ritz-Carlton Residences. It's stunning and I'm betting it will be a great success both for Los Angeles and for Marriott.

I'm glad I was there. Particularly given all the gloomy financial and economic news around these days, it was important to make the point that when we come out of these tough times, we'll be ready. That's not going to happen overnight, but it's going to happen. I'm confident that the actions of the political and financial leaders in Washington and globally are going to help the financial markets tremendously.

But unfortunately, even if the financial markets are calmed, there's been enough impact to . . .



ENLARGE

Continue reading "[Keeping Our Eyes on the Road Ahead](#)"

✉ 📄 🔊 Listen

Comments (7) | [Permalink](#)

Comercialización

- LA VOZ DE LOS CLIENTES OPINANDO
- Ya no es la información del Hotelero la que llega a los potenciales clientes
- Son sus clientes que están teniendo más peso en la red ante las audiencias que hacen sus selecciones
- Son las redes sociales, comunidades de usuarios, los que producen los contenidos que el público empieza a preferir
- Ganarán los que lo hacen mejor, al final de cuentas; la inversión en publicidad se desvía a mejorar los servicios

Certificación

- ▶ Viene un proceso que amerita un análisis.
- ▶ La calidad siempre será una mirada futurista.
- ▶ La Certificación permitirá ordenar la casa.
- ▶ El back office debe admitir la misma rigurosidad que un front office.

Certificación

- ▶ Beneficios de la certificación; La gestión de calidad es una vía para conseguir el éxito de la industria del turismo, entre muchas otras razones, porque permite a los actores del sistema interesados en promover la calidad de sus servicios, atraer turistas más exigentes y responder satisfactoriamente a sus expectativas.

Certificación

- ▶ Mas ventajas: Adicionalmente, el proveedor cuenta con un respaldo normativo sobre el cual diseñar y dimensionar su negocio de manera estratégica.
- ▶ El mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos, también estimula la capacitación del recurso humano que trabaja en el sector , mejora la oferta y el rendimiento empresarial , e incrementa el valor agregado y las ventajas competitivas de los productos turísticos

Certificación

- ▶ Seguridad: Los turistas, por su parte, cuentan con información cualitativa que orienta sus decisiones de viaje y garantiza seguridad en sus actividades y productos.
- ▶ La obtención de un sello de Calidad es una ventaja hacia el futuro, hacia la permanencia en los mercados.

Para alcanzar el Siglo XXI de manera satisfactoria la Hotelería nunca deberá perder de vista:

- ▶ EL PRODUCTO
- ▶ LA TECNOLOGIA
- ▶ EL MEDIOAMBIENTE
- ▶ EL PAISAJE
- ▶ EL DISEÑO LOGICO
- ▶ LOS RECURSOS HUMANOS.

Gracias.

