

PRESIDENTE: **Juan Molas**
SECRETARIO GENERAL: **Ramón Estalella**

EDITOR: **Valentín Ugalde**

DIRECTORA
Mónica González

COORDINACIÓN EDITORIAL: Eduardo Santamaría

COMITÉ EJECUTIVO: José María Carbó (Presidente de Honor); Juan Molas (Presidente); Ramón Estalella (Secretario General); Valentín Ugalde (Gerente); Javier García Cuenca, José Carlos Escribano, Joan Gaspart y Javier Illa (Vice-presidente); Luis Martí (Tesorero); Manolo Otero, José Luis Ascarza, Felipe Sordo, Santiago García Nieto, Miguel Mirones, Antonio Presencio, Jorge Marichal, Jaime García Calzada y Ana Beriain (Vocales).

REDACTORES Y COLABORADORES: Eduardo Santamaría (Coordinación Editorial), Daniel Gallego, Marga González, Cristina Sanabria, Josep Marqués, Ignacio Samper, Mamen Martínez, Andrea Bulla y Miguel Praga

NEXO
editores s.a.

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

✉ Lope de Vega, 13. 28014 Madrid / Apartado de Correos 10119. Madrid / ☎ 91 369 41 00 (20 líneas) / ☎ Fax: 91 369 18 39 / ✉ E-mail: monica@cehat.com

PRESIDENTE: Eugenio de Quesada / CONSEJERO-DELEGADO: Carlos Ortiz
DIRECTOR FINANCIERO: Javier Pascual Coruña / DIRECTOR JURÍDICO: Santiago Moratalla
DIRECTOR DE INFORMÁTICA: José Manuel Dávila / DIRECTORA DE PERSONAL: Pilar la Hoz
DEPARTAMENTOS / JEFE DE ADMINISTRACIÓN: M^a Antonia Martín / JEFE DE CONTABILIDAD: Paloma López
DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD PROPIO: Madrid: Yolanda Pola. FACTURACIÓN: María José González
SUSCRIPCIONES: Mercedes León. ATENCIONAL CLIENTE: Concha López. BASE DE DATOS: Mar Fernández

SERVICIOS EDITORIALES: Aconfisa (Asesoría-Auditoría), Nexopublic (Consultoría), Nexo Creativo (Auto-edición), Nextel (Información Electrónica), Herero y Asociados (Marcas y Propiedad Intelectual), Nexodata (Base de Datos), Gráficas de Prensa Diaria (Impresión) y National Post (Distribución)

CEHAT, el Periódico de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, es la Publicación Oficial de la Hotelaría Española / © CEHAT es una Marca Registrada por la Confederación Hotelera © Copyright NEXO EDITORES SA (diseño y realización) / Depósito Legal M-31312015 / Impreso en España

UNA PUBLICACIÓN DEL GRUPO **Nexo**

EDITORIAL

Elogio de los Socios Colaboradores

Los Socios Colaboradores de CEHAT no son solo proveedores recomendados de nuestra Confederación y aliados leales de la Hotelaría y del Asociacionismo sectorial. Nuestros Socios Colaboradores han sido y son empresas clave de los diversos sectores productivos de la Economía española, además de partícipes fundamentales y socios del Asociacionismo para el desarrollo de importantes proyectos en el Sector Hotelero. Este apoyo y compromiso permanente de los Socios Colaboradores con CEHAT permite establecer una relación de confianza y beneficio mutuo entre estas selectas empresas y las Asociaciones que forman la Confederación Hotelera. Por ello, nuestros Socios Colaboradores son merecedores no ya del reconocimiento por su compromiso con la Confederación, sino del público elogio por su valiosa aportación a la eficiencia y mejora de la Hotelaría española.

- **Dyrecto, Consultores.** El mejor camino para obtener subvenciones y líneas de financiación.
 - **Escuela Profesional de Hostelería de Jerez.** Un centro emblemático en formación hotelera.
 - **Gas Natural.** El socio para la viabilidad del suministro, instalaciones y el ahorro energético.
 - **GAT, Gestión de Activos Turísticos.** Soluciones eficaces en la gestión de establecimientos.
 - **Generya, Energy Management.** Cómo aumentar competitividad y reducir gasto en energía.
 - **Grupo Cosentino.** Superficies innovadoras para establecimientos de hotelaría y restauración.
 - **Impuestalia.** Los expertos en la revisión de valores catastrales hoteleros a efectos impositivos.
 - **InterMundial, Correduría de Seguros.** Broker líder especializado en seguros para la hotelaría.
 - **CaixaBank.** Soluciones específicas financieras y atención especializada para nuestros hoteles.
 - **Linguaserve.** Líder en diseño, desarrollo e implantación de soluciones GILT de última generación.
 - **Lumelco.** Expertos en climatización hotelera y agente exclusivo de Mitsubishi Heavy Industries.
 - **MyProvider, Business Community.** Primera comunidad online exclusiva de la hotelaría española.
 - **Nestlé Professional.** Gama de productos para hoteles del número uno mundial en alimentación.
 - **Pikolin.** Las mejores condiciones para la adquisición y la renovación de colchones en hoteles.
 - **Rockwool.** Soluciones eficientes y sostenibles de aislamiento con lana de roca para la hotelaría.
 - **ST, Sociedad de Tasación.** Valoración fiable e independiente de activos inmobiliarios hoteleros.
- Las marcas de garantía y proveedores recomendados de CEHAT.

Nuevas tecnologías para clientes

Ramón Garayar / Consejero Delegado de GAT Gestión de Activos Turísticos

Las nuevas tecnologías hacen que la experiencia del cliente comience bastante antes de que este lo sea, antes de la decisión de compra y antes de pensar en nosotros. Además, hacen que termine mucho más tarde de su salida, puede incluso perdurar para siempre.

No vamos a entrar a detallar las aplicaciones que hay para saber del destino, del producto o de la logística para llegar a nuestra zona de prestación de servicio, pero no por ello podemos olvidar que ahora el mundo está en la mano de cada cliente con un dispositivo móvil.

Para un hotel es básico existir en el mundo virtual. Nuestro impacto dura segundos, la viralidad y el reenvío del momento que están viviendo nuestros clientes, por lo general hiper informados, expresa lo ansiosos que están por vivir experiencias diferentes y contarlas.

Vamos a suponer que ya tenemos al cliente cerca del destino elegido. Una vez que llega al aeropuerto, puerto o está a una hora del hotel en carretera, es momento de hacerle llegar un mensaje personalizado diciendo que le esperamos y que tenemos preparado lo que ha solicitado. Si quiere algo más, es momento de pedirlo para que a su llegada esté todo a su gusto. Asimismo, le podemos mandar un transporte o su código para la apertura de puerta de la habitación asignada por si desea ir directo sin pasar por recepción.

Al llegar a su habitación encontrará lo solicitado: room service, flores, almohadas, o cualquier otro amenitie que nos haya pedido, además de la música que nos ha seleccionado previamente y el ambiente de color deseado.

A estas alturas se puede personalizar la habitación a través de sensores y pantallas de todo tipo, haciendo que una habitación estándar pueda ser una cueva, una nave espacial o un castillo medieval.

Evidentemente se acabó el papel en las habitaciones, excepto el higiénico, que por cierto desde hace unos años



la tendencia es ponerlo de color negro. El resto de información no estará ni tan siquiera en la televisión, sino en la app del propio hotel que el cliente se descargará a cambio de wifi gratuito y de alta velocidad. En dicha app, tendremos los canales de televisión, los menús de los restaurantes, la carta de room service y toda la información sobre el hotel en tiempo real, con promociones, ofertas, paquetes y demás servicios que pueden complementar la estancia del cliente y, de paso, empezar a hacer caja al hotelero.

El pago en todos los puntos de venta será vía móvil y no tendremos más que hacer un clic para que nos traigan a la tumbona desde un cóctel hasta una fisioterapeuta.

La televisión de la habitación será meramente una gran pantalla que muestre aquello que enviamos vía bluetooth desde nuestro dispositivo y, que a su vez, sea el espacio donde ver nuestras series, programas o películas que tenemos en nuestra nube particular.

Habrán aparatos que desaparecerán de la habitación, como el teléfono o el mando a distancia. También nos evitaremos contar con un minibar lleno de referencias que el cliente no demanda y con papeleería de escritorio que nadie utiliza.

Históricamente los hoteles han ido por delante en cuanto a novedades y servicios comparados con las casas particulares. Ahora, en muchas ocasiones, estamos por detrás de cualquier vivienda media, por lo que la constante evolución y el cambio permanente es imprescindible para seguir siendo objeto de deseo de nuestra sociedad actual y futura. Los niños y no tan niños lo primero que preguntan al llegar a un hotel o a un restaurante es la clave de wifi, y si la velocidad o la calidad de la red no es buena (queja segura y pérdida de cliente).

El presente y el futuro es el internet de las cosas, que nos monitorice la cama para saber que tal hemos dormido y nos lo mande a nuestra app de salud, además de saber el número de vueltas que hemos dado durante nuestros sueños e incluso los periodos de menor calidad de descanso cuanto han durado. Y de ahí a los aseos inteligentes, donde “el pis” de la mañana se convierte en datos de análisis automático que nos indica qué debemos desayunar, en qué orden y con qué medida.

Como se puede apreciar, cada vez se nos complica más el trabajo y hace que o estamos al día o estamos muertos. Eso sí, si hay algún fallecido seguro que nos montan vía app un cortejo fúnebre, con las flores elegidas previamente, la música y la temperatura del horno, quizás hasta se puedan contratar plañideras, aunque creo que ahora ya ni tan siquiera los entierros van de ese “palo” (empieza a ser un momento de celebración como los divorcios, permítanme la desafortunada comparación).

Alertas e innovadores, no hay otra, eso sí, que no nos fallen los servicios básicos como wifi, climatización, pantalla de televisión.... porque en el segundo siguiente tenemos 2.000 impactos en redes que nos pueden dejar noqueados en un abrir y cerrar de ojos.

Quién iba a pensar que un cliente disgustado podría “matar” un negocio. El poder es de quién consume el servicio y no de quién

lo presta, por lo que tenemos que hacer el hotel para el cliente y no al revés.

Es necesario que empecemos por implementar en nuestro trabajo diario todas las herramientas que nos ofrecen plataformas de tecnología hotelera para poder estar a la altura y lograr volcarnos en lo que el cliente está buscando, no en gestionar servicios internos que tienen nula repercusión directa en la experiencia cliente.

Ahora el mundo está en la mano de cada cliente con un dispositivo móvil