

Clase #5

Introducción a la Industria de la Hospitalidad

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

5.5 Solicitudes de Clientes

Si un sector ha experimentado cambios en los últimos tiempos este ha sido, sin duda, el de los **viajes**. Agencias, aerolíneas, hoteles y otros actores se han visto obligados a **adaptarse a las nuevas demandas** de unos clientes cada vez más exigentes que desean un mayor grado de autonomía y, a su vez, paradójicamente, más atención personalizada.

El éxito de las propuestas depende del grado de satisfacción de unas expectativas en constante evolución. Por este motivo, la cadena hotelera **Eurostars** ha lanzado **hoteltesterideas.com**, una plataforma encaminada a captar **ideas de los usuarios** susceptibles de ser implementadas en sus establecimientos. A partir de casi dos mil opiniones, se han puesto sobre la mesa **proposiciones** que **valoran la experiencia y los detalles** por encima de los lujos hoteleros más tradicionales. Este es el ranking de las **peticiones más reiteradas** por los clientes que ha participado en la encuesta:



1- Mayor oferta de ocio para niños y adultos

El hotel no solo es un sitio en el que dormir, sino que es un lugar en el que también tienen cabida los momentos de ocio y entretenimiento, por lo que una de las ideas más repetidas es la necesidad de ofrecer más atenciones para los niños y juegos para los adultos.

2- 'Amenities' de primera

Las 'amenities' son uno de los servicios más demandados por los huéspedes, a pesar de que algunas grandes cadenas han empezado a sustituir los pequeños frascos de gel, champú o acondicionador por simples dispensadores de pared con el fin de ahorrar. Lejos de ser productos obsoletos, para muchos huéspedes son auténticos souvenirs, con los que regresan a casa. En definitiva, demandan completos sets de productos premium .



3- Tecnología a mano

La tecnología ya está al alcance de todo el mundo y viaja con nosotros y el viajero espera encontrar en el hotel todo tipo de facilidades que permitan estar permanentemente conectados. En este sentido, cargadores y tablets son bienvenidos.

4- Detalles para la celebración de fechas especiales

Algunos de los momentos más memorables de un viaje tienen lugar entre las cuatro paredes de la habitación de un hotel. Por ello, el cliente desea recibir atenciones para fechas señaladas, obsequios y detalles que permitan celebraciones en condiciones; festejos que luego serán publicados en las redes sociales.



5- Botiquín básico

Asegurar la salud y el bienestar del huésped es fundamental para su fidelización. Ofrecer un pequeño botiquín con medicamentos que no requieren prescripción médica resulta en este caso algo indispensable para buena parte de los participantes en la consulta.

6- Productos 'healthy' para picar entre horas

Un estilo de vida saludable requiere de alimentos acordes con esta filosofía de vida. En consecuencia, la carta del room service debería actualizarse y dejar paso a platos healthy, en detrimento de los clásicos sándwiches o las hamburguesas.

7- Tratamientos estéticos

Sea en la misma habitación o en espacios habilitados, la demanda de servicios encaminados al cuidado personal, en forma de tratamientos estéticos, crece. ¿Quién no desea darse un capricho?



8- Complementos para la práctica deportiva

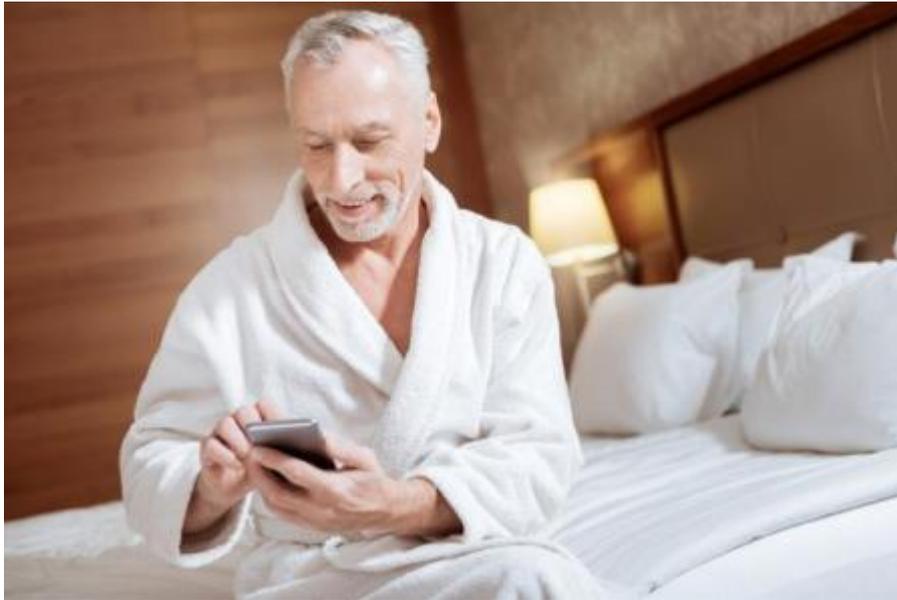
Esterillas para la práctica de yoga o pilates o ropa deportiva ya son, en opinión de los clientes, elementos imprescindibles para poder seguir con las rutinas deportivas a pesar de alojarse fuera de casa.

9- Audiovisuales y películas a la carta

¿Prescindir de nuestras series favoritas o del hábito de disfrutar de una buena película antes de acostarse por el mero hecho de estar en un hotel? Los viajeros dicen que no. Quieren barra libre en materia audiovisual.

10- Pijamas para despistados

Aunque podría parecer una demanda algo sorprendente, algunos reivindican como un servicio hotelero más disponer de pijamas -más allá de las zapatillas o el albornoz-, una solución ideal para clientes que viajan con poco equipaje o para huéspedes olvidadizos.



Bibliografía

Otels.com (2013-2021). *Hotel Customers*. Recuperado de <https://wiki.otelms.com/es/post/hotel-customers/#ah1>