

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

6.1 Gestión Hotelera y su importancia

En terminología empresarial, para definir el colectivo de alojamientos turísticos específicos de hoteles, se usa la palabra “industria hotelera”. Toda empresa necesita de una buena gestión y las empresas de alojamiento no son una excepción ya que para que éstas tengan éxito requieren de una coordinación entre todas las operaciones, funciones específicas de los hoteles. Llevar a cabo una buena gerencia de las empresas de alojamiento es una tarea compleja, por ello, en este artículo hablaremos de la gestión hotelera, en qué consiste, y de distintas técnicas de gestión.

La terminología hotel se refiere a un edificio acondicionado, diseñado para albergar temporalmente a personas que se encuentran de viaje tanto si es referente a turismo, ocio y/o negocio.

¿Qué es la gestión hotelera?

Hay muchas maneras de clasificar las empresas de alojamiento. Entre ellas se encuentran los hoteles, campings, cruceros, casas rurales, pisos turísticos, resorts.... Centrándonos en los hoteles, éstos requieren de unas funciones específicas cómo llevar a cabo la rentabilidad, gestionar canales de venta, estructurar la distribución, vender habitaciones, coordinar el número de clientes con el restaurante.

Los alojamientos hoteleros según las comodidades, servicios adicionales que ofrezcan a los huéspedes recibirán una categoría u otra. Por supuesto, cuantos más servicios tenga el hotel, más compleja será su gestión y organización.

Importancia en el sector hotelero

Las principales funciones de la industria hotelera son el control de costes de producción, una correcta gestión y organización en la venta de los recursos (habitaciones), determinar el precio según tarifa de temporada, aparte de hacer que todas las personas involucradas en el hotel tanto clientes como trabajadores, proveedores, colaboradores.... estén satisfechos. En otras palabras, la buena gestión de la empresa recae en satisfacer a los clientes, favorecer a los trabajadores, marcar unos objetivos en común, trabajar unidos y coordinados, saber actuar delante de una situación adversa y ser rentable entre otras.

Técnicas de gestión hotelera

Como hemos visto son muchas las gestiones que se tienen que llevar a cabo en un hotel para que funcione correctamente. En este artículo vamos a focalizarnos en cuatro técnicas de gestión hotelera basadas en:

- La satisfacción del cliente
- La rentabilidad de la empresa
- El equipo interno del hotel
- El manual-proceso
- Satisfacción del cliente

Los clientes son el motor de la empresa; son el motivo de la existencia y éxito de cualquier compañía ya que sin clientes no hay negocio, por ello es de suma importancia centrar todas las decisiones y estrategias de la empresa en la satisfacción del cliente.

Los clientes satisfechos ayudan a hacer crecer el negocio, se fidelizan con la marca y crean valor. El cliente ha venido al hotel para negocios o para ocio y hacerlo sentir como si de un invitado se tratara ayudará considerablemente a mejorar su relación hotel-guest.

Bibliografía

Ostelea.com-Tourism and management school, 2022. *Dirección Hotelera*, Recuperado de

<https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelera/que-es-la-gestion-hotelera-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelero>