



swell  
consulting



Guía y consejos prácticos  
para adaptarte  
a la nueva normalidad.





No sabemos qué va a pasar, pero sí, que tenemos estar preparados, igual que cuando quieres ir a surfear:

 Analizas la previsión y decides spot.

 Eliges tabla.

 Preparas neopreno, leash, wax.

 Coche, furgó, bici...

 y ¡a coger olas!

Esa es tu **estrategia**.

Ahora más que nunca tu alojamiento necesita estrategia. Tienes que analizar bien, re-orientarte, re-inventarte, elegir qué hacer, remar, respirar, hacer el pato y surfear lo mejor que puedas, y si no coges la ola, volver a remar.

Te dejamos algunas claves que te ayudarán a re-formular tu estrategia para adaptarte a la "nueva normalidad" que llega, teniendo como objetivo principal mejorar la experiencia de nuestros huéspedes.

Esperamos que te resulten útiles,  
¡vamos a ello!



# Claves estratégicas para adaptarte a la nueva normalidad



- Seguridad:
  - Salud
  - Higiene



- Infraestructura:
  - Reestructuración
  - Nuevos elementos



- Funcionamiento



- Marketing & Ventas:
  - Imagen
  - Ventas-precios y condiciones



- Nuevas tecnologías



- Capital humano



- Surf School





# Seguridad e Higiene

Nuestros **hábitos** de higiene y relación social van a **cambiar** y los de tus clientes también. Vamos a **exigir** medidas de higiene y limpieza extremas, buscaremos **seguridad y confianza**, y nos alojaremos allí donde sepamos que son igual de exigentes que nosotros.

## Seguridad:



Acondiciona tu alojamiento (habitaciones y zonas comunes), lo máximo posible con acciones y elementos de desinfección homologados:

- Geles de hidroalcohol
- Mascarillas
- Guantes
- Termómetros
- Regulación de temperatura ambiente
- Ventilación regular de los espacios



Además de aplicar la normativa que corresponda en lo referente a distancias en los espacios comunes, plantéate si, como propuesta de valor podrías aumentarlas y mantenerlas en el tiempo.



Certifica la toma de temperatura de tu equipo, mediante registros, pulseras, etc.

## Salud:



Garantiza atención y cuidados a tus clientes:

- Acuerda un horario de visita profesional médica para posibles consultas o dudas.
- Ofrece posibilidad de consulta psicológica on-line en colaboración con profesionales locales.
- Elabora programas con sesiones, actividades o talleres de control de la ansiedad y el estrés, meditación, mindfulness, etc.



Ofrece cobertura/facilidades en transporte, asistencia médica, hospitalización y repatriación sanitaria.



Garantiza el acceso y recepción de medicamentos mediante acuerdo con farmacias locales.





# Seguridad e Higiene

## Higiene, limpieza y desinfección:

- ✿ Organiza una limpieza y desinfección extrema y a fondo pre-apertura: estancias, cortinas, alfombras, colchones, mobiliario, etc.
- ✿ Introduce nuevos elementos y productos que aseguren la higiene y limpieza:
  - Ozono
  - Lámparas ultravioleta germicidas
  - Amonio cuaternario
  - Oxígeno en lavandería
- ✿ Certifica la homologación de tus proveedores y sigue las recomendaciones e instrucciones al detalle.
- ✿ Revisa tus procedimientos de limpieza, optimiza y re-organiza:
  - Informa y/o forma a tu equipo acerca de las nuevas medidas estrictas de seguridad e higiene.
  - Establece nuevas normativas de relación: evitar dar la mano, abrazos y/o besos para saludar a clientes o compañeros.
  - Aumenta la frecuencia de limpieza y desinfección de zonas comunes.
  - Aumenta la frecuencia de apertura y ventilación de espacios.
  - Aumenta los controles y recogida de registros de desinfección y limpieza.
- ✿ Elimina alfombras, plaid y elementos decorativos innecesarios.





# Infraestructura

Adapta espacios, re-estructura y haz que tus huéspedes se sientan seguros y cómodos.

## Espacios:

- ☞ Re-estructura y adapta, pero no modifiques cosas de manera permanente, que no sean estrictamente necesarias. Ejemplo: instala pantallas separadoras o metacrilatos, pero no atornilladas al suelo.
- ☞ Reduce el aforo acorde a las capacidades permitidas y alarga esta reducción el máximo tiempo que puedas.
- ☞ Re-organiza tus habitaciones compartidas:
  - Conviértelas en habitaciones dobles.
  - Reduce la capacidad e instala, si es posible, paneles separadores, biombos, etc.
  - Individualiza y asigna: estanterías, perchas, cajones, y demás elementos y accesorios.
- ☞ Re-organiza los baños y/o el uso de los mismos, por ejemplo:
  - Asignando un baño por habitación (si puedes), o establece un horario de uso por habitación para asegurar la limpieza y desinfección entre clientes.
  - Habilitando uno de los baños para uso, limpieza y desinfección ininterrumpida durante el día.
- ☞ Re-organiza el mobiliario de las zonas comunes respetando las distancias de seguridad establecidas y eliminando elementos de decoración si es necesario.
- ☞ Amplía horarios de desayuno y comidas.
- ☞ Incorpora metacrilatos y pantallas si corresponde y es posible en alguno de tus espacios.





# Infraestructura

## Acciones:

- ☛ Introduce nuevos elementos y dinámicas:
  - Facilita formas de pago electrónico (Paypal, Stripe, Bizum, Twyp, etc.....).
  - Sustituye materiales reutilizables por desechables biodegradables (botellas/bricks de agua y zumo, bandejas, platos, etc).
  - Cubre o envasa elementos de control remoto con plástico o bolsas autoadhesivas biodegradables (mandos TV, mandos A/C, panel domótica, etc).
  - Facilita la información de tu hotel y servicios, en nuevos formatos que eviten el contacto táctil, por ejemplo:
    - Digitaliza la información y hazla llegar a tus clientes.
    - Sustituye los folletos, guías y menús, por papel reciclable, que se repondrá con cada nuevo cliente.
  - Asigna y haz rotar las habitaciones con el criterio de dejarlas libres hasta una nueva asignación el máximo tiempo posible.
  - Elimina el buffet, opta por envasar en porciones individuales para recoger, servicio de habitaciones con campanas gastronorm y menú servido en mesa.





# Funcionamiento

Revisa los aspectos importantes relacionados con el funcionamiento y los gastos de tu hotel, bien analizados, te ayudarán a afrontar la nueva etapa mucho mejor adaptado y de manera más eficiente.

## Proveedores:

- ✎ Revisa facturas de suministros básicos (electricidad, agua, telefonía-internet), costes y eficiencia.
  - Compara y solicita nuevas ofertas a otras compañías.
- ✎ Revisa acuerdos con proveedores (frutas, verduras, lavandería, limpieza, etc) y métodos de pago.
  - Negocia nuevas condiciones y formas de pago adaptadas a las nuevas circunstancias.

## Funcionamiento:

- ✎ Re-negocia condiciones de pago de hipoteca o alquiler.
- ✎ Analiza tus necesidades de cash flow a medio-largo plazo, los próximos meses serán muy variables e incluso imprevisibles. Prevé y anticipáte para conocer tus necesidades de liquidez y tomar decisiones claves para la supervivencia de tu negocio: solicitar ayudas, préstamos, abrir, post-poner la fecha de apertura, etc.
- ✎ Revisa a fondo el “funcionamiento” de tu hotel:
  - Sensores de luz
  - A/C y calefacción, etc.
- ✎ Revisa las áreas y elementos que requieren tareas de mantenimiento de tu alojamiento:
  - Cierres de puertas y ventanas
  - Baños (grifos, posibles pérdidas de agua), etc.
  - Cocina
- ✎ Sustituye en la medida de lo posible iluminación y electrodomésticos de alto consumo por aquellos con certificación energética.







# Funcionamiento

- ✎ Revisa stocks y establece controles y registros para dosificar y evitar usos innecesarios.

## Ingresos:

- ✎ Contempla, si te puede resultar interesante alquilar algún espacio o habitaciones *mid-term*, asegurando unos ingresos mínimos que te ayude a cubrir tus gastos fijos, parte de ellos o en el mejor caso, el breakeven.
- ✎ Re-invéntate, piensa si puedes ofrecer algún nuevo servicio u optimizar y empoderar alguno de los que ya ofreces: bar, restaurante...., podrías servir comida a domicilio?.
- ✎ Saca partido a tus espacios: sala de yoga, meeting rooms...., podrías ofrecer sesiones de surf training on-line tú mismo, alguien del equipo o alquilando el espacio?.





# Marketing & Ventas

Sigue en la mente de tus clientes. Comunica todo lo que estás haciendo, muestra tu estrategia, tus valores, genera confianza, cuida tu reputación más que nunca y hazles saber que estás deseando verles de nuevo y que estás trabajando para que se sienta como en casa, sanos y a salvo.

## Imagen:

- ★ Transmite tus valores, tu compromiso, y tu empatía:
  - Haz visible todas las acciones que implementas acerca de limpieza y seguridad.
  - Comunica tu decisión de trabajar con proveedores homologados y que sigan también las medidas de seguridad pertinentes.
  - Muestra tus espacios re-organizados (foto antes/ahora).
  - Demuestra el esfuerzo de tu equipo por estar preparados para adaptarse a las circunstancias y ofrecer un servicio excelente.
  - Transmite comprensión, y cuéntales a tus clientes que los echas de menos.
  
- ★ Re-escribe los textos de tu web, incluso cámbiala si lo estabas pensando.
  
- ★ Dale vida a tu blog y refresca tus imágenes con esas que quedaron archivadas porque no era posible utilizarlas y mostrarlas todas.
  
- ★ Cuida tu reputación más que nunca:
  - Esfuérzate, solicita comentarios y gestiona las respuestas adecuadamente en tiempo y forma.
  
- ★ Automatiza, prepárate para operar evitando al máximo el contacto personal. ¡Anúncialo!.
  
- ★ Fideliza, premia a tus clientes leales: detalles de bienvenida, promos especiales, lo merecen.





# Marketing & Ventas

## Venta:

- ★ Revisa y re-organiza tu estrategia de ventas, centrándote en:
  - Turismo doméstico / mercado local.
  - Países donde el COVID-19 haya tenido menos impacto.
- ★ Revisa, adapta o introduce acciones o herramientas de Revenue Management. Optimiza.
- ★ Busca nuevos canales de venta y fomenta la venta directa por todos los medios.
- ★ Crea promociones que enamoren, diferénciate.
- ★ Revaloriza tu producto, suma beneficios, añade bondades, resalta cualidades, facilita la experiencia. Sé creativo.
- ★ Comunícate con tus grupos, ofrece posibilidades, beneficios y facilidades para volver a agendar su visita.

## Precios:

- ★ Revisa tus criterios para establecer tarifas y temporadas. Adáptate.
- ★ Sé moderado bajando precios, canibalizar el mercado no es bueno para nadie, para tí, tampoco.
- ★ Revisa y adapta tus condiciones de reservas y políticas de cancelación. Sé flexible.
- ★ Piensa a medio plazo, mantén-te, estás corriendo un maratón no es el spring final de una carrera de velocidad.





# Marketing & Ventas

Aquí puedes ver el cambio de prioridades en la decisión de tus clientes, a la hora de reservar (Traveler Booking Decision Funnel). Mira sus prioridades antes del cierre de los alojamientos a consecuencia del COVID-19 y observa cómo han cambiado ahora que llega la “nueva normalidad”.



De aquí podemos sacar conclusiones muy interesantes:

- ★ Se ratifica la importancia de los tips y recomendaciones que venimos presentando en esta guía.
- ★ Puedes posicionarte por encima de tus competidores, independientemente de la categoría de tu alojamiento, si implementas todas las medidas que puedas y las comunicas.
- ★ **En el precio no está la clave** para volver a llenar tu hotel, **la clave está en hacer de tu alojamiento un lugar seguro**, que genere confianza y con una propuesta de valor adaptada a la coyuntura.





# Nuevas Tecnologías

Automatizar y optimizar es 100% necesario en estos momentos, es una buena ocasión para digitalizar. Nuestra experiencia global puede servir para asesorarte si necesitas información acerca de herramientas concretas para alguna de las acciones que pasamos a enumerarte, ¡hay infinitas!

## Herramientas:

- 🔒 Programa de gestión (PMS), si aún no lo tienes o llevabas tiempo pensando en cambiar el que tienes, es un buen momento para hacerlo.
- 🔒 Auto Check-in, te ayudará a agilizar el proceso, reducir el tiempo de espera en Recepción y evitar el contacto.
- 🔒 Revenue Management, te ayudará a rentabilizar y optimizar tus resultados.
- 🔒 Up-selling y Cross-selling, aumenta y potencia tu ADR.
- 🔒 Digitaliza tu alojamiento (operativa, mantenimiento, incidencias, procedimientos, etc).
- 🔒 Personaliza la experiencia web de tus usuarios para traducir visitas a reservas directas.
- 🔒 Optimiza tu web midiendo diferentes parámetros, velocidad de carga, textos, etc.
- 🔒 Automatiza: mejora tu reputación, y trabajar de manera óptima tu programa de fidelización.
- 🔒 Chatbots, reduce los tiempos de espera, mejora la experiencia del cliente y aumenta tus reservas directas.
- 🔒 Analiza a tus competidores, hay herramientas que te ayudan a monitorizarlos.
- 🔒 Programa tus publicaciones en redes sociales.





# Capital Humano

El capital humano es el motor de tu alojamiento, es lo que le da vida y lo que hace que se materialice el alma y la esencia que tu quieres transmitir, son las personas que, probablemente más tiempo pasen junto a tus clientes. Son parte de tu propuesta de valor, ¡cúídalos!.

## Equipo Humano:

- ☑ Mantén informado a tu equipo de las nuevas medidas que vas a aplicar.
- ☑ Forma a tu equipo en la implementación de las nuevas medidas estrictas de seguridad e higiene.
- ☑ Re-formula, contando con su opinión, los manuales operativos para adaptar los procesos y procedimientos a las nuevas circunstancias.
- ☑ Facilita elementos de seguridad y protección: mascarillas, guantes, gel de hidroalcohol, etc.
- ☑ Anuncia y establece registros más estrictos de control de la operativa y de la aplicación de las nuevas medidas de higiene, desinfección y salud.
- ☑ Establece nuevas formas de relación en tu alojamiento evitando saludos (entre compañeros y/o clientes) que no impliquen ningún contacto físico (dar la mano, abrazos y/o besos).
- ☑ Sé empático, comprensivo y flexible, cada persona vive las situaciones de estrés de una manera diferente.
- ☑ Mantente más receptivo que nunca, escucha atenta y asertivamente todas y cada una de las sugerencias que tu equipo te haga llegar.
- ☑ Organiza y ofrece, si puedes, sesiones on-line de mindfulness, meditación y yoga para ayudar a todos a sobrellevar la situación.





# Surf School

El surf es tu pasión y la de tus clientes, por eso también debes organizar tu escuela de manera que aquél que llegue sólo tenga que preocuparse de entrar al agua. Seguridad, higiene y salud han de ser una máxima.

## Instalaciones:

- ★ Aplica todas aquellas medidas de seguridad e higiene que aplicas en tu alojamiento:
  - Realiza una limpieza profunda antes de abrir de nuevo y usa productos desinfectantes homologados.
  - Aumenta la frecuencia de limpieza de los espacios.
  - Elimina elementos decorativos innecesarios.
  - Ofrece y usa, mascarillas, geles de hidroalcohol, guantes.
  - Termómetros:
    - Para los clientes que quieran usarlos.
    - Certifica que tu equipo se toma la temperatura al llegar (mediante registros, pulseras, etc).
  - Re-organiza los espacios y zonas que usen los clientes acorde a las medidas y distancias de seguridad establecidas.
  - Establece una nueva normativa para entrar y salir en los almacenes y guardatablas, si los tienes (ejemplo: instructores de 1 en 1 para recoger los equipos).

## Equipos y materiales:

- ★ Distribuye y organiza manteniendo la mayor distancia posible entre los equipos y materiales, para transmitir tranquilidad a tus clientes.
- ★ Re-organizar y haz rotar tus equipos y materiales para que pase el mayor tiempo posible entre uso y uso.
- ★ Desinfecta los equipos y materiales con productos homologados aptos para cada uno de ellos.





# Surf School

## Operativa:

- ★ Sigue las indicaciones de las autoridades estatales, autonómicas y locales, la OMS, de la Asociación Nacional de Surf y de las asociación de escuelas de surf de la que formes parte.
- ★ No olvides que el precio no es lo más importante, la salud sí. Si aplicar medidas de seguridad no te permite mantener precios o te hace tener que subirlos, hazlo.
- ★ Informar/formar a los instructores de las medidas que se están aplicando, para que a su vez, puedan transmitirlos a los alumn@s.
- ★ Reduce y distribuye los grupos para evitar aglomeraciones.
- ★ Elige en la medida de lo posible horarios con poca afluencia en las playas.
- ★ Organiza los traslados haciendo que se cumplan las medidas establecidas para viajar en coche.
- ★ Aumenta las distancias – entre los alumnos e instructores de tu escuela, y entre tú escuelas y otras escuelas.
- ★ Ofrece agua y/o picnics en envases individualizados, bien cerrados/sellados, no reutilizables y de materiales biodegradables.
- ★ Traslada tranquilidad, seguridad, comunica a tus clientes que pueden confiar en tí, que te mantienes bien informado y que te esfuerzas para garantizar una atención excelente.







Sabemos que cada spot es un mundo por descubrir, y que cada alojamiento tiene su encanto y su personalidad, pero esperamos que estas recomendaciones te hayan ayudado.

Si crees que necesitas ayuda para elaborar tu estrategia de adaptación y re-apertura, profundizar en algún área en concreto, o todo aquello que se te ocurra para optimizar tu negocio, no dudes en contactarnos, estaremos encantados de surfear contigo.



[bruno@swell-consulting.com](mailto:bruno@swell-consulting.com)  
+34 662 48 28 57



