

TRES RAZONES PARA INNOVAR EN UN HOTEL RURAL



Innovar proviene del latín *innovare*, que significa acto o efecto de innovar, tornarse nuevo o renovar, introducir una novedad.

Innovar, en su sentido comercial, es aplicar nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de incrementar la productividad. Un objetivo esencial de la innovación, en este sentido, es lograr mayores beneficios, tanto para el proveedor como para el usuario.

La innovación exige, por ello, claridad en los objetivos, de manera que las ideas puedan transportarse al campo de las realizaciones con resultados concretos, que sean apreciados y disfrutados por la gente.

LOS MOTIVOS



Creo firmemente que los negocios no deben de perder su razón de ser ni su identidad, pero también estoy seguro de que debemos de avanzar con el tiempo y aprovechar las nuevas herramientas que nos permitan ofrecer un mejor producto o servicio, que sea atractivo a los ojos de nuestros clientes.

Creo que captar la atención de tu cliente es esencial para poder ofrecer tu producto, y envolverlo de forma atractiva es la mejor manera de que se interesen por ello.

Cuando comenzamos una actividad, nos esforzamos enormemente para dar forma y contenido a nuestras ideas; sin embargo, una vez que el negocio empieza a funcionar, es fácil caer en la inactividad, dejar pasar el tiempo y trabajar con lo que construimos al inicio.

Una de las claves para evitar esa inercia está en la mejora continua, no perder la idea de que el negocio debe ir evolucionando según las necesidades del cliente, por lo que debemos de estar atentos a lo que éste nos demanda.

Las tres razones que propongo para innovar en un hotel rural tienen como propósito:

- Dar valor añadido a tu negocio
- Diferenciarlo y posicionarlo
- Ofrecer a tu cliente lo que está demandando



LAS TRES RAZONES

La primera razón: VALOR AÑADIDO

El concepto de valor añadido se refiere a los servicios adicionales que puede encontrar tu huésped, en relación con los que tradicionalmente le ofrecen otros establecimientos.

Podemos tener en nuestro hotel, por ejemplo, una biblioteca de temas relacionados con el entorno que nos rodea. El cliente valorará en su medida esta fuente de información que le ponemos a la mano.

Sin embargo, la innovación implica estar al día para atender cabalmente las necesidades de nuestros huéspedes. En este caso, si no evolucionamos en el servicio que prestamos, nos quedaremos con el paso del tiempo en ofrecer siempre lo mismo y para un tipo de cliente específico, cuyos intereses coinciden con los temas que contiene nuestra biblioteca.

En este punto el valor añadido está ejemplificado por las dos fotos que se presentan arriba. La primera, es un libro viejo, seguramente atractivo por su formato y su contenido, pero anclado en el tiempo. La segunda, es de un libro electrónico, modalidad que abre la posibilidad de satisfacer las diversas necesidades o intereses de lectura que tenga cualquier huésped.

La segunda razón: DIFERENCIACIÓN Y POSICIONAMIENTO

Cuando realizas y desarrollas un proyecto de innovación estás transmitiendo preocupación e interés por mejorar lo que tienes, pero sobre todo estarás haciendo evidente el interés de tu hotel por dar la mejor atención a sus huéspedes

La elección de una persona para decidir dónde hospedarse contempla varios factores, pero uno fundamental es la comparación, que la lleva a decantarse, en primera instancia, por quien le ofrece algo más. Si, por añadidura, ese plus resulta novedoso, la decisión está clara.

El complemento es que esos servicios sean ofrecidos con calidad, así tendremos no solamente un cliente fiel, sino un promotor de nuestro negocio, y recordemos que la recomendación de persona a persona es la mejor publicidad que podemos tener.

El esfuerzo empleado en los proyectos de innovación se verá recompensado con la diferenciación y el posicionamiento en el mercado de tu negocio.

Diferenciarse y posicionarse en el mercado servirá para que el cliente te reconozca, te valore y te elija.





La tercera razón:

MEJORA EN EL SERVICIO PRESTADO A TU CLIENTE

Hay que tener presente que los proyectos de innovación deben servir para ampliar o mejorar tus servicios, con vistas a lograr la plena satisfacción de tu cliente.

Algunos proyectos están dirigidos a incrementar el rendimiento de las personas que trabajan en el negocio, pero toda mejora conlleva un mejor servicio para el cliente. Adicionalmente, cuando se trabaja en un proyecto de este tipo, las personas que laboran en tu negocio se involucran para formar parte de él. Es, por lo tanto, una motivación para todos los empleados, ya que les brinda la oportunidad de aportar su conocimiento, su ingenio, sus ideas, sus diferentes puntos de vista. Esto, a su vez, te permitirá ampliar tu visión y emprender un proyecto más sólido y completo.

La diferenciación de tu negocio, resultante de la aplicación de un proyecto innovador, se da tanto interna como externamente. En primer lugar, los empleados a quienes les ofreces la posibilidad de participar en el proyecto se sentirán más valorados y apreciados, por lo que su rendimiento será superior. Y, en consecuencia, tendrán una mejor disposición para atender a tus huéspedes, quienes –sin duda– advertirán esta transformación y apreciarán la actitud de mejora continua para darles no solamente nuevos servicios, sino con mayor calidad.

La innovación es algo que se percibe; tu cliente lo notará, preguntará, se interesará y le dará valor.

En un hotel rural son importantes la ubicación, las instalaciones, las características típicas de la zona y el entorno, pero la innovación no está reñida con lo anterior; al contrario, innovar en un entorno natural, preservando la armonía con éste, le da mucho más valor al establecimiento y lo diferencia notablemente del resto, además de que ayuda a mejorar los servicios prestados; y quizás en este tipo de negocio, cualquier labor de innovación se valora más.

Mi reflexión final es la siguiente:

Innovar en un hotel rural es buscar la satisfacción del cliente, nuestra principal misión.



Francisco Inguanzo Cué es gerente y gestor de calidad del Hotel Rural Cuartamenteru, situado en Poo de Llanes, Asturias.

Llevo poco tiempo en el sector hotelero, pero dada nuestra situación geográfica y analizando la situación del sector en estos tiempos de desconcierto, creo firmemente que la apuesta por la calidad y la innovación es y será un factor diferenciador que nos permitirá posicionarnos en un mercado cada vez más competitivo y donde tenemos que ver las oportunidades, en vez de las dificultades.



Puedes recabar información sobre este tema en las siguientes direcciones y teléfonos:

www.cuartamenteru.com

Teléfono 985 40 32 76 – 984 10 88 94

<http://panoramio.com/user/2505245>

<http://twitter.com/cuartamenteru>

reservas@cuartamenteru.com

Fax 985 40 11 28

<http://11870.com/hotel-rural-cuartamenteru>

<http://www.youtube.com/user/hotelcuartamenteru>

Estos enlaces te muestran el proyecto de innovación del Hotel Rural Cuartamenteru:

http://www.youtube.com/watch?v=hJqwGC2HkqI&feature=channel_page

http://www.youtube.com/watch?v=D5Ng-vMWhQQ&feature=channel_page

Fecha de realización 28 de Junio de 2009

Colaboraciones: Librería Ojanguren (Oviedo)
Antonio Paso de la Torre (Madrid)
M^a Ángeles Pérez Cué (México)
Plácido Pérez Cué (México)

NUESTRO LOGOTIPO Y MARCAS DE CALIDAD

H
Cuartamenteru
Hotel Rural
★★

Q
CALIDAD TURÍSTICA

@ e-Empresa
VISIBILIDAD

SOÑAR
en
ASTURIAS
hoteles

