

CASO DE EXITO COLONIAL

Transformación digital de un hotel boutique en Colonia de Sant Jordi



VISIÓN GENERAL

Ubicado en el tranquilo resort de Colonia de Sant Jordi, en el sur de Mallorca, este encantador hotel boutique ofrece una combinación única de servicios. Con seis habitaciones, un restaurante independiente y una heladería abierta a la calle, el hotel enfrentaba el reto de maximizar sus recursos mientras diferenciaba sus ofertas. A tan solo 50 metros del paseo marítimo, el hotel necesitaba destacar entre sus competidores y atraer un segmento de mercado ligeramente diferente.



EL RETO GESTIONAR TRES NEGOCIOS DIFERENTES BAJO UN MISMO PARAGUAS PRESENTABA VARIOS DESAFÍOS:

- Comunicar la variedad de ofertas sin abrumar a los clientes o al personal.
- Garantizar que cada negocio el hotel, el restaurante y la heladería mantuvieran su identidad única mientras contribuían a la marca global.
- Competir con otros establecimientos cercanos y atraer tanto a clientes como a transeúntes.

LA SOLUCIÓN: CANAL DE TV Y APLICACIÓN MÓVIL

El hotel implementó un sistema de difusión digital que incluía un canal de TV personalizado y una aplicación para huéspedes. Esta innovadora solución optimizó las operaciones y mejoró la experiencia de los clientes de las siguientes maneras:

• MEJORA DE LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES:

Los clientes estaban plenamente informados sobre las ofertas del hotel, incluyendo el menú del restaurante, las especialidades de la heladería y las atracciones cercanas. Esto cumplía con sus expectativas de servicios digitales modernos.



• DESCONGESTIÓN DE LAS ÁREAS COMUNES:

Las pantallas digitales y la aplicación para huéspedes reemplazaron los materiales impresos tradicionales, creando un entorno elegante y moderno. Los clientes podían acceder a la información directamente desde sus teléfonos inteligentes o a través de pantallas en áreas comunes.

• MENSAJES DIRIGIDOS:

Varias pantallas se colocaron estratégicamente para promover productos específicos en diferentes zonas. Por ejemplo, tres pantallas se centraron exclusivamente en la heladería, mostrando sus helados artesanales y atrayendo el tráfico de la calle.

• INCREMENTO DE LA EFICIENCIA OPERATIVA:

Con los clientes bien informados a través de medios digitales, la carga de trabajo para el personal disminuyó significativamente. Las actualizaciones de información eran instantáneas, eliminando la necesidad de materiales impresos.

• MEJORA DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD:

Al ofrecer servicios digitales modernos, el hotel elevó su imagen, atrayendo a un mercado más exigente y aumentando la satisfacción del cliente.

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL GENERÓ RESULTADOS NOTABLES:

El hotel logró diferenciarse con éxito de sus competidores al combinar comodidades modernas con su encanto tradicional. A pesar de su pequeño tamaño, el hotel se estableció como un referente en experiencias de alta calidad. El restaurante y la heladería ganaron mayor visibilidad, atrayendo más tráfico de transeúntes y aumentando los ingresos.

Los clientes expresaron una alta satisfacción, apreciando la comodidad y claridad de la información.



Testimonio de Joan, propietario del hotel:

“Nuestro hotel es uno de los más antiguos de la zona. Necesitábamos actualizarnos, pero era importante conservar nuestro encanto tradicional. La transformación digital lo logró de un solo golpe. Trabajamos duro y estamos muy orgullosos del negocio que nuestros abuelos establecieron hace 75 años. La inversión en pantallas y la aplicación para huéspedes refleja nuestra confianza en nuestro producto y, por extensión, el respeto que tenemos por nuestros clientes. Siendo un hotel pequeño, necesitamos aprovechar al máximo nuestros recursos. Digitalizar la información para los huéspedes equivale a tener dos empleados adicionales. La diferencia fue inmediata, ahorrándonos tiempo y dinero—ya no necesitamos imprimir información y los cambios son instantáneos. Nos encanta. Los resultados hablan por sí mismos—¡solo me preocupa quedarme sin espacio en las paredes para más pantallas!”

Joan
Propietario

CONCLUSIÓN:

La adopción de un sistema de difusión digital por parte de este hotel boutique demuestra cómo incluso los establecimientos pequeños pueden aprovechar la tecnología para mejorar la experiencia de los clientes, optimizar las operaciones y destacar en mercados competitivos.

¡Empieza ahora!

¡Tenemos ganas de conocerte!

info@entvbox.com | www.entvbox.com