

SERVICIOS A HOTELES. “OFREZCA WELLNESS Y SALUD A SUS CLIENTES”

AUTORES

BLANCO LUENGO D, TEVA VILLÉN M.R, CAMACHO ROBLEDO F,

INSTITUCIONES

Consultores y Gestores del Deporte S.L.

Mail: cogesdeporte@cogesdeporte.com

RESUMEN

El objetivo general de esta comunicación es la de ofrecer nuevas fórmulas de gestión en los distintos espacios deportivos existentes en el sector de la hostelería. Consultores y Gestores del Deporte S.L. ofrece un paquete de soluciones para gestionar estos espacios en los hoteles, a través del cual estos podrán ofrecer Wellness y salud a sus clientes.

PALABRAS CLAVE

Hotel, gestión, servicio, innovador, espacios, gimnasios, entrenamientos personales, deporte, wellness, salud.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, son cada vez más las empresas que buscan la innovación en los servicios que les haga diferenciarse de sus competidores, para conseguir una mayor cartera de clientes. En la gestión deportiva no podemos referirnos al concepto de producto, pero sí utilizamos el término servicios y es aquí donde queremos ser distintos, actualizándonos permanentemente a las demandas del sector para llegar a conseguir el fin último, el éxito empresarial.

Refiriéndonos a los hoteles, como el ámbito de actuación de esta prestación, su máxima preocupación es diferenciarse cada vez más de sus competidores. Esto les lleva a conseguir un mayor número de clientes utilizando para ello todos los recursos que tienen a su alcance, ofreciendo habitaciones para mascotas, alquiler de ordenadores, red wifi en sus instalaciones, alquiler de bicicletas, habitaciones despacho u de uso diurno, en muchas fórmulas.

Es aquí donde un sector sensibilizado con la salud de los individuos que utilizan sus instalaciones para hospedarse, demanda el ofrecer en su hotel un conjunto de servicios con un enfoque Wellness que pretenda proporcionar la sensación de bienestar físico y mental en sus clientes, mediante la gestión de su Wellness room y la oferta de entrenamientos personales a la carta o en suite.

Para dar solución a estas situaciones, ofrecemos tres servicios principales:

- **Wellness a la carta.** Servicios de entrenamiento personal (EP) para clientes del hotel (alojados o no alojados)
- **Wellness Suite.** Servicio de EP en la suite reservada por el cliente.
- **Wellness Room.** Servicio de gestión del gimnasio del hotel con posibilidad de acceso tanto a clientes del hotel como a otros posibles clientes

Además de otros complementarios

- SC.1. Asesoramiento en la compra y distribución de equipamiento adaptado a las necesidades de su entorno.
- SC.2. Clases dirigidas con y sin coreografía en el Wellness room.
- SC.3 Eventos mensuales para fomentar una mayor conciencia de salud entre sus clientes.
- SC.4. Recomendaciones nutricionales.
- SC.5. Programas especiales para colectivos específicos.

Será necesario apuntar que para la realización de los distintos servicios, el hotel deberá disponer, al menos, de un pequeño y equipado gimnasio “Wellness room” en el que los clientes puedan disfrutar, de los distintos servicios que se han detallado, bien con:

- Un abono mensual
- O comprado la entrada “Member for Day” (abonado por un día).

A continuación se detalla la metodología que se prevé utilizar en la puesta en marcha de este proyecto

- Detección y selección del público objetivo que pueda estar interesado en el servicio.
- Difundir y ofrecer estos servicios al público objetivo utilizando las vías de comunicación más comunes.
- Concertar citas previas con los posibles clientes que puedan estar interesados.
- En una primera reunión, que servirá de toma de contacto, se decidirá con el cliente, la modalidad de colaboración que más conviene a ambas partes (gestión directa, indirecta o mixta). Durante esta toma de decisión, el cliente estará asesorado por profesionales de la gestión deportiva que le ayudaran a

determinar qué formulas es mejor, que objetivos se persiguen, qué quiere ofrecer a sus clientes...

- Chequeo de las instalaciones y material que se utilizará para la realización del servicio.

Conclusiones.

Los hoteles pueden disponer de un servicio externo que le proporcione:

- **Aprovechar un espacio** que ya tiene el hotel y **reconvertirlo** en un lugar atractivo para entrenar.
- Ofrecer **un nuevo servicio a sus clientes** con el que percibirán un valor añadido, sumados a los que ya ofrece.
- **Diferenciación con sus competidores** con la oferta de servicios de entrenamiento personal.
- **Aumentar las ventas de otros servicios** que ya ofrece el hotel: cafetería, peluquería...
- **Innovar con servicios** que pueden ser interesantes para este tipo de clientes: menús Wellness o saludables.
- **Ofrecer los servicios** de su hotel a potenciales clientes, **residentes en la ciudad** para que hagan uso de estos y otros servicios.
- Conseguirá una **mayor fidelización** de sus clientes.
- Su hotel será **recomendado** a través de sus clientes satisfechos.
- **Mayor facturación** gracias a la venta de nuevos servicios.