

## **METODOS PARA CONSEGUIR ROMPER LA ESTACIONALIDAD Y MANTENIMIENTO DE PLANTILLA ESTABLE.**

La gran pregunta del sector hotelero es preguntarnos que podemos hacer para tener una buena ocupación durante todo el año.

En mis 25 años en la Dirección Comercial y Dirección de Hoteles, he observado una evolución en el Turismo Interior muy significativa y creciente.

Como experiencia, voy a exponer algunos puntos que son fundamentales para conseguir romper la estacionalidad y en consecuencia una plantilla de trabajadores estables durante todo el año.

- Lo primero a tener en cuenta es saber quienes son nuestros clientes, qué demandan y como puedo hacer mi Hotel y Restaurante más atractivo. Ejemplo práctico: En Julio y Agosto gran parte de las reservas son parejas con hijos que realizan una estancia de 1 a 3 noches y que provienen del norte y sur de España. Su destino final suele ser vacaciones en zona de playa. El Hotel adapta sus habitaciones más amplias con camas supletorias, dispone de piscina para entretenimiento, nuestro Restaurante ofrece un Menú con mucha variedad, menús infantiles y a un precio bastante aceptable. Tienda de productos de Extremadura para que puedan realizar sus compras comodamente. Amplio aparcamiento y gratuito. Todo esto conlleva a que el verano lleguemos a unas cuotas de ocupación de más del 70 %.

- Creación de producto y labor comercial. Nuestro principal cliente en temporada no estival son los grupos organizados. Para captar a este colectivo, no podemos estar esperando a la posible petición. HAY QUE SALIR a vender y convencer. Para ello es necesario visitar Agencias de Viaje y TTOO, Llevarles y dar soluciones a la demanda de servicios que pueda necesitar (elaboración de circuitos, concierto con Restaurantes, contratación de guías, entradas a monumentos, degustaciones gastronómicas, actividades, etc). Tenemos que entender que esto es un negocio para ambas partes, de tal manera que se decanten por nuestro destino y que la Agencia lo vea atractivo, vendible y rentable.

- Otro punto fundamental es la optimización de costos y recursos. Ejemplo práctico: El Hotel dispone de 2 comedores permanentes. Uno es de carta y menú con capacidad de 50 personas que atiende los clientes particulares con o sin pernoctación. El otro es

para grupos y colectivos con capacidad de 400 personas, lo tenemos en Buffet, de tal manera que podemos atender a un costo razonable y con personal propio, la demanda de comidas de grupos alojados y de paso. Entre comidas y cenas tenemos una media diaria de 235 servicios.

- Plantilla comprometida. La estabilidad en el trabajo hace que una persona se esfuerce en mejorar su desempeño y sentir la empresa como propia. El trato y servicio al cliente es prioritario y esto hace que el cliente satisfecho sea nuestro mejor comercial.

- Inversión y modernización. La inversión en instalaciones y en última tecnología te hacen más competitivo y diferenciador de la competencia. Aunque el Hotel Ciudad de Plasencia se encuentra en el extraradio de la ciudad, tiene otros elementos a su favor que influyen y convencen al cliente.

Ejemplo de últimas inversiones: Wifi por fibra óptica en todo el edificio, led en toda la iluminación y reforma integral de baños en habitaciones.