



Biosphere Smart Hotel

Edición 2022

Financiado por



Cabildo de Lanzarote



ASOLAN

ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS
DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

Colabora



RESPONSIBLE
TOURISM INSTITUTE



Biosphere Smart Hotel 2022



Objetivo general

Facilitar la transformación digital a los establecimientos participantes, a través del estándar “Biosphere Smart Hotel”, **a partir un informe-diagnóstico inicial** y el **desarrollo del Plan de mejora**, así como el asesoramiento necesario para implementar de forma paulatina las acciones recogidas y priorizadas en el plan de acción Biosphere Smart Hotel de cada establecimiento.

Objetivos específicos

- Impulsar un **proceso estratégico enfocado al cliente, la innovación continua y la sostenibilidad**
- Incorporar en la Planificación Estratégica y en la cultura de la organización: **la filosofía Customer Centric** y el **Sistema Biosphere Smart Hotel**.
- Desarrollar una planificación estratégica **en Comunicación y Marketing Digital**.
- Desarrollar **Plan de Recursos Humanos** que incluya capacitación del personal: **Competencias digitales y Experiencia de Cliente**.
- Desplegar la **tecnología a todas las áreas del establecimiento**: sistemas y programas de gestión.
- Implantar **tecnologías innovadoras** que mejoren la **sostenibilidad, el confort y la Experiencia del Cliente**.
- Implementar los **criterios de sostenibilidad de Naciones Unidas (ODS)**.

Biosphere Smart Hotel 2022



Establecimientos alojativos que han participado en esta edición



H10 Suites Lanzarote Gardens



Natura Palace



Biosphere Smart Hotel 2022



Áreas

Las áreas de gestión de los establecimientos alojativos que han sido analizadas a través del cuestionario Biosphere Smart Hotel.

Gestión tecnológica

Limpieza

Aprovisionamiento

**Instalaciones y
equipamiento inteligente**

Servicio técnico

Animación

Marketing Digital

**Eventos, reuniones y
congresos**

Accesibilidad universal

Recepción

Restauración

Gestión de la sostenibilidad



Proyecto Biosphere Smart Hotel 2022



Evaluación

El diagnóstico llevado a cabo en los establecimientos consistió en un cuestionario de 71 preguntas, divididas en 4 dimensiones. El cuestionario utilizado es la plataforma Biosphere Smart Hotel.

CLIENTES

- Experiencia smart.
- Pagos y facturación.
- Satisfacción y fidelización.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Comunicación interna y externa.
- Experiencia web.
- Marketing y Social Media.

INSTALACIONES

- Climatización.
- Facilidades Smart Clientes.
- Facilidades Smart Producción.
- Sistemas de iluminación y ruido.
- Seguridad e higiene.

OPERACIONES

- Desarrollo de operaciones.
- Gestión de recursos humanos.



Proyecto Biosphere Smart Hotel 2022

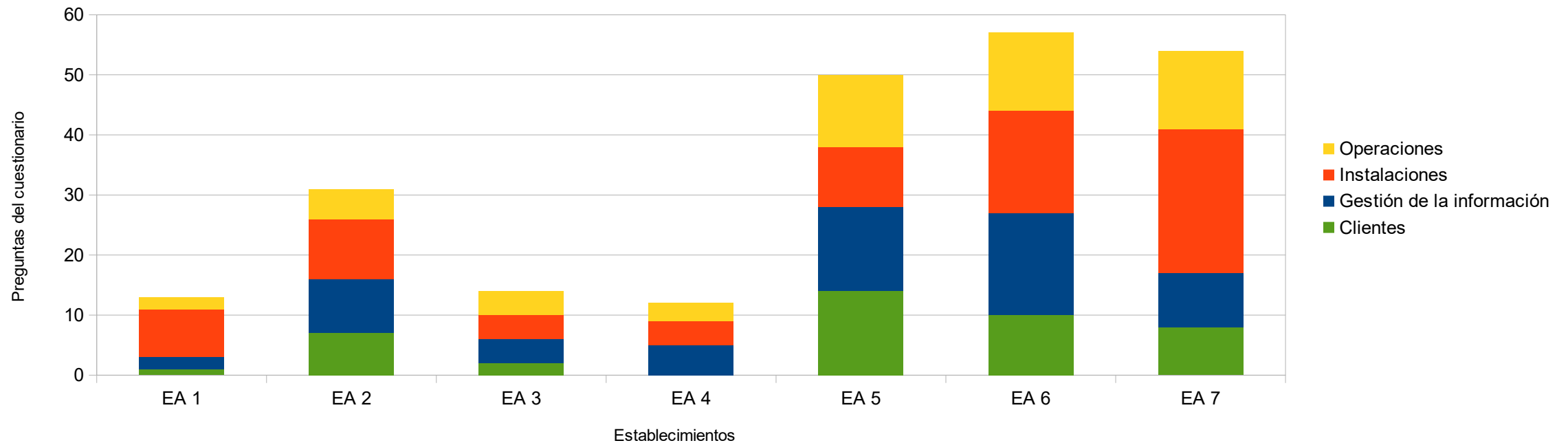


Resultados

En esta edición 2022, los 7 establecimientos analizados arrojaron resultados dispares. Estos resultados se detallan en los planes de mejoras entregados a cada uno de los establecimientos alojativos. En este resumen, reflejamos algunos datos de interés agrupados y anonimizados.

Los **puntos** son las **preguntas respondidas de manera afirmativa** en el cuestionario Biosphere Smart Hotel de un total de 71 preguntas.

Nº de puntos por establecimiento y dimensiones
Total de preguntas: 71

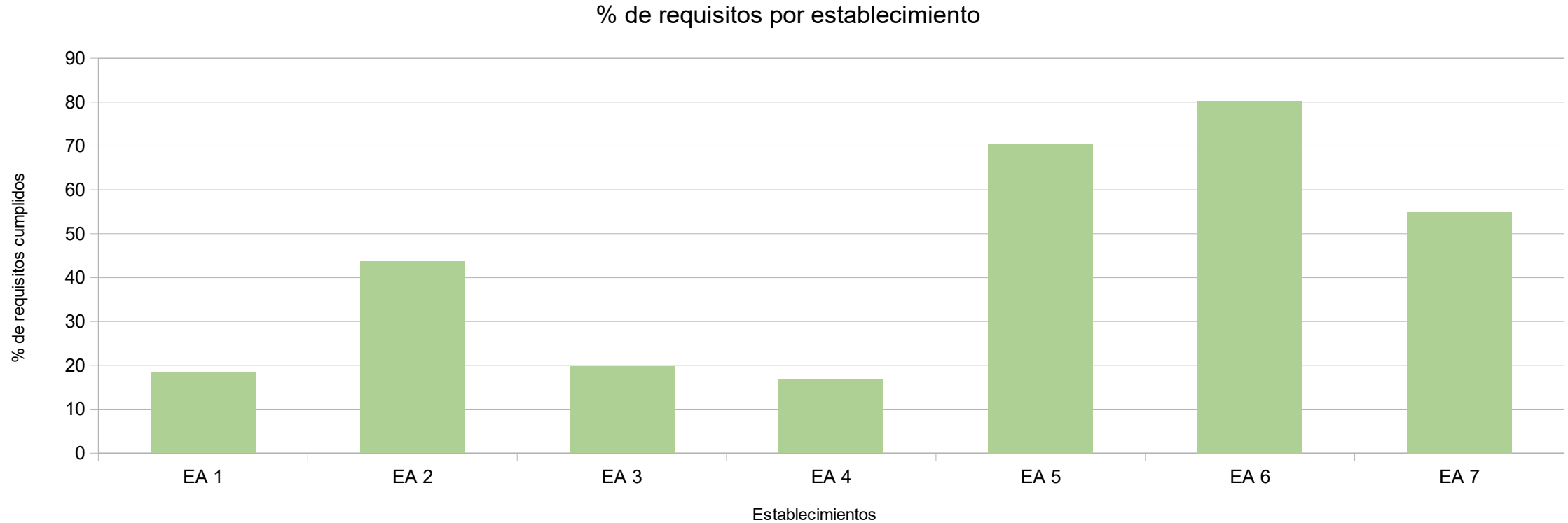




Proyecto Biosphere Smart Hotel 2022



El cumplimiento del cuestionario de Biosphere Smart Hotel en % de cada uno de los 7 establecimientos.



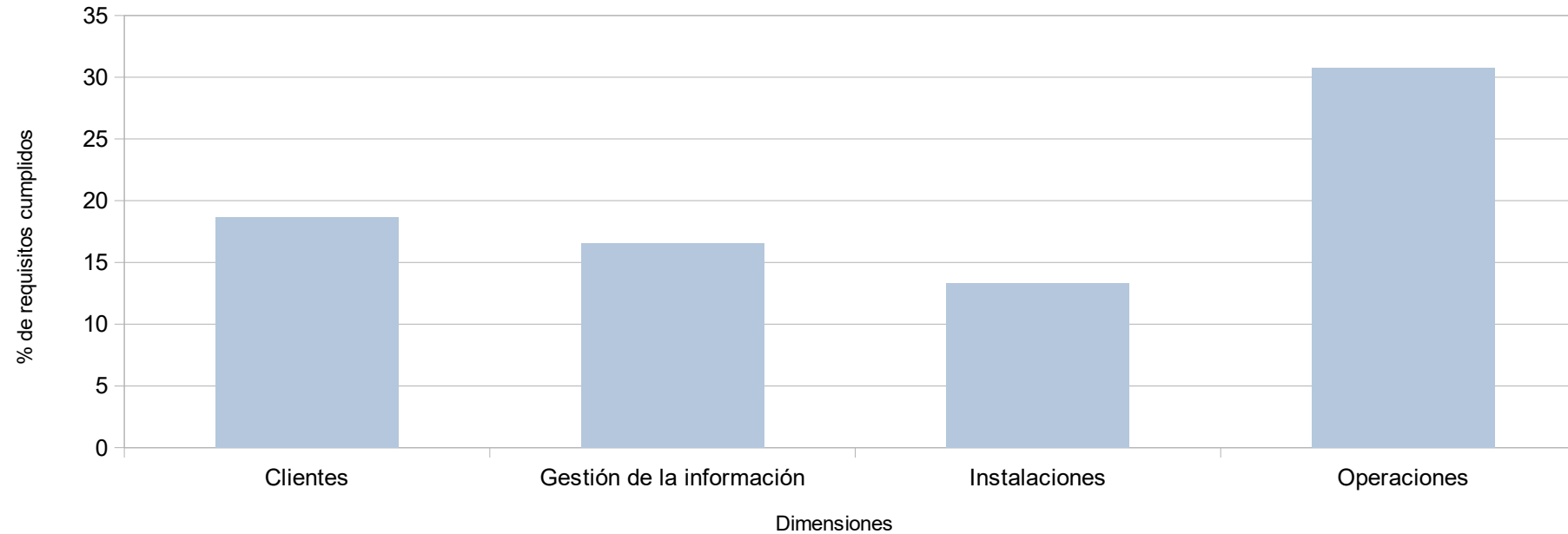


Proyecto Biosphere Smart Hotel 2022



Los resultados en % de media de cada dimensión evaluada de los 7 establecimientos.

Media en % por dimensiones





Proyecto Biosphere Smart Hotel 2022



Conclusiones

La evaluación in situ de los establecimientos alojativos permitió conocer la realidad de cada uno de ellos. Las conclusiones son las siguientes:

A DESTACAR

- Los 7 establecimientos alojativos realizaron y/o van a realizar **mejoras relacionadas con la sostenibilidad y la digitalización**.
- 2 establecimientos recibieron el **bono del Kit Digital**.
- 3 establecimientos cumplen **más del 50% de los requisitos del estándar de Biosphere Smart Hotel**.
- 4 establecimientos cumplen con el **mínimo de mejoras exigido por el estándar de Biosphere Smart Hotel**.
- La mayoría de establecimientos **aprovecha las funcionalidades que ofrecen sus PMS**: centralización de reservas, Channel Manager, conexión con OTAS, gestión de la facturación, etc.
- Todos los establecimientos apuestan por una **presencia en Internet** a través de sus páginas web, con presencia en marketplaces de reservas (tipo Booking, etc) y en redes sociales.



Proyecto Biosphere Smart Hotel 2022



A MEJORAR

- Los sistemas PMS abarcan varias áreas de gestión y disponen de muchas funcionalidades. Hay establecimientos que deberían **explotar más las posibilidades del PMS** que ya utilizan.
- **Las páginas web** de los establecimientos deben **seguir ampliando servicios** como check-in, check-out, ecommerce para la compra de packs, reservas, servicios, productos, etc.
- **Seguir mejorando las páginas web** en aspectos como **el rendimiento y la accesibilidad**.
- Tener una **App o webapp** que permita una **comunicación directa** con los clientes.
- **Definir y ejecutar una estrategia de marketing digital** para captar nuevos clientes.
- **Fidelizar al cliente** para que repita su estancia en el establecimiento.

SEGUIR MEJORANDO

- **Revisar y mejorar la seguridad informática** de los equipos y de las instalaciones del establecimiento.
- **Mejorar las competencias tecnológicas** de los trabajadores.
- **Seguir apostando por la modernización de los servicios, la automatización de procesos, la domotización de las instalaciones, las alternativas ecológicas y energías limpias.**