Biosphere Smart Hotel

EDICIÓN 2023

Financiado por

Cabildo de Lanzarote

ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

Colabora

RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

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, de forma paulatina, **implementar las acciones** recogidas y priorizadas en el plan de acción Biosphere Smart Hotel de cada establecimiento.

Objetivos específicos

- Implantar el Plan Biosphere Smart para avanzar en **Innovación y la Transformación Digital**
- Desplegar la **tecnología** a todas las áreas del establecimiento
- Adoptar una filosofía **Customer Centric**
- Impulsar la **Innovación Continua** y la **Sostenibilidad**
- Desarrollar la Comunicación y el **Marketing** Digital
- Aplicar tecnologías innovadoras que mejoren la **Experiencia del Cliente**
- Fomentar las **capacidades tecnológicas** del personal

Cabildo de Lanzarote
ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

Participantes 2023

SECRETS® Lanzarote RESORT & SPA

LA FINCA UGA casa rural Lanzarote

LIVVO VOLCÁN LANZAROTE ★★★★★

Radisson BLU RESORT LANZAROTE

RELAXIA LANZAPLAYA

APARTAMENTOS OCÉANO Costa Teguise, Lanzarote

BARCAROLA

COLORADAMAR PLAYA BLANCA ★★★ by LIVVO

Biosphere Smart Hotel 2023

Cabildo de Lanzarote

ASOLAN ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

Áreas

Áreas de gestión que han sido analizadas

- Gestión tecnológica
- Instalaciones y equipo inteligente
- Marketing Digital
- Recepción
- Limpieza
- Servicio técnico
- Eventos, reuniones y congresos
- Restauración
- Aprovisionamiento
- Animación
- Accesibilidad universal
- Gestión de sostenibilidad

Cabildo de Lanzarote
ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

Evaluación

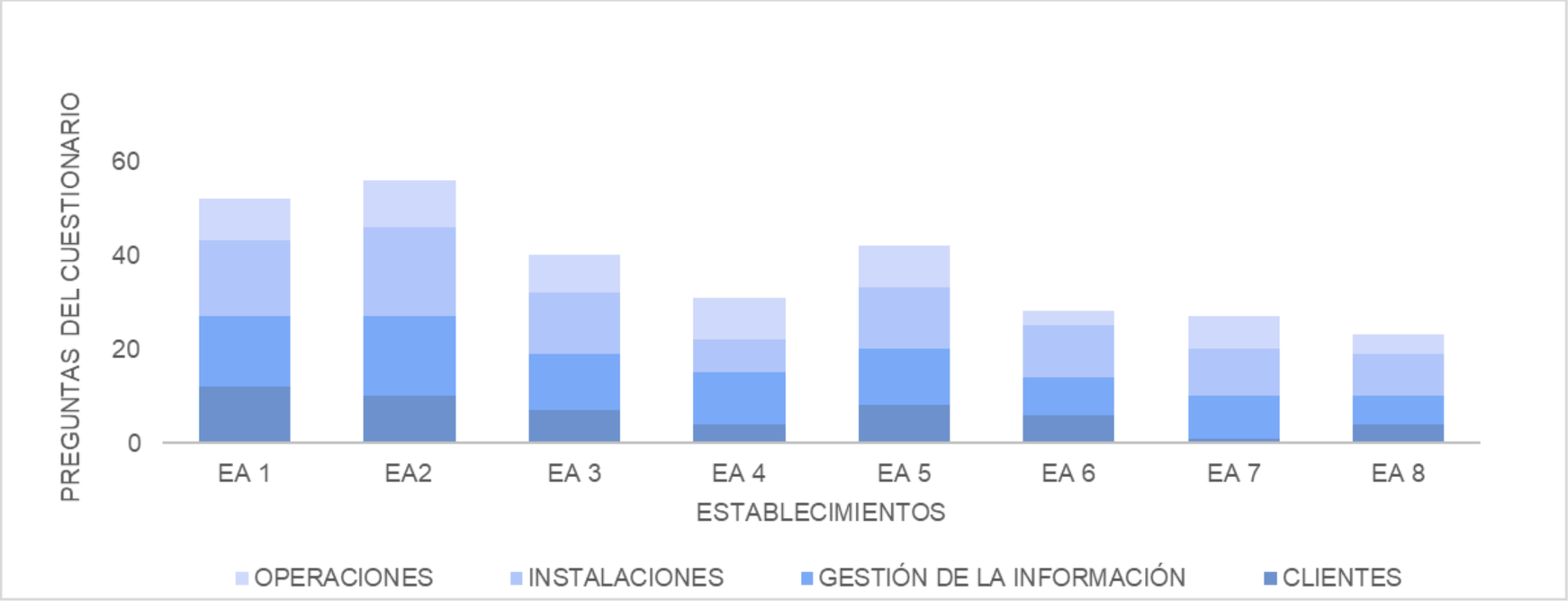
4 dimensiones - 71 estándares

CLIENTES	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Experiencia SMART Pagos y facturación Satisfacción y fidelización	Comunicación interna y externa Experiencia web Marketing y Social Media
INSTALACIONES	**OPERACIONES**
Climatización Facilidades Smart Clientes Facilidades Smart Producción Sistemas de iluminación y ruido Seguridad e higiene	Desarrollo de operaciones Gestión de RRHH

Cabildo de Lanzarote
ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

Resultados

Grafico 1.- Nivel de digitalización e innovación por establecimiento en cada dimensión



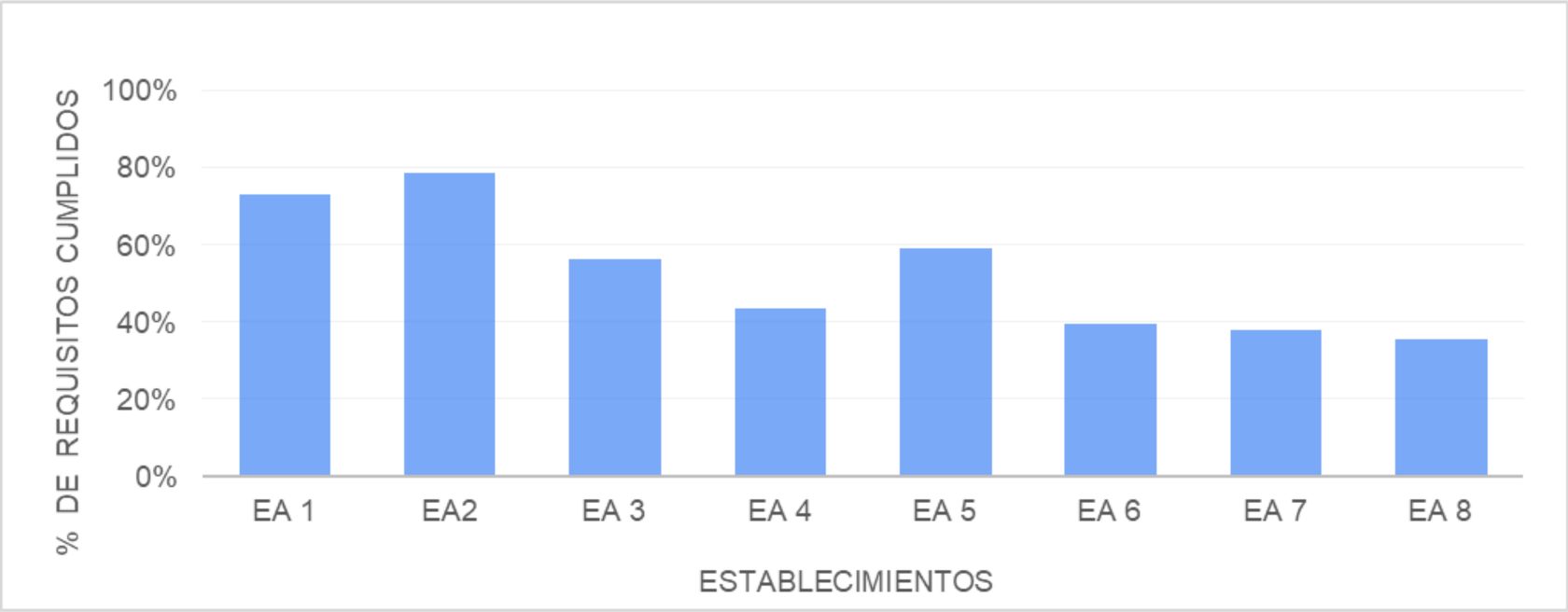
Cabildo de Lanzarote

ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

Resultados

Gráfico 2: % cumplimiento estándar Biosphere Smart Hotel por cada establecimiento



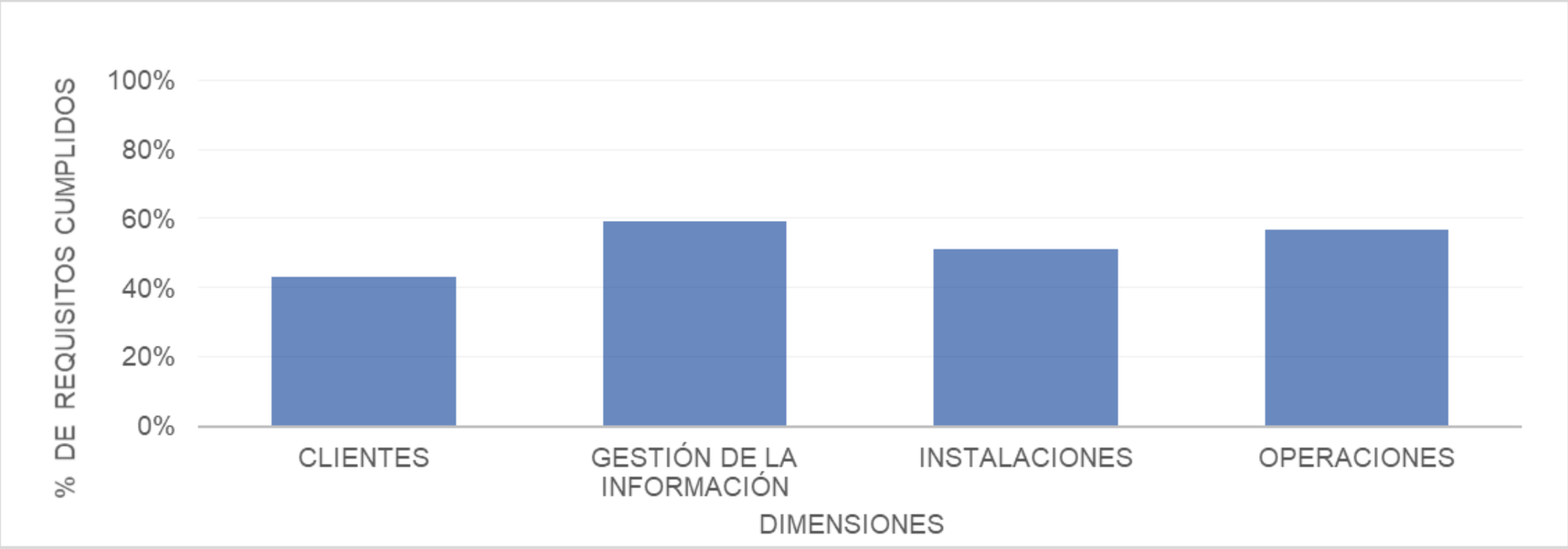
Cabildo de Lanzarote

ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE

Resultados

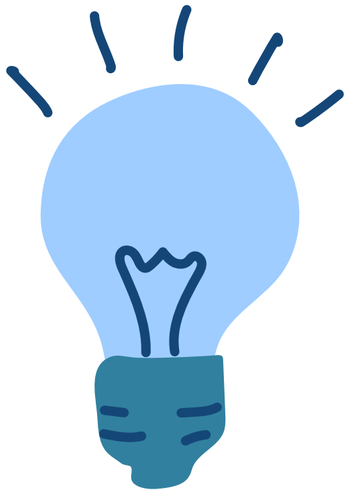
Gráfico 3: Media de requisitos cumplidos por los establecimientos en cada dimensión



Cabildo de Lanzarote

ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



Conclusiones generales

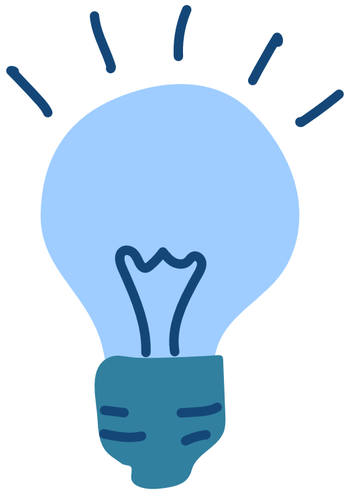
A DESTACAR

- Los 8 establecimientos apuestan por realizar **mejoras en innovación y digitalización**
- 7 establecimientos han alcanzado el nivel de mejoras del **estándar Biosphere Smart Hotel**
- 4 establecimientos han superado el **50% de los requisitos de Biosphere Smart Hotel**
- 4 establecimientos **acometerán proyectos de digitalización e innovación** en el corto plazo
- 3 establecimientos se han comprometido a **implantar el estándar "Biosphere Sustainable"**
- Todos apuestan por una **presencia fuerte en internet** sobre todo con **webs** muy trabajadas

Cabildo de Lanzarote

ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APTOS. DE LANZAROTE

RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



Conclusiones generales

A MEJORAR

- Apostar por la **conceptualización** de los servicios y la mejora del **customer journey** del cliente
- Definir y ejecutar una estrategia de **marketing digital** más elaborada para captar nuevos clientes
- Ampliar servicios en la web o webapp como **check-in, check-out online** y **chatbots**
- Impulsar **programas de fidelización** más ambiciosos e innovadores
- Seguir apostando por la **automatización de procesos** y la **domotización** de instalaciones
- Alcanzar una mayor penetración de **energías renovables** y **productos locales y/o ecológicos**