

eBook

# Creando el lobby de hotel de última generación

3 tendencias clave y consideraciones clave para la gestión de instalaciones

UNA LECTURA DE 5 MINUTOS

**ECOLAB**<sup>®</sup>

# Contenido

<b>Introducción: el lobby es el centro de la experiencia del huésped</b> .....	3
<b>3 tendencias clave y consideraciones</b> .....	4
<b>TENDENCIA CLAVE:</b> Mejora de la sala de estar .....	5
<b>TENDENCIA CLAVE:</b> Elevación de la experiencia culinaria .....	7
<b>TENDENCIA CLAVE:</b> Creación de un refugio natural .....	9
Maximizando el valor del lobby de última generación .....	11
Acerca de Ecolab.....	12





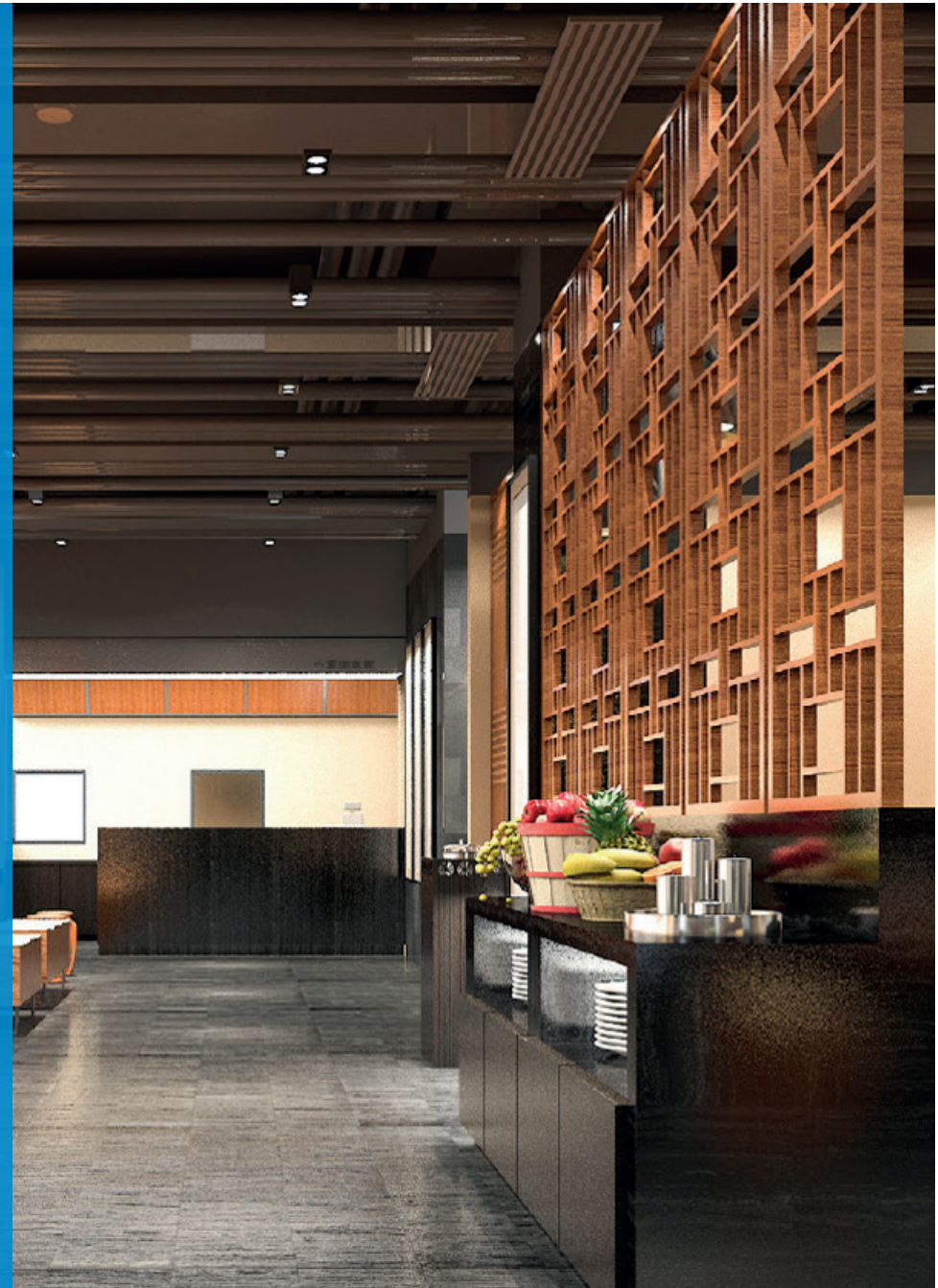
## Los Lobbies Juegan Un Papel Más Importante en las Experiencias de los Huéspedes

A medida que la experiencia del huésped está cada vez más determinada por factores fuera de la habitación, el lobby sirve como una primera impresión clave que marca el tono de toda la experiencia. Los hoteles en todo el mundo (desde servicios de lujo hasta servicios limitados) están remodelando y rediseñando sus lobbies, agregando toques únicos que hacen una declaración grande y audaz para los huéspedes. El lobby de última generación sirve como sala de estar, comedor y la "fogata" social de la experiencia de viaje moderna. Pero como estos lobbies tienen como objetivo satisfacer las nuevas expectativas de los huéspedes, es fundamental recordar que las expectativas más altas de los huéspedes siguen siendo las mismas: un lugar limpio y seguro donde quedarse.



# 72%

de los viajeros Millennials quiere aumentar su gasto en **experiencias**, no en cosas físicas.<sup>1</sup>







# Creando el lobby de hotel de última generación

## 3 tendencias clave y consideraciones

Los espacios acogedores y los atractivos servicios de los lobbies de última generación sacan a los huéspedes de sus habitaciones y los introducen en espacios compartidos. Con la introducción de estos nuevos espacios y diferentes patrones de tráfico de los huéspedes, surgen nuevas demandas y riesgos potenciales para la salud pública.

Este breve libro electrónico analiza 3 tendencias clave que conforman el lobby de última generación, junto con consideraciones clave y estrategias simples para el éxito a fin de garantizar que su programa de mantenimiento de las instalaciones esté preparado para mantener estos espacios limpios, seguros y saludables, al tiempo que ofrece sobresalientes experiencias a sus huéspedes.

- 1 TENDENCIA CLAVE:** MEJORA DE LA SALA DE ESTAR
- 2 TENDENCIA CLAVE:** ELEVACIÓN DE LA EXPERIENCIA CULINARIA
- 3 TENDENCIA CLAVE:** CREACIÓN DE UN REFUGIO NATURAL







# 1 TENDENCIA CLAVE: MEJORA DE LA SALA DE ESTAR

## Fomentando la relajación comunitaria

Los huéspedes del hotel quieren pasar cada vez más tiempo fuera de sus habitaciones. Los viajeros de placer quieren sentirse inmersos y conectados, en lugar de aislados, relajándose en compañía de otros huéspedes. Los viajeros de negocios quieren salir de sus habitaciones y trabajar en espacios cómodos, rodeados de un ambiente social que compita con una cafetería moderna. Quieren privacidad sin soledad. Y con el aumento de los viajes "bleisure", que amplían o mejoran los viajes de negocios con actividades recreativas, los viajeros de bleisure (negocios y ocio) desean espacios en el lobby que les permitan pasar del trabajo al ocio, desconectando la computadora portátil y ordenando un cóctel artesanal.

## Consideración clave:

Mantenimiento de muebles y pisos

Es difícil relajarse si está cuestionando la limpieza de un espacio. Pero un espacio en el lobby "sala de estar" aumenta significativamente las demandas de limpieza y mantenimiento de sus muebles y pisos. Además, el aumento de la interacción entre los huéspedes aumenta el riesgo de problemas de salud pública, desde brotes de gripe y norovirus hasta infestaciones de chinches de cama.



# 60%

de los viajes de negocios de EE. UU. se combinan con experiencias de ocio, en comparación con el 43% en 2016.1





# 1

## TENDENCIA CLAVE: MEJORA DE LA SALA DE ESTAR

### Consejos para empezar



#### Use productos de limpieza de tapicería y alfombras adecuados

La tapicería, las alfombras y otras superficies en el área del vestíbulo presentan desafíos únicos de limpieza y desinfección. Consulte a su proveedor de productos químicos de limpieza para asegurarse de que está usando los limpiadores y desinfectantes adecuados para eliminar las manchas, los olores y los gérmenes, al tiempo que reducen el desgaste para proteger sus inversiones.



#### Cree un programa de higiene de manos dedicado

La mejor manera de mitigar la propagación de enfermedades entre los huéspedes es también la más sencilla: fomentar y facilitar la buena higiene de las manos, tanto entre sus huéspedes como con su personal. Cada hotel debe tener un programa dedicado de higiene de manos que aborde específicamente puntos de riesgo únicos en toda la propiedad y fomente comportamientos de higiene de manos consistentes tanto para los huéspedes como para el personal. Los proveedores líderes de productos de limpieza pueden proporcionar una gama completa de soluciones para la higiene de las manos, desde jabones y desinfectantes hasta señalización y capacitación.



#### Adopte un enfoque proactivo para la prevención de plagas

Debido a que cerrar el lobby en gran medida cierra el hotel, no es posible un enfoque de esperar y ver en cuanto a la prevención de plagas. Seleccione los muebles y la decoración que minimicen las grietas y huecos donde las plagas puedan esconderse, y evite los muebles y alfombras tapizados o de madera siempre que sea posible. Capacite a TODO el personal, incluidos los empleados de la recepción, el personal de servicio, el personal de alimentos y bebidas, etc., para examinar regularmente los muebles en busca de signos de actividad de plagas. Finalmente, contrate a un socio comprobado en eliminación de plagas que adopte un enfoque proactivo para identificar riesgos específicos de plagas en el entorno de su hotel.



#### Enfoque en la gestión activa de aromas

El olor es una de las primeras cosas que los huéspedes notan cuando entran a una habitación o espacio. Y los aromas causan una impresión duradera: los recuerdos provocados por el olfato son más fuertes que los provocados por la vista. Afortunadamente, los principales proveedores de productos de limpieza ofrecen soluciones para el control de olores, incluidas soluciones específicamente diseñadas para espacios de lobby más grandes.





## 2 TENDENCIA CLAVE: ELEVACIÓN DE LA EXPERIENCIA CULINARIA

### Creación de un destino gastronómico

Las personas están gastando más que nunca comiendo fuera, y el gasto en restaurantes per cápita ha aumentado un 25% desde 2000. Los hoteles también están viendo un aumento definitivo en los ingresos por alimentos y bebidas (F&B): los pronósticos sugieren que los gastos de los huéspedes de hotel aumentarán un cinco por ciento en 2018.<sup>1</sup> Los hoteles inteligentes (Savvy) están aprovechando esta oportunidad de ingresos, especialmente porque los ingresos por servicio a la habitación se han reducido en un trimestre desde 2008.<sup>2</sup> Están renovando sus programas existentes de F&B (o construyendo uno desde cero) y destacando restaurantes, cafés y bares como servicios distintivos que se mezclan perfectamente en el lobby.

### Consideración clave:

Construyendo un Programa de Limpieza y Seguridad de Alimentos Dedicados

Un incidente de seguridad alimentaria puede tener un impacto desastroso en la lealtad de los huéspedes y la reputación de la marca. Los riesgos de inocuidad de los alimentos en un entorno de servicio de alimentos son totalmente diferentes a los que normalmente se consideran en el servicio de limpieza del hotel y el personal de administración de las instalaciones, y requieren un programa dedicado con productos, procedimientos y programas de capacitación del personal únicos.



# 40%

de los operadores de hoteles planean aumentar el espacio de alimentos y bebidas en los próximos años.<sup>3</sup>





## 2

# TENDENCIA CLAVE: ELEVACIÓN DE LA EXPERIENCIA CULINARIA

## Consejos para empezar



### Use productos de limpieza y desinfección de grado alimenticio

Un entorno de servicio de alimentos presenta agentes patógenos únicos, así como consideraciones únicas sobre la seguridad de los productos de limpieza que entran en contacto con los alimentos y las superficies de preparación de alimentos. Elija productos de limpieza y desinfección de superficies diseñados específicamente para el uso en el servicio de alimentos.



### Lleve a cabo auditorías independientes de seguridad alimentaria

Las violaciones a la seguridad de los alimentos pueden cerrar inmediatamente su programa de alimentos y bebidas, lo que conlleva grandes pérdidas de ingresos y daños devastadores para la reputación. Los socios líderes en seguridad alimentaria proporcionan auditorías independientes de seguridad alimentaria de manera continua. Esto le ayuda a reducir el riesgo de problemas antes de que resulten en violaciones o en un incidente de enfermedad transmitida por los alimentos.



### Asóciese con una empresa dedicada a la seguridad alimentaria

Los riesgos en un entorno de servicio de alimentos son muy diferentes a los riesgos en una habitación de huéspedes. Al igual que debe tener un programa dedicado a la inocuidad de los alimentos, debe buscar un socio con experiencia específica en inocuidad de los alimentos que pueda ir más allá del suministro de productos para ofrecer consultas y capacitación a usted y su personal.



### Adopte un enfoque proactivo para la prevención de las moscas y otros insectos

Cualquier espacio de servicio de alimentos trae el desafío constante de luchar contra moscas y otros insectos, Ningún hotel debe tolerar las moscas grandes, por ejemplo. Estas molestan a los huéspedes y representan un mal saneamiento en sus espacios de servicio de alimentos. Pero son más que una molestia, incluso las moscas pequeñas pueden transmitir enfermedades transmitidas por los alimentos. Su socio para el control de plagas debe poder ayudarlo a combatir las moscas de dos maneras importantes: con un enfoque proactivo que mantenga alejadas a las moscas y soluciones de eliminación de moscas dirigidas para obtener resultados rápidamente.





## 3 TENDENCIA CLAVE: CREACIÓN DE UN REFUGIO NATURAL

### Cosechando los beneficios del diseño “biofílico”

El diseño natural o “biofílico” se centra en la integración de la naturaleza y los elementos naturales en el diseño de espacios interiores: vegetación en vivo, luz natural, materiales naturales, elementos acuáticos e incluso salas al aire libre. Los beneficios de bienestar están bien documentados, desde reducir el estrés hasta mejorar el estado de ánimo tanto de los huéspedes como del personal. Pero también hay beneficios medibles: un estudio reciente descubrió que los huéspedes pasarán un 36 por ciento más de tiempo en un lobby con elementos biofílicos.<sup>1</sup> Y los hoteles monetizarán estos espacios con eventos sociales y bares y restaurantes integrados, haciendo que los huéspedes pasen más tiempo en el lobby, lo cual se traduce directamente a mayores ingresos.

### Consideración clave:

Aportando beneficios naturales, evitando riesgos naturales

El diseño biofílico deja a los gerentes de las instalaciones lidiando con el desafío de “traer el aire libre” sin generar riesgos no deseados, desde plagas a la contaminación del agua y problemas de calidad del aire.



Los huéspedes pasan  
más de tiempo en lobbies con  
elementos biofílicos.<sup>1</sup>

# 36%





# 3

## TENDENCIA CLAVE: CREACIÓN DE UN REFUGIO NATURAL

### Consejos para empezar



#### Utilice un protocolo de limpieza dedicado para elementos naturales

Las características específicas del diseño natural presentan riesgos y desafíos únicos. Por ejemplo, ¿cómo matas a los patógenos microbianos en una pared de vegetación viva sin matar a la vegetación? El proveedor de su producto de limpieza debe poder brindarle orientación sobre las mejores prácticas para limpiar varias características de diseño natural.



#### Adopte un enfoque proactivo para la gestión de plagas

La incorporación de características naturales, o incluso la simple adición de más ventanas, puede aumentar el riesgo de actividad de plagas. Su socio de eliminación de plagas debe poder ayudarlo a comprender los riesgos potenciales asociados con planes específicos, elementos naturales u opciones de diseño. Consulte con su socio de gestión de plagas para elegir los elementos naturales correctos y construir una estrategia proactiva para mitigar cualquier riesgo mayor de actividad de plagas.



#### Considere un plan dedicado de la calidad del aire

Las características naturales del diseño pueden presentar riesgos para la calidad del aire, desde alérgenos en el aire hasta patógenos en el aire como la legionella. Cada hotel debe mantener un plan integral de calidad del aire y volver a visitarlo con frecuencia. Los principales socios de servicios de climatización (HVAC) pueden proporcionar pruebas complementarias de patógenos, monitoreo del sistema de climatización y soluciones avanzadas de filtrado para mitigar de forma proactiva los riesgos de calidad del aire.



#### Busque un experto en garantía de calidad del agua

Agregar cualquier tipo de elemento acuático en su lobby presenta mayores riesgos. Afortunadamente, su socio de servicio de climatización ya debe tener una amplia experiencia en el mantenimiento de la calidad del agua y mitigar el riesgo de legionella y otros patógenos transmitidos por el agua. Pídale a su socio de climatización que le brinde orientación sobre las mejores prácticas para mantener la calidad y seguridad de su elemento acuático.





## ENFRENTA EL DESAFÍO CON AYUDA EXPERTA

Las crecientes expectativas de sus huéspedes y los espacios cambiantes de su hotel presentan nuevos desafíos y riesgos en evolución, desde la limpieza de los espacios de alto tráfico hasta los riesgos para la salud pública de una mayor interacción de los huéspedes. Seguir algunos de los consejos que se analizan en este libro electrónico puede tener un gran impacto en su lobby. Afortunadamente, no tiene que enfrentar estos desafíos solo. Elegir a los proveedores de servicios correctos pone a socios experimentados a su lado, ya sea que esté considerando realizar actualizaciones a su lobby o trabajando para mantener sus espacios de lobby de última generación.

**Los socios líderes como Ecolab pueden ofrecer experiencia de valor agregado, incluyendo:**

### ORIENTACIÓN SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS:

Los expertos en limpieza y saneamiento, gestión de plagas e inocuidad de los alimentos de Ecolab pueden proporcionar las mejores prácticas de vanguardia que ofrecen orientación en las decisiones de diseño y mantenimiento de su lobby, desde la elección de superficies de bajo mantenimiento hasta la construcción de un programa eficaz de higiene de las manos.

### CONSULTA Y PRUEBAS DIRIGIDAS:

Los expertos de Ecolab también pueden responder preguntas más definitivas y pueden proporcionar consultas en el lugar sobre proyectos específicos. Ecolab puede incluso proporcionar servicios de prueba, por ejemplo, pruebas de pisos o tapicería específicos para determinar el protocolo adecuado de limpieza y saneamiento para prolongar la vida útil de estas inversiones y garantizar una limpieza eficaz y eficiente.

### ESTRATEGIAS PROACTIVAS:

Los expertos de Ecolab pueden consultar al principio del proceso de planificación para ayudarlo a construir una estrategia integral y proactiva para mantener los espacios de su lobby. Desde la identificación de productos y protocolos de limpieza y desinfección adecuados hasta la comprensión y el tratamiento de su seguridad alimentaria, salud pública y riesgos de plagas únicos, los expertos de Ecolab le ayudan a adelantarse a los problemas antes de que afecten la experiencia de sus huéspedes.







## Acerca de Ecolab

Como socio de confianza en casi 3 millones de ubicaciones de clientes, Ecolab es el líder mundial en tecnologías y servicios de agua, higiene y energía que protegen a las personas y los recursos vitales. Cuando se asocia con Ecolab puede estar seguro de que está obteniendo soluciones integrales, información basada en datos y servicio en el lugar para promover alimentos seguros, mantener ambientes limpios, optimizar el uso de agua y energía, y mejorar la eficiencia operativa para clientes en los mercados de alimentos y hospitalidad en más de 170 países de todo el mundo.

### Ayudando a protegerte de arriba a abajo

Desde el sótano hasta el techo y en todas partes, nos asociamos con usted para ofrecerle servicios y soluciones diseñadas para ayudar a su propiedad a mejorar la satisfacción de los huéspedes y la eficiencia operativa.

Entendemos la importancia de mantener las plagas fuera de su hotel. Nuestro programa HotelProtectSM le brinda una protección integral contra las plagas más comunes y brinda opciones proactivas para los chinches de cama. Además, contamos con productos que satisfacen sus necesidades: brindamos una limpieza superior para sus huéspedes que garantiza la mejor reputación para su negocio.

También podemos ayudarlo a reducir el costo total de propiedad (TCO) y mitigar el riesgo, aumentando la satisfacción de los huéspedes con soluciones seguras, simples y sostenibles. Nuestro equipo de calefacción y refrigeración ayuda a protegerlo de la corrosión y el tiempo de inactividad. Además, podemos ayudarlo a mantener su agua segura para mitigar el riesgo de patógenos transmitidos por el agua para empleados y huéspedes.

Se trata de hacer un impacto en cualquier lugar que cuente. Impulse la satisfacción de los huéspedes, proteja su marca y logre sus objetivos de sostenibilidad con nuestros programas que mantienen su propiedad limpia, desinfectada y libre de plagas. Juntos, protegemos el éxito.

**Para obtener más información sobre cómo Ecolab puede ayudar a su propiedad, visite:**  
[es-mx.ecolab.com](http://es-mx.ecolab.com)  
[es-la.ecolab.com](http://es-la.ecolab.com)

