

Los espacios para Cambio en el Hotel de Hoy

4 tendencias y consideraciones clave para la gestión de las instalaciones y el servicio de limpieza

LECTURA DE 5 MINUTOS

ECOLAB[®]

Contenido

Introducción: Las experiencias de los hoteles van más allá de la habitación de huéspedes	3
Evolución de las expectativas de los viajeros de hoy	4
Gestión de espacios cambiantes: 4 tendencias y consideraciones clave	5
Adición y expansión de alimentos y bebidas: nuevas preocupaciones sobre la seguridad alimentaria ..	6
Elevar los lobbies y espacios públicos: mayor riesgo de actividad de plagas	8
Mejora de los servicios compartidos: aumento de los riesgos para la salud pública	10
Incorporación del diseño biofílico: mayor riesgo de actividad de plagas	12
Conclusión: los espacios cambiantes tienen grandes oportunidades de ingresos	14
Acerca a Ecolab	15



Las experiencias de los hoteles van más allá de la habitación de huéspedes

Durante décadas, la industria del alojamiento se centró en su oferta principal: la habitación de huéspedes.

Esto es lo que pagan los huéspedes, por lo que es aquí donde se piensa que las inversiones dan sus frutos. Pero los clientes de hoy en día tienen expectativas dramáticamente distintas que cambian el enfoque allá de la habitación. Los huéspedes buscan experiencias más completas, desde oportunidades para socializar y experimentar la cultura local, hasta mejores opciones gastronómicas, experiencias de salud y bienestar para que se sientan bien. Las marcas más exitosas de hoteles y de más rápido crecimiento de hoy se destacan no por sus servicios de habitación de primera, sino por sus atractivos espacios públicos y servicios compartidos. Están convirtiendo los lobbies en espacios acogedores que se sienten como salas de estar lujosas y clubes elegantes. Están moviendo comida y bebida a la vanguardia. Están agregando servicios públicos como gimnasios, spas y salones. Y están incorporando elementos naturales o “biofílicos” en el diseño de estos espacios para brindar nuevos beneficios de bienestar.

Los espacios cambiantes crean nuevos desafíos de gestión de instalaciones

Estos espacios públicos de próxima generación están encantando a los huéspedes, pero plantean nuevos desafíos para la administración de las instalaciones. Este libro electrónico ofrece consideraciones clave sobre la administración de las instalaciones en torno a las cuatro tendencias más importantes que están remodelando los espacios de los hoteles de hoy. Desde cómo gestionar las demandas de limpieza y desinfección nuevas o en aumento, hasta cómo mitigar los riesgos para la salud pública, las plagas y la seguridad de los alimentos, este libro electrónico le ayudará a garantizar que sus espacios públicos mejorados ofrezcan constantemente las experiencias sobresalientes que sus huéspedes esperan.





Evolución de las expectativas de los viajeros de hoy

Nuestro mundo sigue cambiando a un ritmo increíble, por lo que no es de extrañar que la forma en que viajamos también cambie. Entre estos cambios, tres factores se destacan en los hoteles que cambian su enfoque más allá de la habitación:

La tecnología conectada nos permite trabajar (y jugar) donde queramos.

Los teléfonos inteligentes y otras tecnologías nos permiten conectarnos en cualquier momento, en cualquier lugar, para hacer casi cualquier cosa: compras, o entretenimiento digital. Esto les da a los huéspedes del hotel una gran libertad en el lugar donde hacen estas cosas, y sin estar confinados en sus habitaciones. Quieren espacios abiertos y acogedores donde puedan trabajar en computadoras portátiles, socializar con amigos y familiares o simplemente relajarse con su lector electrónico.

El auge de los viajes "Bleisure".

El nombre puede sonar divertido, pero "bleisure" es un asunto serio. Cada vez más viajeros están combinando los viajes de negocios y de placer, extendiendo los viajes de trabajo para que puedan experimentar un destino, o planeando vacaciones que incorporen reuniones de negocios. Los viajeros de negocios solían considerar la habitación de un hotel como una necesidad básica, simplemente un lugar para dormir después de un largo día en las salas de conferencias. Ahora quieren mucho más: pasan horas trabajando de forma remota desde los cafés y bares de los hoteles. Están celebrando reuniones en los vestíbulos de los hoteles en lugar de salas de conferencias mal ventiladas. Y quieren más servicios sociales para disfrutar durante las horas de trabajo y los fines de semana extendidos.

Profesionales de Millennial entre las edades de **18 y 30**

años promedian **cinco viajes de negocios** al año, en comparación con solo dos para los de 35 años en adelante.

También son 62% más propensos a extender un viaje de negocios para visitas turísticas personales.

viewfinder.expedia.com/features/future-of-travel-report



Los millennials buscan experiencias compartidas.

A medida que los millennials asumen el grueso de la fuerza laboral y la base de consumidores en los Estados Unidos, el cambio demográfico está transformando muchas cosas. Los Millennials y sus contrapartes más jóvenes de la Gen Z tienden a valorar las experiencias sobre cosas materiales. Y quieren compartir estas experiencias auténticas con otros mientras experimentan cosas.



Gestión de cambio en espacios hoteleros: 4 Tendencias Clave y Consideraciones

Para los gerentes de instalaciones y amas de llaves ejecutivas, los nuevos espacios y los nuevos patrones de uso de los huéspedes pueden presentar desafíos significativos y, a menudo, inesperados, desde cómo mantener los espacios nuevos limpios y bien mantenidos, hasta cómo administrar los nuevos riesgos planteados por el mayor uso de los espacios públicos. Nos hemos concentrado en las cuatro tendencias más importantes que están remodelando los espacios de los hoteles, y hemos destacado cuatro consideraciones clave para la administración de las instalaciones y el personal de limpieza.

1

AGREGAR Y AMPLIAR PROGRAMAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Consideración clave: Reconocer los nuevos problemas de seguridad alimentaria

2

ELEVANDO LOBBIES Y ESPACIOS PÚBLICOS

Consideración clave: mitigar el aumento del riesgo de actividad de plagas

3

MEJORAR LAS OFERTAS Y SERVICIOS COMPARTIDOS DEL HOTEL

Consideración clave: Gestión de mayores riesgos para la salud pública

4

INCORPORANDO DISEÑO BIOFÍLICO

Consideración clave: mitigar el aumento del riesgo de actividad de plagas





TENDENCIA ①

Adición y expansión de programas de alimentos y bebidas

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 de alimentos y bebidas: los pronósticos sugieren que los gastos de los huéspedes del hotel aumentarán en un 5% en 2018¹. El hotel Savvy está aprovechando esta oportunidad de ingresos, especialmente porque los ingresos por servicio a la habitación han disminuido año a año desde 2008². Están renovando sus programas existentes de alimentos y bebidas, o construyendo uno desde el principio y destacando restaurantes, cafés y bares como comodidades. Un informe reciente de la industria muestra que, en todos los segmentos de alojamiento, el 40% de los operadores de hoteles planean aumentar su espacio para alimentos y bebidas en los próximos años. Muchos hoteles están borrando las líneas entre los vestíbulos y los espacios de comida y bebida, creando diseños de “vestíbulo abierto” que alientan a los huéspedes a disfrutar de bocadillos y bebidas mientras trabajan, se relajan o socializan durante todo el día.

CONSIDERACIÓN CLAVE

Reconociendo nuevas preocupaciones de seguridad alimentaria

Agregar o expandir su programa de alimentos y bebidas puede traer varios niveles nuevos de riesgo para la seguridad de los alimentos, especialmente cuando esos espacios de alimentos y bebidas se difuminan en áreas de lobby de alto tráfico y se usan 24/7, dejando poco o ningún tiempo de inactividad para una limpieza profunda. Estos riesgos son totalmente diferentes de los que generalmente consideran el personal de limpieza del hotel y la administración de las instalaciones, y regulan un enfoque dedicado.



Los diseños de “lobby abierto” han aumentado los ingresos de alimentos y bebidas en un **20%** según un hotel de servicio limitado.

Fuente: InterContinental Hotels Group.



1 <https://www.technomic.com/available-studies/multi-client-studies/lodging>

2 CBRE data

3 <http://www.avendra.com/>: “Lodging Food & Beverage Outlook” 2018



CONSEJOS

CONSEJOS PARA EMPEZAR

Crear un Programa de limpieza dedicado para la seguridad alimentaria.

La limpieza y saneamiento de alimentos y bebidas no pueden simplemente ser una extensión del programa de limpieza.

Mantener espacios de alimentos y bebidas y gestionar alimentos. Los riesgos de seguridad exigen un programa dedicado con productos únicos, procedimientos y programas de formación del personal.

Considerar auditorías independientes de seguridad alimentaria.

Las violaciones de 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 hoteles con visión de futuro superan este riesgo al contratar a socios proveedores que realizan auditorías independientes de inocuidad de los alimentos 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.

Busque um parceiro de limpeza integral.

Limpar o banheiro de um hotel é muito diferente de limpar a área do bar. É possível que alguns fornecedores de limpeza não tenham a experiência para atender tanto à indústria de hospedagem como seu programa de A&B. Busque fornecedores de limpeza que possam oferecer experiência em toda a sua instalação.





TENDENCIA ②

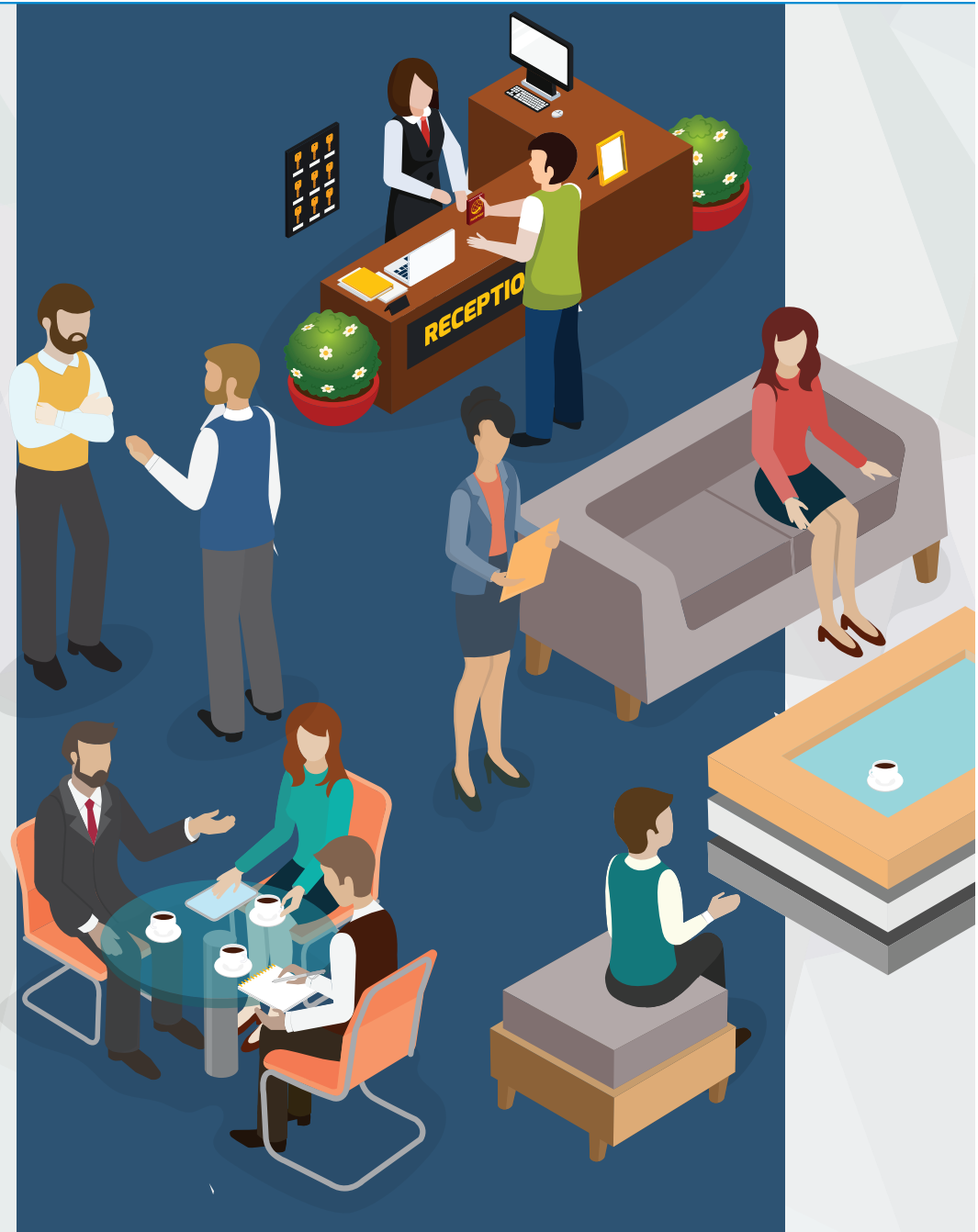
Elevando lobbies y los espacios públicos

Los lobbies genéricos, estériles y puramente funcionales de ayer se están transformando en vibrantes centros sociales. Más que un lugar para esperar, los lobbies de hoy son lugares para reunirse, lugares para conocer a otros huéspedes, lugares para trabajar y lugares para disfrutar del entretenimiento. Algunas de las renovaciones más exitosas del lobby incluyen múltiples áreas distintas de espacios y subespacios diseñadas para viajeros de negocios que buscan trabajar fuera de sus habitaciones; rincones cálidos y cómodos para relajarse y socializar con amigos y familiares; y animados bares y cafés en el vestíbulo con televisores y otros entretenimientos.

CONSIDERACIÓN CLAVE

Mitigar el mayor riesgo de actividad de plagas

La actividad de chinches de cama es más a menudo introducida por los huéspedes y sus pertenencias personales. A medida que los huéspedes pasan cada vez más tiempo fuera de sus habitaciones, existe un mayor riesgo de encontrar chinches de cama en otras áreas del hotel. Las chinches de cama prefieren superficies ásperas, con textura y múltiples pliegues y costuras, como muebles tapizados y áreas alfombradas que a menudo se encuentran en los vestíbulos y otros espacios públicos. Una vez que las chinches de cama establecen nuevas áreas de refugio, existe un mayor riesgo de propagar la infestación en todo el hotel. La gestión de este riesgo magnificado requiere pensar estratégicamente sobre cómo limitar la propagación de chinches de cama en espacios compartidos.





CONSEJOS

CONSEJOS PARA EMPEZAR

Considere la elección de muebles / materiales.

Evite los muebles y alfombras tapizados o de madera. Seleccione o elija muebles y decoración que minimicen las grietas y ranuras donde las chinches de cama pueden esconderse. Asegúrese de que estos materiales se puedan inspeccionar y limpiar fácilmente.

Entrene a **TODO** el personal para reconocer las chinches de cama.

Con las chinches de cama que se mueven fuera de las habitaciones, el conocimiento de las chinches debe extenderse más allá del personal de limpieza. Los empleados de la recepción, el personal de servicio y otro personal de "frente de la casa" deben estar capacitados para examinar regularmente los muebles, reconocer e informar cualquier signo de actividad de chinches.

Consulte con su compañero de manejo de plagas.

Considere consultar con su proveedor de manejo de plagas antes de realizar cambios en sus muebles, alfombras u otras superficies dentro de sus instalaciones. Los proveedores líderes en el manejo de plagas pueden proporcionar evaluaciones consultivas de todos los espacios de su hotel, ofreciendo recomendaciones para mitigar el riesgo de chinches de cama y brindando tratamientos preventivos.





TENDENCIA 3

Mejora de servicios compartidos

A medida que los huéspedes buscan experiencias de viaje más envolventes, los hoteles los atraen con servicios compartidos ampliados: gimnasios y estudios de gimnasia, spas y salones, salas de yoga y meditación, ofertas de entretenimiento como teatros en las instalaciones y más. Estos servicios adicionales permiten a los huéspedes crear su propia estancia personalizada, satisfaciendo todas sus necesidades únicas sin tener que abandonar la propiedad. Por supuesto, esto no solo ayuda a los hoteles a destacar, sino que les permite capturar más de los gastos de viaje de los huéspedes. Estas atractivas comodidades también convierten a los hoteles en puntos de interés cultural, que atraen tanto a los locales como a los viajeros. Esto ayuda a crear el sentido de autenticidad que los huéspedes anhelan: las experiencias que se sostienen por sí solas no son simplemente opciones “suficientemente buenas” que dependen de su comodidad interna.

CONSIDERACIÓN CLAVE

Gestión de mayores riesgos de salud pública

Así como los huéspedes que pasan más tiempo interactuando fuera de sus habitaciones aumentan los riesgos de chinches de cama, también aumentan los problemas de salud pública. Los servicios compartidos de alto tráfico crean nuevos retos de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, ya que el personal trabaja no solo para mantenerlos en buen estado, sino que también evita que se conviertan en un caldo de cultivo para el resfriado, la gripe y otros problemas de salud pública. La creación exitosa de un atractivo general amplifica estas preocupaciones de salud pública, aumentando la cantidad y la diversidad del tráfico que ingresa a los espacios hoteleros.



CONSEJOS

CONSEJOS PARA EMPEZAR

Crear protocolos de limpieza dedicados.

Un gimnasio y un salón de belleza tienen exigencias de limpieza muy diferentes. A medida que se agreguen nuevas comodidades compartidas a su hotel, cada una debe tener su propio protocolo específico de limpieza y desinfección, basado en las necesidades y riesgos únicos que presenta el espacio.

Centrarse en la higiene de las manos.

Lavarse las manos sigue siendo la forma más sencilla y efectiva de mitigar la propagación de enfermedades infecciosas. Un paso esencial para protegerse contra los riesgos para la salud pública es agregar dispensadores de desinfectante para manos en espacios de alto tráfico, así como letreros para recordar al personal y a los huéspedes que se laven las manos con regularidad y que utilicen el desinfectante.

Contratar socios proveedores experimentados.

A medida que los riesgos para la salud pública y las mejores prácticas para mitigarlos evolucionan constantemente, es difícil mantenerse al día. Los proveedores líderes de limpieza de instalaciones pueden proporcionar una valiosa experiencia para anticiparse a los riesgos y mantenerse al día con las mejores prácticas para todos sus espacios compartidos.





TENDENCIA ④

Incorporando diseño biofílico

Hemos hablado sobre nuevos tipos de espacios de hoteles, pero esta tendencia final adopta un nuevo enfoque para diseñarlos. El diseño “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 (por ejemplo, elementos acuáticos), etc. Los beneficios de bienestar están bien documentados, desde reducir el estrés hasta mejorar el estado de ánimo de los huéspedes y personal por igual. 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 biofílicos⁴. Y los hoteles monetizarán estos espacios con ofertas integradas de alimentos y bebidas, logrando que los huéspedes pasen más tiempo en el lobby directamente se traduce en mayores ingresos.

CONSIDERACIÓN CLAVE

Mitigando el mayor riesgo de actividad de plagas

El diseño biofílico deja a los gerentes de instalaciones lidiando con el desafío de “traer el aire libre” sin atraer a huéspedes no deseados. La vegetación viva y los materiales naturales como la madera pueden atraer y albergar plagas. Incluso agregar ventanas y traer más luz natural puede atraer moscas y otras plagas de maneras inesperadas.

LOS INVITADOS
PASARÁN 36%
MÁS EN UN LOBBY
CON ELEMENTOS
BIOFÍLICOS.



CONSEJOS

CONSEJOS PARA EMPEZAR

Adopte un enfoque proactivo para el manejo de plagas.

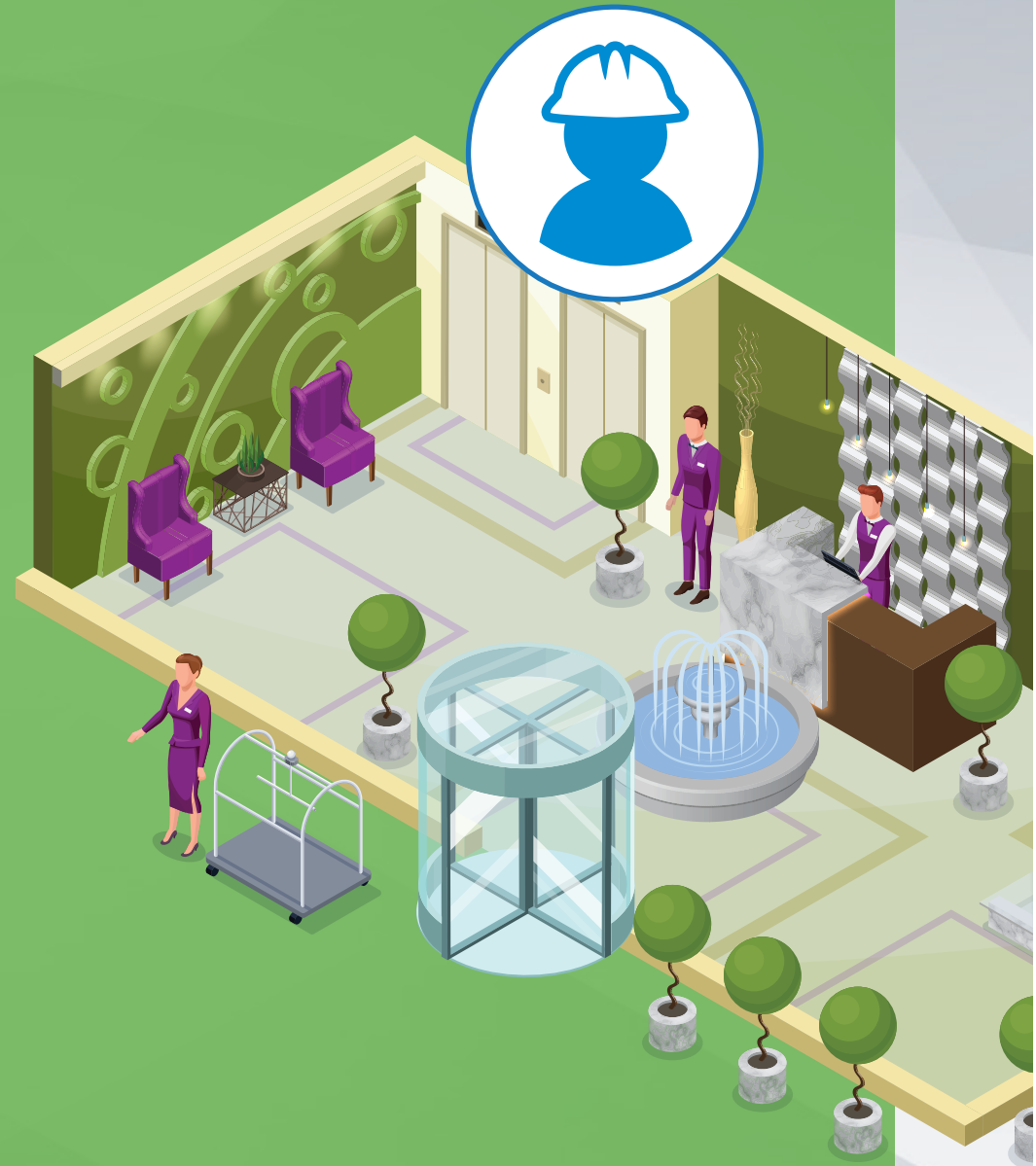
Muchos hoteles solo contratan a su proveedor de manejo de plagas cuando hay un problema, por ejemplo, cuando ven un roedor o una cucaracha. Pero la incorporación exitosa de elementos biofílicos requiere la adopción de un enfoque más proactivo para el manejo de plagas. Los mejores proveedores de control de plagas en su clase pueden proporcionar consultas y servicios continuos para eliminar los puntos de entrada de plagas y los agentes atrayentes, entre otros pasos preventivos.

Redoble la "limpieza".

La mejor manera de prevenir problemas de plagas es simplemente mantener espacios limpios. A medida que renueva espacios para incorporar elementos biofílicos, es un buen momento para reevaluar por completo sus protocolos de limpieza de arriba a abajo: ¿Está utilizando los productos correctos, está limpiando con suficiente frecuencia y el personal está limpiando de la manera correcta? Esto no solo mitiga los problemas de plagas, sino que también garantiza que toda la luz natural brille en espacios constantemente limpios.

Consulte con su agente de manejo de plagas.

Antes de agregar elementos biofílicos a su hotel, consulte con su agente de manejo de plagas. Los proveedores experimentados de manejo de plagas conocen los riesgos asociados con plantas específicas, materiales naturales u opciones de diseño, y pueden ayudar a los hoteles a crear un espacio hermoso y natural que minimice los problemas de plagas.





UN HOTEL DE SERVICIO
LIMITADO REPORTA UN
INCREMENTO DE
**13% EN LOS
HOTELES**
CON ESPACIOS
PÚBLICOS RENOVADOS.

Espacios cambiantes tienen grandes oportunidades de ingresos

Adaptarse para satisfacer las expectativas cambiantes de los huéspedes siempre es fundamental, pero el enfoque renovado en los espacios públicos es algo más que mantener a los huéspedes contentos: se puede ganar dinero. Los operadores de hoteles están convirtiendo los lobbies subutilizados y los espacios de bebidas y alimentos líderes en pérdidas en grandes generadores de ingresos, añadiendo bares y restaurantes en el lobby, convirtiendo salas de conferencias no utilizadas en spas o salones, etc. También están elevando estos servicios compartidos como destacados diferenciadores en mercados cada vez más competitivos: atraen la atención de los viajeros y se ganan la lealtad al ofrecer una experiencia de inmersión donde los huéspedes pueden quedarse, trabajar y jugar en los mismos espacios acogedores. Los resultados son difíciles de discutir: un hotel de servicio limitado reporta un aumento del 13% en los ingresos en hoteles con espacios públicos renovados.⁵

Para el mantenimiento de las instalaciones y las amas de llaves ejecutivas, todos estos beneficios conllevan nuevos desafíos y mayores cargas: nuevas demandas de limpieza y nuevos riesgos para administrar. Pero siguiendo los sencillos consejos que se incluyen en este libro electrónico, es posible minimizar estos desafíos y ayudar a su hotel a aprovechar al máximo sus nuevos y brillantes espacios compartidos.



Acerca a 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, perspectivas basadas en datos y servicio en el lugar para promover alimentos seguros, mantener ambientes limpios, optimizar el uso de agua y energía, y mejorar las eficiencias operativas para los mercados y clientes en alimentos y hospitalidad en más de 170 países alrededor del mundo.

Ayudando a protegerte de arriba a abajo

Desde el suelo hasta el techo y en todas partes, nos asociamos con vosotros 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 protección integral contra las plagas más comunes y brinda opciones proactivas para las chinches de cama. Además, tenemos productos que satisfacen sus necesidades: brindamos una limpieza superior para sus huéspedes que garantiza la mejor reputación para su negocio. Nuestros productos ayudan a mejorar las prácticas de higiene de los empleados / huéspedes, desinfectan los equipos utilizados para preparar o servir alimentos y limpian una variedad de superficies con un brillo sin manchas.

Se trata de hacer un impacto en todas partes que cuenta. 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-la.ecolab.com

