

TRANSFORMACIÓN DE HESPERIAWORLD

JAVIER CARAZO - DIR CORPORATIVO RECURSOS HESPERIAWORLD



**... ¿QUÉ HACE UNA PERSONA DEL ÁREA DE RECURSOS
HABLANDO EN UN FORO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE?**



EL PASO DE HESPERIA A HESPERIAWORLD

NOV 2018

HESPERIA ERA UNA COMPAÑÍA FORMADA POR 26 HOTELES EN TERRITORIO NACIONAL O GESTIONADA POR OTRA COMPAÑÍA HOTELERA

SE PRODUCE UN CAMBIO TOTAL DE ESCENARIO EN CUANTO A LA CESIÓN DE DICHA GESTIÓN

SE PROCEDE A TOMAR EL CONTROL CON LAS PRISAS QUE EL NEGOCIO OBLIGABA





TRANSFORM. HW - JAVIER CARAZO

2019

SE ABRE UN PERIODO CON GRAN CARGA TÁCTICA EN NUESTRO DÍA A DÍA.

NO HABIA NI EQUIPOS, NI SISTEMAS NI PROCESOS.

HABÍA QUE TOMAR DECISIONES CLAVES PARA EL MANTENIMIENTO DE LA ACTIVIDAD BAJO UNA PRESIÓN IMPORTANTE Y EVITANDO DAÑOS COLATERALES.

FITUR 2020 FUE UN HITO IMPORTANTE DONDE SE PRESENTÓ LA NUEVA HESPERIA, YA CON LA ESTRATEGIA DE CASA DE MARCAS

MAR 2020

PARADA ABSOLUTA, FACTURACIÓN A CERO, PERSONAL EN ERTE, FALTA DE VISIBILIDAD DE FUTURO, RENEGOCIACIÓN DE CONTRATOS ETAPA MUY DURA.

PERO NO DEJAMOS DE TRABAJAR EN NINGÚN MOMENTO Y ESO NOS PERMITIÓ REALIZAR TAREAS Y DEFINIR PROCESOS QUE, QUIZÁS, DE OTRO MODO, NUNCA HUBIÉRAMOS TENIDO LA OPORTUNIDAD.

SE CREA LA DIR GRAL DE NEGOCIO PARA RE-DEFINIR DE LA ESTRATEGIA CON UNOS PRINCIPIOS MUY CLAROS:

- EQUIPO LIGERO
- DIRECTOR = DUEÑO DEL NEGOCIO
- CENTRAL QUE APORTE VALOR
- PARTNERS, NO PROVEEDORES
- RETRIBUCIÓN VARIABLE:
RENTABILIDAD + CALIDAD



2021-2022

CONTINUOS VAIVENES DE APERTURAS Y CIERRES, GESTIÓN COMPLICADA DEL NEGOCIO CON ERRES CONTINUOS

CUIDADO EXTREMO CON EL SERVICIO OFRECIDO Y SU RENTABILIDAD

ESCUCHA ACTIVA AL CLIENTE PARA DEFINIR SERVICIOS





TRANSFORM. HW - JAVIER CARAZO

2023-2024

2023 - SE TRABAJA PARA DAR LA ESTABILIDAD NECESARIA AL NEGOCIO Y LOS PROCESOS QUE LO SOPORTAN

2024 - LOS PROCESOS HAN SIDO DEFINIDOS, LOS SISTEMAS AFINADOS Y LOS EQUIPOS CORRECTAMENTE DIMENSIONADOS, ESTAMOS LISTOS PARA CORRER Y COMPETIR CON LOS MEJORES.

ESTAMOS LISTOS



QUÉ ES HOY HESPERIAWORLD



HESPERIAWORLD EN 6 FRASES



Primera **operadora hotelera multimarca** nacional

Activos en todo el territorio nacional y Andorra, facturamos **casi 200mill€ y somos unos 1.800 empleados.**

Somos siempre **responsables de la gestión a nivel económico y operativo**

Mapa integrado de sistemas y de control de gestión: un "back" para varios "front"

Equipo de dirección consolidado y conocedores del negocio: decisiones y ejecuciones rápidas

Estructura Central simplificada y **Hoteles** con gran **independencia de gestión**



Alianzas con Partners estratégicos



**DEPARTAMENTO DE
RECURSOS**

**SU RELACIÓN CON EL
NEGOCIO Y LA
EXPERIENCIA DE CLIENTE**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS



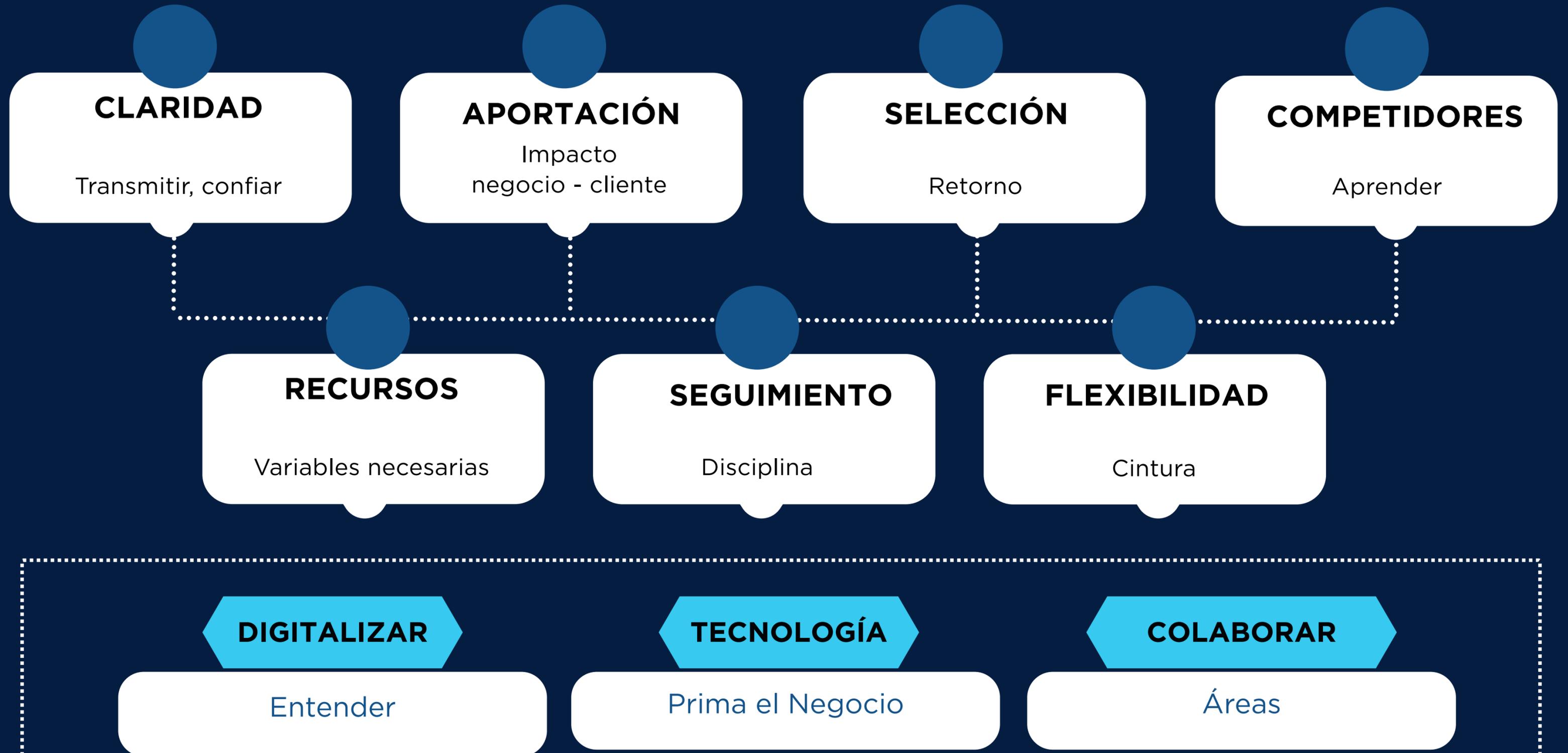
ÁREAS ALINEADAS Y ORIENTADAS, DE
FORMA INNEGOCIABLE, AL NEGOCIO Y
A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

= SINERGIAS



CRÍTICO EN EL NEGOCIO
HOTELERO

GESTIÓN DE INICIATIVAS



LAS CUATRO PREGUNTAS OBLIGADAS

¿ESTO CÓMO VA A MEJORAR LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES?

¿ESTO CÓMO VA A MEJORAR EL TRABAJO DE NUESTROS EMPLEADOS?

¿CÓMO PLANIFICAREMOS Y MEDIREMOS LA IMPLEMENTACIÓN Y ÉXITO DE CADA ACCIÓN QUE PONGAMOS EN MARCHA?

¿QUÉ RECURSOS PRECISA CADA INICIATIVA?, ¿LOS TENEMOS?, ¿LOS TENEMOS PRESUPUESTADOS?

PEQUEÑOS PROYECTOS DE ÉXITO

NEGOCIO + CLIENTE

CERCANÍA

Recursos On Tour
Inmersión Ops.

SEGUIMIENTO

Datos On Line
E-Market

FACILITADOR

Lobby Digital
“Kill the Microtask”
E-Pro

INVOLUCRACIÓN

On Boarding
Formacion
Gamificada y Activa

ÁREAS ALINEADAS Y ORIENTADAS, DE FORMA INNEGOCIABLE, AL NEGOCIO Y A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE = CLAVE DEL ÉXITO

LA INMERSIÓN DEL LIDER EN TODAS Y CADA UNA DE LAS ÁREAS GESTIONADAS PARA ENTENDER BIEN QUÉ HACEN, QUÉ DIFICULTADES TIENEN Y QUÉ PUEDEN APORTAR AL NEGOCIO.

