

LAS VALORACIONES BOOKING Y EL COSTE DE PERDER UNA RESERVA DE HABITACIÓN



Unas preguntas para romper el hielo. ¿Cuánto te cuesta no estar visible en las tres primeras páginas de Booking? ¿1 reserva menos diaria? , ¿Dos habitaciones vacías? O tal vez más...

¿Cuánto estas dispuesto a pagar por tener una habitación ocupada más de las que tienes durante los 365 días del año?, no sé, pero si vendes dos habitaciones más cada día a 100€ por habitación... al final del año hablamos que has tenido $2 \times 100 \times 365 =$ unos ingresos brutos de 73.000€ que antes no tenías.

" Lo que te voy a contar es tan cruel como los números que te he mostrado. Vamos a desengranar los secretos y posibilidades de cómo conseguir esas dos habitaciones más cada día. "

Hoy me dio por hacer un ejercicio de una ficticia reserva a través de Booking. Para ello elegí una provincia al azar, en este caso, me centre en Tenerife, por ser una isla referente en el sector turístico tanto nacional como internacional y con una alta ocupación durante todo el año gracias a su clima, su gente hospitalaria y mil cosas más que hacen únicas a todas esas Islas Afortunadas.

Busqué exclusivamente HOTELES, (dejando de lado y por nada en particular otro tipo de establecimientos hoteleros), pero creo que era un muestreo bastante valido para hacer un ejercicio de lo que puede hacer un cliente a la hora de seleccionar un establecimiento u otro. En primer lugar, busqué todos los hoteles de la Isla entre 1 y 5 estrellas.

Booking me decía que tenía seleccionados 173 Hoteles, de ellos se supone que 165 ofrecen Wifi de cualquier forma (sin entrar en mejor, peor, en todas las zonas o no ,o si es gratis o de pago). Luego seleccione (sin importarme las estrellas, ni servicios, ni ubicación) según valoraciones de clientes de mayor a menor.

En la primera página (los 15 primeros) me salían lógicamente los mejor valorados, de más de 9 hasta 8,9. "Hasta la séptima página, osea después de los primeros 95 hoteles", no aparecían los valorados con 7,9 o menos... La diferencia es muy importante, pues Booking los clasifica como:

- Fantásticos; a aquellos con nota mejor que 9
- Fabuloso; los valorados notas superiores a 8,5
- Muy bien; a aquellos que consiguen hasta 8,5
- En simplemente BIEN; a los que no alcanzan el 8.

Independientemente de los adjetivos, (más o menos afortunados) me dió por guardar una tabla de los 115 primeros hoteles por su valoración de clientes sin tener en cuenta las estrellas como indiqué antes. Logré entender cómo valora Booking las puntuaciones de los clientes y observé que actualmente Booking NO TIENE EN CUENTA la valoración de Wifi sino que simplemente pondera; limpieza, ubicación, personal, confort, instalaciones y relación calidad-precio etc.

Todo esto lo fui poniendo en una tabla Excel , según el orden de aparición de mayor puntuación a menor. Lógicamente era de esperar que la primera página de búsqueda, los primeros 15 fuesen hoteles de 5 estrellas, pero me sorprendió que...

HOTEL

LAS VALORACIONES BOOKING Y EL COSTE DE PERDER UNA RESERVA DE HABITACIÓN

"Entre los 5 primeros se colaba un precioso hotel de 2 estrellas "

... se colaba un precioso hotel de 2 estrellas (me lo apunto para mi próxima visita) que ni tan siquiera tenía una playa cercana , también observe que este pequeño y coqueto hotel tenía una puntuación en wif-fi de nada menos que de 9,1, solamente superado por otros dos hoteles y estamos hablando de un estudio de 115.

"Un hotel de dos estrellas entre los cinco primeros y con la segunda mejor nota wifi de todos los estudiados"

No tengo más que dar mi más sincera enhorabuena a la gerencia de dicho hotel pues además solo tiene 5 preciosas habitaciones... Todo un David contra decenas de Goliat.

Bien, sigamos con el estudio, observe que como he dicho antes, Booking no tienen en cuenta, ni pondera la puntuación si tienes una buena Wifi o muy mala, incluso si no la tienes tampoco lo tienen en cuenta "aún" pues supuestamente está previsto muy pronto lo haga, pero hoy por hoy aun no... Prosiguiedo con mi ejercicio y puse en la media la valoración de la Wifi a ver qué sucederá el día que Booking si tenga en cuenta el "amenity" más valorado por los clientes. Aquí es donde empieza el baile de cifras, subidas y bajadas del ranking y en algunos casos, algún enorme disgusto a muchos de aquellos que se vanaglorian de salir al menos en las tres primeras páginas (que no posiciones).

El pequeño hotel de dos estrellas seguirían en ascenso hasta la meritoria 3ra posición del ranking...

La primera página de los primeros 15 sufría alguna dolorosa perdida que en el caso de algún hotel lo hundiría a un puesto de donde juegan ya los reservas (pues siempre se ha dicho que aquellos que no aparecen en las primeras tres páginas poco menos que ni existen) sin embargo, veríamos emerger hoteles escalando hasta 27 posiciones alguno de ellos y muchos más de 20 de golpe.

"No te quepa duda , los primeros , rentabilizarán su Wifi con más huéspedes satisfechos y por supuesto al estar "más arriba" en la selección natural de booking. Llenarán aquellas habitaciones que se quedaban hasta ahora vacías... Lkos últimos, seguirán lastrados en posiciones ya que tendrán menos reservas, menos valoraciones y habrán quedados relegados al lugar que la gerencia quiere que ocupen. "

Lo digo así de claro, los que invierten en futuro se posicionan en él, es como los que ahora se dan cuenta que hay que ganar la batalla en internet, hay que posicionarse a cualquier precio, invertir en community manager, pagar posicionamiento, crear contenido, generar SEO y SEM... los que lo hicieron hace 10 años atrás, están a años luz de los que comienzan ahora , y por supuesto a estos últimos además de llegar tarde, pagaran mucho más por el posicionamiento "natural" que los otros han conseguido simplemente adelantándose , escuchando al cliente, y trabajando para sorprender positivamente.

"Sería la revolución de los que apuestan por su negocio, de aquellos que realmente si se toman en serio las necesidades del cliente, y que apostaron por una renovación y buena gestión de la Wifi "

Y es que es para pensárselo y mucho... si yo fuese Director de un hotel, tengo claro que no puedo mover el edificio a una mejor ubicación, lógicamente si puedo renovarlo y que me valoren el confort, formar mejor al personal, o añadir un SPA de lujo que después queda infrautilizado, o instalar televisiones Smart tv , decorar, o cambiar todos los colchones para mejorar las instalaciones y con ello la satisfacción del cliente. Pero ¿Qué coste me supone cambiar todas las televisiones de un hotel?, pongamos 400€ para algo "decente" tecnológicamente, y cambiar cortinas?, otros 300€, y pintar el edificio completo? miles de euros y tiempo.. sin embargo, invertir en una instalación WIFI decente en todo el establecimiento... 150 a 200€ por habitación por poner un precio.

Así pues, vale la pena hacerlo BIEN e invertir para 100 habitaciones 15 a 20.000€ y aparecer de golpe de la noche a la mañana 20 puestos más arriba en un buscador de reservas, y ya no solo por encima de mi competencia, (los que están en la misma zona o son de la mismas estrellas que el mío) incluso podría superar a muchos 5 estrellas, ya que es mucho más, rápido y económico dotar a un pequeño hotel de 100 habitaciones que a un resort de 400.

Más aun cuando esa inversión es a largo plazo y puedes sobradamente amortizarla con esas dos nuevas reservas que antes no tenías, recuerda que tu coste puede ser esos 20.000€ (y me lo estoy inventando) y sin embargo facturaras 73.000€ en un solo año, si encima, ponemos que una Wifi pueda tener una amortización a 5 años resultará aún más ventajoso, pues la inversión seguirá siendo de 20, mientras que habrás ingresado $7300 \times 5 = 365.000$, así que en realidad el coste sería de aproximadamente un 5% del importe Bruto obtenido por la facturación extra de solo dos habitaciones en 5 años; SORPRENDENTE ¿VERDAD?

HOTEL

LAS VALORACIONES BOOKING Y EL COSTE DE PERDER UNA RESERVA DE HABITACIÓN

Y tú, ¿serás de los últimos?, o ¿lras a una instalación domestica para pasar el expediente?

Si has de hacerlo, no **es necesario hacerlo a "lo grande"**, no precisas irte a la gran marca de moda, no estamos hablando de ropa, o lujo, **estamos hablando de soluciones dedicadas y pensadas para el sector hospitality**. ¿De verdad crees que la solución del vecino te vale y que puedes comprar e instalar lo mismo en Amazon o en Google?, por favor, si lo haces hazlo a través de un profesional, no solo que sepa mucho de redes, si no que sea capaz de entender tu modelo de negocio y sea capaz de adelantarse a tus necesidades y de plasmar claramente lo que va a precisar tu huésped futuro hiperconectado .