



COLUMNA DE OPINIÓN / JORGE MARTÍNEZ-ARROYO

Los hoteles salen de su zona de confort

NEXOTUR | Domingo 26 de Noviembre de 2017, 06:00h

Me gusta 0 [Compartir](#) [Twitter](#) [G+](#) [in](#) [Share](#) 2

Nuestro sector hotelero se ha reactivado en los últimos años y ha sabido entender e interpretar a sus clientes dentro de una **profunda y silenciosa transformación**. En cuanto a la oferta, la aparición de las OTA, como Booking.com, ha dotado de una **mayor transparencia al mercado**, pero ha dado un **importante bocado en los márgenes** netos a los hoteles.

También el nuevo modelo de alquiler vacacional, tipo Airbnb, avanza y sigue arañando cuota de mercado. Por otro lado, cadenas como Meliá estiman que el comercio electrónico supondrá el 75% de sus reservas en 2020. Asimismo, se ha iniciado una explotación del dato para personalizar ofertas y el IOT (Internet of Things) amenaza con cambiar la forma de disfrutar nuestras estancias.

En cuanto a la demanda, la situación no es mucho mejor para el sector, pues los clientes tienen mayor poder a través de sus recomendaciones a familiares, amigos y desconocidos en Tripadvisor, y otras redes sociales, que son su gran espada de Damocles.

Ante este contexto, estamos vislumbrando una nueva realidad, nuevos competidores mucho más agresivos, clientes mucho más exigentes que demandan una experiencia diferencial y memorable para compartir y viralizar, y un nuevo campo de juego con nuevas reglas, donde la explotación del mundo digital y el *offline* son las dos caras de la moneda.

Afortunadamente la experiencia de nuestras principales cadenas hoteleras en otras economías, su elevada exposición a los ciclos económicos y la volatilidad de sus ingresos por riesgos geopolíticos, les ha hecho desarrollar una capacidad de supervivencia y de adaptación envidiable.

Por todo ello, el cambio de modelo económico de nuestro país requiere una transformación real de las empresas hacia el cliente, basada en las nuevas tecnologías, la explotación del dato y el desarrollo del talento, como ya están haciendo todas las grandes cadenas hoteleras que están inmersas en grandes proyectos de transformación digital y Big Data, y que han sabido salir de su zona de confort.

© Copyright NEXOTUR | Plataforma online de Información turística



Jorge Martínez-Arroyo es presidente de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC).

BOLETÍN DE NOTICIAS

Completa con tus datos y recibe las últimas noticias en tu correo.

* Introduce tu e-mail *

[Condiciones de uso](#)

OK

PERSONAJE DEL DÍA

Luis Maroto



Con más de 100 líneas aéreas en el sistema, las agencias pueden reservar actualmente en Amadeus el 80% de todos

los asientos de low cost e híbridas disponibles a escala mundial. Paralelamente, al trabajar de forma estrecha con las agencias de viajes, la venta de servicios complementarios de las aerolíneas que usan la tecnología light ticketing de Amadeus han alcanzado un ratio vuelo-servicio del 80%.

[Galería de Personajes](#)



viajes **interRías**

OPINIÓN / NEXO

Peligro por IVA

La Asociación de Transporte Público (Atuc) y la Asociación de Municipios por la Movilidad y el Transporte Urbano (Amtu) han solicitado a la Agencia Tributaria que retire los expedientes abiertos a los operadores de transporte público urbano, en los que les exige el 10% de IVA por las aportaciones recibidas de las Administraciones Públicas entre los ejercicios 2014 y 2016, que supondría hasta 250 millones de euros anuales. Algo que las empresas difícilmente podrían asumir. Por eso, el secretario