special lodgings

hospitality consulting services

DOSSIER

Introducción

El **negocio del hospitality** es tan fascinante como **sofisticado y complejo**. Hoy en día, está bien claro que un hotel ya no es, simplemente un hotel. **El concepto de hotel** como negocio **ha evolucionado** y su rentabilidad no depende únicamente de las variables que históricamente eran consideradas cruciales.

Hay numerosos **aspectos vitales** que requieren de la máxima atención si queremos **conseguir el éxito**: la búsqueda de la propiedad, solar o terreno, la construcción, remodelación o reforma, el diseño, la conceptualización, la financiación, los análisis de viabilidad, las definiciones del producto, la selección y negociación con el operador o la dirección, la planificación estratégica, el marketing, la imagen, las ventas, la gestión de la calidad, la formación y elección del personal, y como no, el seguimiento del día a día en cualquiera de las fases del proyecto.

Multitud de decisiones claves que han de ser ejecutadas con **eficiencia, eficacia y profesionalidad**, por lo que es fundamental contar con el **conocimiento** y la **experiencia** necesaria.

Special Lodgings nace del esfuerzo, de la profesionalidad y del tesón. Tras más de 20 años trabajando en la industria hotelera, tanto en alojamientos propios como de terceros, decidimos poner a tu servicio nuestro conocimiento, experiencia y nuestra pasión por formar parte del desarrollo de nuevos proyectos y por hacer realidad nuevas ilusiones.

Somos **expertos en gestión hotelera internacional**. Contamos con un profundo conocimiento del sector, **entendemos los problemas** y **sabemos cómo solucionarlos**.
Si sientes que se te escapan ciertos aspectos, necesitas delegar, buscar inversores, definir el concepto y tipo de hotel a desarrollar, te faltan herramientas para definir tu Plan de Viabilidad, necesitas aumentar ingresos y ventas pero no conoces la estrategia que debes seguir..., **¡respira!, has encontrado a los especialistas** que estabas buscando.

Special Lodgings hará que tu hotel llegue a lo más alto, trabajando juntos, creando las estrategias adecuadas e implementándolas con éxito. No hablamos únicamente de **mejorar tus servicios y gestión** de manera que se multipliquen tus **ingresos**, sino de ofrecer un **nivel de calidad**, que mantenga la **satisfacción de los huéspedes** y, por tanto, la reputación de tu establecimiento en el nivel óptimo, en la **excelencia**.
Aportamos **soluciones reales** para conseguir los resultados que buscas.
La clave está en saber tomar las **decisiones adecuadas**, y por eso nos necesitas.
Te ofrecemos los **recursos** y el **asesoramiento** que, te ayudarán a dar ese salto de calidad que diferencia a un hotel medio de un hotel superior, un hotel capaz de generar los **ingresos que deseas**.

¿Quienes somos?

Special Lodgings está formada por diferentes profesionales con una visión 360° de la industria hotelera y la competencia gracias a los diferentes proyectos a los que hemos estado vinculados.

Somos hoteleros que tras participar en numerosos proyectos (propios o de terceros) y variados (gestión de hoteles de diferentes tipologías y características), y en diferentes localizaciones a nivel mundial, hemos decidido poner nuestro conocimiento a disposición de los demás. Más de 20 años de experiencia en:

- Hotel Management
- TOs & Sales Channels
- Bookings & Sales
- Consultants & Trainers
- Real Estate
- Coaching & Headhunting
- Brand-Image & Marketing
- F&B
- Asset Management

Nuestros servicios

Special Lodgings te ayuda a detectar los problemas y a encontrar las mejores soluciones para conseguir el éxito deseado y la excelencia en tu negocio.

Te proveemos de todos los servicios y asesoramiento necesarios durante el desarrollo de las diferentes fases de la creación o crecimiento de tu alojamiento, desde la conceptualización hasta la gestión de conflictos en momentos de crisis, pasando por la puesta en marcha, el posicionamiento, la expansión, la rentabilidad o la gestión del talento y la calidad.

- Conceptualización y Reposicionamiento
- Consultoría Hotelera
- Consultoría F&B
- Gestión del talento: Training & Coaching
- Transacción y Asset Management

Conceptualización y Reposicionamiento

Las **expectativas del cliente** que va a un hotel **han cambiado**, el cliente de hoy en día no sólo busca un hotel para dormir, **busca** alojarse en un lugar donde **vivir una experiencia** digna de ser recordada, quiere vivir una interacción diferente con los espacios, con otros viajeros, con la gastronomía, con la cultura y con el personal.
La **industria hotelera** necesita **adaptarse** a las nuevas tipologías de clientes y sus preferencias, debe apostar por nuevas segmentaciones, más específicas, más acordes y que respondan mejor a las inquietudes y exigencias de los **nuevos nichos de mercado emergentes**.

Por ello creemos que apostar por un **reposicionamiento adecuado** permitirá:

- Ofrecer un **producto diferenciado**.
- Ofrecer un producto **enfocado a las necesidades del segmento de mercado objetivo**.
- **Mejorar** el grado de **satisfacción** de los clientes.
- Minimizar el riesgo y **mejorar el resultado operativo: GOP** (ADR, OCC, RevPAR).

Para que el reposicionamiento sea un éxito y se alcancen los objetivos las **acciones básicas** serían:

- **Identificación y análisis** de la segmentación del público objetivo.
- **Identificación de los atributos competitivos** propios y análisis de los de los hoteles líderes de la competencia.
- Selección y desarrollo de una **Estrategia de Diferenciación** que permita convertir el hotel en una referencia en el destino.
- **Análisis de Viabilidad** con proyecciones de resultados y análisis de sensibilidad.
- **Planificación de la Implantación** alineando a todos los stakeholders del proyecto elaborando briefings específicos para cada uno.

Servicios:

Reposicionamiento
- Transformación radical / Reposicionamiento completo
- Inversión moderada / Smart investment

Conceptualización de nuevos desarrollos
- Resorts
- Hoteles
- Hostels
- Apartahoteles
- Campings

Desarrollo de conceptos complementarios
- Deporte y salud
- F&B y ocio
- Cowork y negocios

Market research

Consultoría Hotelera

En Special Lodgings somos especialistas en todo tipo de asesoramiento y desarrollo de proyectos hoteleros para ayudarte a alcanzar el éxito en tu negocio.

Ponemos a tu disposición nuestro amplio abanico de servicios de Consultoría Hotelera y nuestra dilatada experiencia a nivel internacional para convertir el proyecto con el que siempre has soñado en realidad, ya sea un Hotel, un Hostel, un Resort o un nuevo concepto inmobiliario hasta ahora nunca visto.

Te ayudamos a identificar las fortalezas de tu negocio para reconocer las oportunidades y establecer objetivos orientados a la optimización del mismo.
Desarrollamos estrategias que te conducirán a la calidad y optimización de ingresos y gastos, consiguiendo los resultados soñados y mejoramos tu reputación. Mejorar en eficacia y rendimiento respecto a la gestión y administración hotelera te llevará a diferenciarte y satisfacer a tus clientes.
Definiremos la viabilidad de tu proyecto, el concepto y la estrategia comercial más adecuados.
Con nuestra ayuda, llegarás al punto de rentabilidad que deseas, aplicando mecanismos y herramientas para incrementar ingresos, técnicas de Yield Management y gestión de costes operativos.

Servicios:

Negocio
- Planes estratégicos
- Planes de negocio
- Análisis de viabilidad

Marketing y comunicación
- Planes de marketing
- Revenue management multicanal
- Branding

Guest experience
- Reputación online
- Upselling y cross-selling
- Wow moments

Financiación
- Revisión planes de negocio y proyecciones para entidades financieras
- Asesoramiento en financiación de operaciones

Operaciones
- Auditorías
- Mystery guest
- Manuales de operaciones SOP´s y control

Consultoría F&B

El servicio de consultoría de restaurantes es útil en tres supuestos: **cuando el restaurante es de nueva apertura** para lograr un lanzamiento exitoso, cuando está funcionando pero quiere **mejorar** y optimizar **su funcionamiento** o cuando está inmerso en una **situación de crisis**.

Hay que ser **competitivos** dentro del sector adaptándose a los cambios del entorno.
Hay que servirse de los avances tecnológicos e implantarlos en el negocio, estudiar los hábitos de consumo de los clientes y **optimizar la gestión económica y financiera** para poder tener unos buenos resultados de explotación.

En la actualidad, el hecho de contar con una buena carta que conforme un excelente menú y una estupenda atención al público ya no es suficiente.

Servicios:

Diagnóstico, plan e implantación de mejoras operativas:

- Revisamos el plan estratégico del proyecto y seleccionamos, formamos y acompañamos al equipo durante las fases de desarrollo aportando soluciones funcionales que mejoran la eficiencia y productividad del espacio y reducen sensiblemente el riesgo de inversión.
- Verificamos si el proyecto de inversión es competitivo y si cuenta con los elementos necesarios para lograr el mayor retorno posible y proponemos siempre que sea necesario, la medidas correctoras oportunas.

Implantación de nuevas cocinas:

- Realizamos estudios de mercado y tendencias gastronómicas para promover el desarrollo de nuevos conceptos Food & Beverage alineados con el contexto de referencia y con los objetivos estratégicos y económicos de la empresa.

Gestión del talento, Training & Coaching

La falta de una correcta **preparación y entrenamiento en el personal** del hotel es uno de los factores que más afecta a la operación, y esto **influye** directamente en el flujo de **procesos**, en la **calidad del servicio**, y supone un incremento en el gasto de personal ya que las posiciones, no están optimizadas. En **Special Lodgings** nos posicionamos firmemente ante la **necesidad de hacer una buena gestión del talento, de los perfiles profesionales** y de su evolución. Sin lugar a dudas, el equipo de trabajo es el motor del funcionamiento de tu alojamiento y son un elemento con una fuerte influencia sobre la imagen, la reputación y los resultados.

Training y Coaching **no son sinónimos**.

Training es un proceso educativo/formativo, alguien con conocimiento en una determinada materia enseña a otros, con unas técnicas específicas, para que los aprendices puedan replicar las acciones. Puede ser grupal o individual, se suelen usar para: cambios en procesos, procedimientos o tecnología, así como para la incorporación de nuevas normativas.

Coaching es un proceso colaborativo/exploratorio, una actividad voluntaria basada en la guía por parte del Coach de una persona en diferentes aspectos. Se suele usar para: instruir o entrenar con el objetivo de conseguir cumplir metas o desarrollar habilidades específicas, acompañar en los procesos de cambio, gestionar habilidades y ponerlas al servicio de los objetivos, definir cómo hacer las cosas y tomar decisiones acertadas.

Servicios:

Gestión del talento
- Análisis y diseño de la estructura organizativa
- Proceso de evaluación del desempeño y establecimiento de objetivos
- Headhunting

Coaching personal
- Coaching individual para directivos
- Coaching para equipos
- Coaching profesional

Training en liderazgo y desarrollo
- Liderazgo y gestión de equipos
- Comunicación
- Interculturalidad

Training operativo por departamentos:
- Recepción, Front desk y Reservas
- Housekeeping y Mantenimiento
- F&B
- Servicios: Upselling y cross-selling
- SOP´s

Transacción y Asset Management

Special Lodgings participa y pone a tu servicio sus conocimientos en tres actividades principales: la toma de decisiones e implementación de las acciones relacionadas con la inversión, el logro y consecución de clientes y el soporte dinamizador y facilitador necesario para el desarrollo de las dos acciones anteriormente citadas.

El coste de transacción engloba las tres, una gestión cuidadosa y bien orientada crea oportunidades para incrementar el retorno de las inversiones, analizar la viabilidad de las mismas y orientarlo correctamente a los inversores/clientes.

Servicios:

Búsqueda de inversor

Búsqueda de operador

Asesoramiento en la compraventa

- Due diligence
- Valoraciones
- Asesoramiento en contratos

Asesoramiento en la relación con los operadores

- Contratos de arrendamiento y gestión (HMA)
- Seguimiento de operadores

Planes de expansión

- Propia o franquicia
- Definición de prioridades, criterios y target
- Elaboración de Brand Books
- Búsqueda proactiva de activos

Equipo

Special Lodgings está conformada por un sólido grupo de profesionales que cuentan con un profundo conocimiento de la industria hotelera y de la hospitality en general, gracias a la experiencia adquirida durante más de 20 años trabajando y liderando proyectos de diversa índole (propios y de terceros) a nivel internacional.

Nuestra misión

Ofrecer el mejor asesoramiento de manera eficiente a nuestros clientes, desarrollando estrategias y planes de acción destinados a satisfacer sus sueños, sus objetivos y sus expectativas de retorno de inversión, procurando maximizar tanto la rentabilidad operativa de las propiedades, el valor de los activos involucrados y alcanzando la excelencia como sello de identidad de cada alojamiento.

Sobre nosotros

Nuestro compromiso y entusiasmo nos acompañan en el desarrollo de cada proyecto, convirtiéndonos en la empresa ideal para ayudarte a alcanzar tus objetivos.

En Special Lodgings nos relacionamos con cada uno de nuestros clientes con una base sólida de respeto mutuo, comunicación e integridad. Establecer lazos de cercanía y confianza es fundamental, ya que necesitamos conocer en profundidad cada proyecto y a las personas que hay detrás del mismo, para poder ofrecer un asesoramiento personalizado y a la medida de cada establecimiento.

Nuestra actitud flexible nos permite adaptarnos a las necesidades, a los tiempos y a las formas de trabajo de cada equipo y de cada proyecto. Nos mueve la transparencia, el empeño y el entusiasmo, de cara a toda la comunidad hotelera, trabajando para mejorar día a día este mundo que nos apasiona.

Special Lodgings está formada por un equipo humano excepcional, un grupo heterogéneo e interdisciplinario, de dónde nace su riqueza y potencial. Un equipo analítico, riguroso, metódico y reflexivo pero abiertos a cualquier reto que implique nuevos planteamientos conceptuales y estratégicos. Apasionados, proactivos y perseverantes en la implementación de las acciones.

Compartimos una motivación y pasión común el elevar a la excelencia el arte del servicio, hacer realidad sueños y proyectos y formar parte de mundo de la hospitalidad como actores pro-activos. Cada idea es una oportunidad para rentabilizar de manera sostenible tu negocio.

www.speciallodgings.com