



COCO Hotel

Copenhagen MÁS INFORMACIÓN · www.coco-hotel.com

El negocio en cifras

Propiedades: 1 · Alcance en redes sociales: 27 000 · Apertura: 2020
· Número de habitaciones: 89 · Cobertura con energía renovable: 100 %

Más sobre Coco Hotel

Coco Hotel es un hotel boutique de 89 habitaciones situado en Vesterbro, Copenhague, y organizado en torno a un tranquilo patio interior. Cuenta con la certificación Green Key, utiliza la electricidad procedente del parque solar de Cofoco y ofrece una estancia concebida prioritariamente para el móvil —registro de entrada y salida, pagos y llaves digitales— que reduce las colas sin perder el trato personal. Este modelo responde a una clara demanda del mercado de Copenhague de hoteles de autoservicio con diseño y conciencia ambiental. Atrae a viajeros urbanos de ocio, profesionales con soltura digital y visitantes comprometidos con el medioambiente que buscan una experiencia fluida y gestionada desde el teléfono móvil.

Referencias: <https://coco-hotel.com/sustainability/> · <https://cofoco.dk/en/news/coco-hotel-modtager-green-key-miljomaerke/> · <https://www.bumblebeemagazine.com/en/blog/hotels/copenhagen/coco-designhotel>

¿Cómo se hace visible la sostenibilidad en las operaciones diarias?

- Electricidad procedente del parque solar de Cofoco —energía renovable—.
- Certificación Green Key y directrices claras para los huéspedes.
- Separación de residuos en las habitaciones y artículos de cortesía con poco plástico.
- Instalaciones para ahorrar agua y energía incorporadas en la reciente renovación.
- Facilidades para bicicletas: alquiler en el propio hotel y un pequeño descuento para ciclistas; opciones de transporte en vehículo eléctrico.
- Las reservas apoyan a Eden Reforestation Projects.

¿Cómo se controla o reduce el desperdicio alimentario?

Desayuno basado en el menú, en lugar de un bufé completo. Café Coco sirve principalmente platos a la carta o selecciones fijas —con una breve franja de «selección de desayuno» tipo bufé—, lo que favorece el control de las porciones y reduce la sobreproducción. Como postura operativa del grupo matriz, Cofoco afirma que trabaja activamente cada día para disminuir el desperdicio alimentario innecesario en sus operaciones. La oferta es sencilla y de temporada. El formato de platos pequeños y menú limitado de la cafetería facilita ajustar la preparación a la demanda y reducir los sobrantes.

¿Qué papel desempeña el abastecimiento local?

Electricidad procedente del parque solar de Cofoco —energía renovable—. Certificación Green Key con directrices claras para los huéspedes. Separación de residuos en las habitaciones y artículos de cortesía con poco plástico. Instalaciones para ahorrar agua y energía incorporadas en la reciente

renovación. Facilidades para bicicletas: alquiler en el propio hotel y un pequeño descuento para ciclistas; opciones de transporte en vehículos eléctricos. Las reservas apoyan a Eden Reforestation Projects.

¿Cómo se utiliza lo digital para hacer crecer y promocionar el negocio?

Coco Hotel utiliza un recorrido concebido prioritariamente para el móvil con el fin de impulsar las reservas directas, recabar el consentimiento para el correo electrónico y ofrecer sencillas ventas adicionales dentro de la aplicación. Un sitio web claro, optimizado para buscadores y una presencia activa en Instagram, respaldados por la prensa y las estancias de influencers, atraen tráfico. El correo electrónico y el CRM automatizan los mensajes antes, durante y después de la estancia, mientras que las respuestas rápidas a las reseñas refuerzan la confianza. Los metabuscadores, unos perfiles cuidados en las OTA, las alianzas locales y el análisis constante mediante pruebas A/B permiten mejorar el rendimiento; la certificación Green Key y las pruebas del uso de energía solar diferencian la marca. Las reservas apoyan a Eden Reforestation Projects.

¿Qué datos orientan las decisiones clave?

Coco Hotel basa sus decisiones en un conjunto reducido y claro de indicadores. En materia de ingresos, controla la ocupación, la tarifa media diaria —ADR—, los ingresos por habitación disponible —RevPAR—, el ritmo de reservas y la antelación con la que se reservan las estancias para fijar precios y lanzar ofertas. También observa la combinación de canales y los costes de los metabuscadores para controlar el gasto de distribución. En el ámbito digital, la conversión del sitio web y los puntos de abandono orientan el SEO y las pruebas de las páginas; las métricas de la aplicación, el registro móvil, el uso de la llave digital y la tasa de aceptación de ventas adicionales configuran el recorrido del huésped. Las aperturas y los clics en el correo electrónico y en el CRM orientan el remarketing. Los comentarios de los huéspedes —puntuaciones y temas de las reseñas, tiempos de respuesta en el chat y solicitudes frecuentes— impulsan mejoras en el servicio y en la dotación de personal. En operaciones se utilizan la productividad del servicio de limpieza y los tiempos de puesta a punto para organizar los turnos, y la rotación de alimentos y bebidas, así como el desperdicio, para dimensionar los menús y pedidos. Los datos de sostenibilidad, el consumo de energía y de agua por huésped y noche, y las tasas de separación de residuos permiten establecer objetivos y prioridades de renovación.

¿Cómo están influyendo las redes sociales en las relaciones con los clientes?

En las redes sociales, Coco Hotel trata a sus seguidores como futuros huéspedes. Las historias y los Reels transmiten cómo es la estancia —el ambiente de las habitaciones, los momentos en el patio y los platos del desayuno— para que las personas puedan imaginarse allí. Las publicaciones de los huéspedes se comparten como prueba social y las respuestas rápidas a los mensajes directos resuelven en pocos minutos dudas sobre la llegada, las llaves o una salida tardía, reduciendo la inquietud previa a la estancia. Las encuestas y las sesiones de preguntas y respuestas invitan a los huéspedes a votar sobre listas de música, productos de pastelería o recomendaciones locales; el hotel refleja después esas preferencias en el establecimiento, creando una sensación de cocreación. Tras la salida, compartir fotografías y enviar mensajes de agradecimiento prolongan la experiencia y convierten una buena estancia en una relación sostenida.

Uso de la IA

Coco Hotel documenta públicamente la certificación Green Key, su política medioambiental y el uso de electricidad renovable proveniente del parque solar de Cofoco. En el día a día dispone de separación de residuos en las habitaciones y afirma que el grupo trabaja activamente para reducir el desperdicio alimentario innecesario. El consumo de energía y agua se reduce mediante las medidas de eficiencia de la renovación de 2019 —por ejemplo, mediante instalaciones de bajo consumo—. No ha indicado ningún sistema concreto de medición o control del desperdicio alimentario; por ello, las prácticas visibles son los informes vinculados a la certificación, la energía renovable, la separación de residuos en las habitaciones y las medidas de eficiencia operativa.

¿Cuáles son los retos de la digitalización en un entorno rural?

Coco Hotel documenta públicamente la certificación Green Key, su política medioambiental y el uso de electricidad renovable proveniente del parque solar de Cofoco. En el día a día dispone de separación de residuos en las habitaciones y afirma que el grupo trabaja activamente para reducir el desperdicio alimentario innecesario. El consumo de energía y agua se reduce mediante las medidas de eficiencia de la renovación de 2019 —por ejemplo, mediante instalaciones de bajo consumo—. No ha indicado ningún sistema concreto de medición o control del desperdicio alimentario; por ello, las prácticas visibles son los informes vinculados a la certificación, la energía renovable, la separación de residuos en las habitaciones y las medidas de eficiencia operativa.

¿Cómo favorece la participación de la comunidad la sostenibilidad?

La participación de la comunidad refuerza la sostenibilidad mediante la compra local, que reduce los kilómetros recorridos por los alimentos, mantiene el dinero en la zona y fomenta cadenas de suministro resilientes. Las iniciativas conjuntas con los negocios y residentes del entorno —reciclaje, reparación, uso de la bicicleta y limpiezas— aumentan la participación y reducen los residuos. La contratación y la formación locales disminuyen los desplazamientos y favorecen un trabajo digno, mientras que la educación de los huéspedes —visitas, recomendaciones y señalización clara— promueve decisiones de menor impacto. Dar visibilidad a la artesanía y los eventos locales preserva la cultura y evita recurrir a productos transportados desde lejos. Las opiniones periódicas de los residentes ayudan a diseñar mejores políticas, y la ayuda mutua en momentos difíciles reduce residuos y acelera la recuperación, todo ello respaldado por una comunicación transparente que genera confianza.

