



McNicholl Caravans

El negocio en cifras

Año de fundación: 1980

Número de negocios: 6 parques de caravanas

Ubicaciones: 2 en Irlanda del Norte, 2 en Escocia y 2 en la República de Irlanda

Personal: 16 personas

Energía como porcentaje de los costes: 5 %

Presencia en canales digitales: TikTok, Instagram, Facebook y sitio web

Descripción del negocio

McNicholl Caravans es una empresa familiar con sede en Mid Ulster. Desde 1980, la empresa ha crecido de manera constante y se ha convertido en un nombre reconocido en el sector de las caravanas. Actualmente, el grupo gestiona seis parques de caravanas en Irlanda del Norte, Escocia y la República de Irlanda.

¿Cómo se hace visible las operaciones diarias?

La empresa utiliza iluminación LED en sus oficinas y en cada uno de sus parques de caravanas. Todos los parques también disponen de un punto de reciclaje, con contenedores claramente identificados y medios para que los usuarios reciclen correctamente.

¿Cómo se controla o reduce el desperdicio alimentario?

El desperdicio alimentario no se controla de forma centralizada, sino que queda a criterio de cada propietario de caravana.

¿Qué papel desempeña el abastecimiento local?

El abastecimiento local desempeña un papel importante, ya que la empresa gestiona parques de caravanas en toda Irlanda. Siempre que es posible, McNicholl Caravans recurre a proveedores y profesionales locales, incluidos proveedores de tarimas exteriores y trabajadores especializados como fontaneros.

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

Anteriormente, la empresa dependía del correo postal para comunicarse con sus clientes. En la actualidad, la mayor parte de la comunicación con el personal, los proveedores y los clientes se realiza por correo electrónico y el 90 % de las operaciones bancarias se efectúa en línea. En marketing y ventas, McNicholl Caravans utiliza ampliamente las redes sociales para promocionar sus servicios. Crea vídeos de recorridos por las caravanas para ofrecer a los posibles compradores una experiencia virtual y también utiliza pódcast como parte de su actividad promocional.

¿Qué datos orientan las decisiones clave?

El equipo directivo recibe actualizaciones financieras periódicas del contable de la empresa, que incluyen cifras de ventas, márgenes, costes y tasas de ocupación. El equipo utiliza esta información para respaldar sus decisiones y, al mismo tiempo, realiza un seguimiento de las tendencias del sector, de las demandas de los clientes y de sus comentarios.

¿Qué herramientas respaldan el seguimiento de la energía o de los residuos?

El seguimiento de la energía y de los residuos en cada caravana queda a criterio de su propietario. El estudio de caso no describe ninguna herramienta centralizada para el conjunto de la empresa en este ámbito.

¿Cómo influyen las redes sociales en las relaciones con los clientes?

Las redes sociales han cambiado la forma en que la empresa vende y promociona sus servicios a sus clientes actuales y potenciales. McNicholl Caravans utiliza TikTok, Instagram, Facebook y su sitio web para comunicarse con posibles clientes. Mediante teléfonos inteligentes se producen vídeos cuidados de recorridos en caravana, que ofrecen a los posibles compradores una experiencia virtual más completa que las fotografías y el texto por sí solos.

¿Cómo conectarán con la próxima generación de clientes?

La siguiente generación ya participa en el desarrollo de la empresa familiar. La compañía ha adoptado herramientas de comunicación actuales para mantenerse en contacto con clientes actuales y futuros y prevé seguir el ritmo de las nuevas oportunidades. Ha recibido comentarios positivos sobre una experiencia reciente con un pódcast y estudia desarrollarla. En materia de sostenibilidad, está analizando la instalación de un punto de recarga para vehículos eléctricos en un parque de Escocia y de sistemas solares en cuatro parques, uno de ellos ya en ejecución. También estudia añadir en el futuro parcelas para acampada y caravanas itinerantes.

Describan su estilo de liderazgo. ¿Qué principios orientan sus decisiones diarias?

McNicholl Caravans se describe como una empresa familiar fundada por los padres hace 45 años, en la que actualmente también participan la siguiente generación y sus parejas. La empresa valora un estilo de gestión inclusivo, en el que se escuchan todas las opiniones y las decisiones clave se debaten en detalle antes de acordar la actuación definitiva.

Un ejemplo de cómo han liderado ante la adversidad

La empresa señala la crisis de la COVID como el ejemplo más claro de adversidad. Durante el cierre prolongado de todos los parques, la familia continuó trabajando en el negocio, siguió las directrices gubernamentales tanto en Irlanda del Norte como en la República de Irlanda y comunicó de inmediato a los clientes la información pertinente. Los canales de comunicación permanecieron abiertos durante todo el periodo; las inquietudes de los clientes se atendieron con rapidez y continuaron las labores de mantenimiento de los parques.

¿Cómo se integra el propósito en la marca y en el relato?

La empresa conecta su identidad empresarial con valores familiares como la franqueza, la confianza y la atención al detalle. También vincula su compromiso con el personal y los clientes a un compromiso más amplio con la excelencia, con el objetivo de ofrecer un servicio excepcional y de hacer que cada cliente se sienta valorado y apreciado.

¿Cómo se comunica la sostenibilidad a los clientes?

McNicholl Caravans comunica la sostenibilidad en sus instalaciones mediante puntos de reciclaje claramente señalizados e instrucciones que explican cómo reciclar correctamente.

