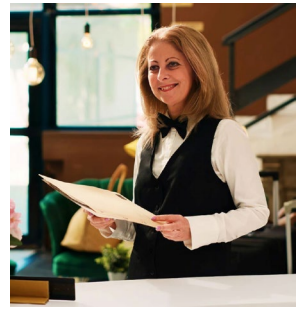




Aurora Courtyard Hotel

Caso práctico: Diseño de una mejor experiencia sostenible para los huéspedes de Aurora Courtyard Hotel

Descripción general del caso

Caso práctico para el alumnado del módulo de Diseño de experiencias sostenibles para los clientes.

Contexto empresarial

Aurora Courtyard Hotel es un hotel boutique de 31 habitaciones situado en un distrito histórico de Tallín. Atrae a turistas de escapadas urbanas, a trabajadores a distancia y a huéspedes internacionales en estancias cortas. El hotel ha introducido diversas medidas de sostenibilidad: servicio de limpieza de habitaciones previa solicitud, productos de baño rellenables, puntos de agua filtrada e información digital para los huéspedes en lugar de carpetas impresas.

Aunque la dirección considera que estos cambios son responsables y modernos, las reacciones de los huéspedes son dispares. Algunos visitantes valoran el enfoque del hotel, pero otros lo interpretan como una reducción del servicio o como una medida de ahorro de costes. El personal de limpieza también señala que existe confusión respecto a cuándo deben limpiarse las habitaciones, qué productos de cortesía deben reponerse y cómo explicar el sistema cuando los huéspedes presentan quejas.

Información disponible

El hotel ha recopilado la siguiente información:

- Las reseñas en línea elogian repetidamente el estilo y la ubicación del hotel, pero ofrecen opiniones dispares sobre el servicio de limpieza y los productos y servicios de las habitaciones.
- El personal de recepción informa que los huéspedes preguntan con frecuencia si la limpieza diaria sigue disponible.
- Los registros del servicio de limpieza muestran solicitudes frecuentes de última hora que alteran el flujo de trabajo del equipo.
- Los correos electrónicos de bienvenida mencionan el enfoque de sostenibilidad del hotel, pero sus tasas de apertura son bajas.
- Los huéspedes menores de 35 años responden de manera más positiva a la información digital y a los sistemas de recarga que los huéspedes de mayor edad.
- El personal afirma que necesita herramientas de comunicación más claras y normas de servicio más coherentes.

Objetivos empresariales Aurora Courtyard Hotel quiere:

1. hacer que las opciones sostenibles se perciban como claras, deliberadas y orientadas al huésped,
2. reducir la confusión en torno a la limpieza de habitaciones y los servicios en la habitación,
3. mantener la comodidad de los huéspedes sin retirar las medidas de sostenibilidad,
4. proporcionar al personal procesos y herramientas de comunicación más claros,
5. mejorar las puntuaciones de las reseñas relacionadas con la experiencia de servicio.

Tarea para el alumnado Su función

Actúa como asesor en la experiencia del huésped para ayudar a Aurora Courtyard Hotel a rediseñar la forma en que se comunica y se vive la sostenibilidad.

Actividad

Prepara una breve propuesta que responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Dónde se encuentran los principales puntos de fricción en la experiencia actual del huésped?
2. ¿Qué dos o tres cambios facilitarían que los huéspedes comprendieran y aceptaran las opciones de servicio sostenibles?
3. ¿Cómo podría mejorar el hotel la comunicación antes de la llegada, durante el proceso de entrada y en la habitación?
4. ¿Qué debería decir o hacer el personal de manera diferente para evitar confusiones y, al mismo tiempo, proteger la calidad del servicio?
5. ¿Qué KPI mensual recomendarías para cada una de las siguientes áreas?
 - Satisfacción de los huéspedes
 - Coherencia del servicio
 - Participación de los huéspedes en las medidas sostenibles



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and
those of the author(s) only and do not neces
Union or the European Education and Culture
the European Union nor EACEA can b

