



COCO Hotel

Copenhague MÁS INFORMACIÓN: www.coco-hotel.com

El negocio en cifras

Establecimientos: 1; alcance en redes sociales: 27.000; primera apertura: 2020; número de habitaciones: 89; cobertura de energía renovable: 100 %

Más información sobre Coco Hotel

Coco Hotel es un hotel boutique de 89 habitaciones situado en el barrio de Vesterbro, en Copenhague, y organizado en torno a un tranquilo patio. Posee la certificación Green Key, recibe energía del parque solar de Cofoco y ofrece una estancia concebida prioritariamente para dispositivos móviles —entrada y salida, pagos y llaves digitales— con el fin de reducir las colas sin perder el trato personal. Este modelo responde a una clara demanda del mercado de Copenhague de hoteles de autoservicio con un diseño cuidado y una conciencia ecológica. Atrae a turistas urbanos, viajeros de negocios con soltura digital y visitantes sensibilizados con el medio ambiente que buscan una experiencia fluida a través del 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?

Recibe energía del parque solar de Cofoco —electricidad renovable—. Cuenta con la certificación Green Key y con directrices claras para los huéspedes. Dispone de separación de residuos en las habitaciones y de productos de cortesía con poco plástico. La reciente renovación incorporó dispositivos de ahorro de agua y de energía. Facilita el uso de la bicicleta mediante el alquiler en el establecimiento y ofrece un pequeño descuento para ciclistas, además de opciones de desplazamiento en vehículo eléctrico. Las reservas contribuyen a Eden Reforestation Projects.

¿Cómo se controlan o reducen los residuos alimentarios?

El desayuno se organiza en torno a un menú, en lugar de ofrecer un bufé completo. Café Coco sirve principalmente platos a la carta o selecciones fijas —con un breve periodo de «selección de desayuno» al estilo bufé—, lo que favorece el control de las raciones y reduce la sobreproducción. Enfoque operativo del grupo matriz: Cofoco afirma que trabaja activamente a diario para reducir los residuos alimentarios innecesarios en todas sus operaciones. La oferta es sencilla y de temporada. El formato de platos pequeños y el menú limitado de la cafetería ayudan a ajustar la preparación a la demanda y a reducir las sobras.

¿Qué papel desempeña el abastecimiento local?

Recibe energía del parque solar de Cofoco —electricidad renovable—. Cuenta con la certificación Green Key y con directrices claras para los huéspedes. Dispone de separación de residuos en las habitaciones y de productos de cortesía con poco plástico. La reciente renovación incorporó dispositivos de ahorro de agua y de energía. Facilita el uso de la bicicleta mediante el alquiler en el establecimiento y ofrece un pequeño descuento para ciclistas, además de opciones de desplazamiento en vehículo eléctrico. Las reservas contribuyen a Eden Reforestation Projects.

¿Cómo se utilizan las herramientas digitales para hacer crecer y promocionar el negocio?

Coco Hotel utiliza una experiencia diseñada prioritariamente para dispositivos móviles con el fin de impulsar las reservas directas, obtener el consentimiento para el uso del correo electrónico y ofrecer ventas adicionales sencillas dentro de la aplicación. Un sitio web claro y optimizado para buscadores, junto con una presencia activa en Instagram, el apoyo de la prensa y las estancias de influencers, atraen tráfico. El correo electrónico y el CRM automatizan los mensajes previos, simultáneos y posteriores a la estancia, mientras que las respuestas rápidas a las reseñas refuerzan la confianza. Los metabuscadores, los perfiles cuidados en las OTA, las colaboraciones locales y el análisis constante mediante pruebas A/B permiten mejorar el rendimiento. Al mismo tiempo, las evidencias de Green Key y del uso de energía solar diferencian la marca. Las reservas contribuyen a Eden Reforestation Projects.

¿Qué datos orientan las decisiones clave?

Coco Hotel basa sus decisiones en un conjunto reducido y claro de cifras. Para los ingresos, controla la ocupación, el ADR, el RevPAR, el ritmo de reservas y la antelación de las reservas para fijar precios y lanzar ofertas; también supervisa la combinación de canales y los costes de los metabuscadores para controlar el gasto de distribución. En el ámbito digital, la conversión y los abandonos del sitio web orientan el SEO y las pruebas de páginas, mientras que las métricas de la aplicación, la entrada desde móvil, el uso de llaves digitales y la tasa de aceptación de ventas adicionales configuran la experiencia del huésped; las aperturas y los clics del correo electrónico y del CRM orientan el remarketing. Las opiniones de los huéspedes —puntuaciones y temas de las reseñas, tiempos de respuesta en el chat y solicitudes frecuentes— impulsan mejoras en el servicio y ajustes en el personal. Las operaciones utilizan la productividad y los tiempos de puesta a punto de la limpieza para planificar los turnos y las ventas y los residuos de alimentos y bebidas para dimensionar menús y pedidos. Los datos de sostenibilidad, de energía y de agua por huésped y noche, y las tasas de separación de residuos sirven para 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 Stories 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 vuelven a compartir como prueba social, y las respuestas rápidas a los mensajes directos resuelven en pocos minutos preguntas sobre la llegada, las llaves o la salida tardía, lo que reduce la ansiedad previa a la estancia. Las encuestas y las sesiones de preguntas y respuestas invitan a los huéspedes a votar por listas de música, productos de repostería o recomendaciones locales; después, el hotel refleja estas preferencias en el establecimiento, lo que genera una sensación de cocreación. Tras la salida, volver a 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 sus operaciones diarias, ofrece la separación de residuos en las habitaciones y afirma que el grupo trabaja activamente para reducir los residuos alimentarios innecesarios. El consumo de energía y agua se reduce mediante las medidas de eficiencia incorporadas en la renovación de 2019 —por ejemplo, mediante dispositivos de bajo consumo—. No se ha indicado ningún sistema específico de medición ni de gestión de residuos alimentarios, por lo que 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 sus operaciones diarias, ofrece la separación de residuos en las habitaciones y afirma que el grupo trabaja activamente para reducir los residuos alimentarios innecesarios. El consumo de energía y agua se reduce mediante las medidas de eficiencia incorporadas en la renovación de 2019 —por ejemplo, mediante dispositivos de bajo consumo—. No se ha indicado ningún sistema específico de medición ni de gestión de residuos alimentarios, por lo que 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 contribuye la participación en la comunidad a la sostenibilidad?

La participación de la comunidad refuerza la sostenibilidad mediante la compra local, que reduce la distancia recorrida por los alimentos, mantiene el dinero en la zona y fomenta cadenas de suministro resilientes. Las iniciativas conjuntas con los establecimientos vecinos —reciclaje, reparación, uso de bicicletas y limpieza del entorno— aumentan la participación y reducen la generación de residuos. La contratación y formación de personal local disminuyen el impacto de los desplazamientos y favorecen un trabajo justo, mientras que la educación de los huéspedes —visitas, consejos y señalización clara— impulsa opciones de bajo impacto. Promocionar la artesanía y los eventos locales preserva la cultura y evita la importación de productos de otros lugares. Las opiniones periódicas de los residentes orientan políticas más adecuadas y la ayuda mutua en momentos difíciles reduce los residuos y acelera la recuperación, respaldada por informes transparentes que generan confianza.

