

Novedades Con la Mente en 2017

Diciembre 2016

Por Nicolás Bursztyn

Novedades que Preocupan e Ilusionan

- **¿Cambio de rumbo de Aerolíneas Argentinas y en el negocio aéreo?**

Diciembre fue un mes movido en lo que a Aerolíneas se refiere: la salida de Isela Constantini, la eliminación de las comisiones por parte de AR para las agencias de viajes (medida que fue repudiada y sobre la que se solicitó una revisión por CAT y FAEVYT) y la aprobación de nuevos destinos para LAN y AVIANCA entre otras y la posible reducción de rutas para AR muestran un cambio de tendencia en cuanto a la protección de la aerolínea de bandera. Por otro lado, la incorporación de nuevas líneas con nuevas rutas podría beneficiar el turismo receptivo e interno en caso que mejorase la conectividad. Aún el panorama no está claro y dependerá de las tarifas, frecuencias y calidad de servicio que se ofrezcan finalmente.



- **DAKAR 2017**

Una nueva edición del DAKAR llega al país. La travesía comienza el 1ero de enero en Asunción y termina el 14 de enero en Buenos Aires. El recorrido incluye los siguientes puntos de Argentina. Resistencia, San Miguel de Tucumán, San Salvador de Jujuy, Salta, Chilecito, San Juan, Rio Cuarto y Buenos Aires. Una de las novedades más llamativas que tendrá esta edición de la competencia, serán las

ferias temáticas “*FERIAS DAKAR o Fan Park*”, que se instalarán días antes de que llegue la carrera, con el propósito de acercar más el Dakar a la gente.



Algunos números del DAKAR lo ubican como el segundo acontecimiento de deporte mecánico del mundo; **tiene 1200 horas de difusión en TV, 2 millones de fans**, seguidos y abonados y cuenta con 4.4 millones de espectadores en las rutas. Se estima que generará más de USD 200 millones para el país.

- **FERIADOS 2017**

El Ministerio del Interior publicó el listado de los feriados previstos para este año y determinó que habrá 16. Hasta el momento se registran tres feriados trasladables: el jueves 17 de agosto (Paso a la Inmortalidad del General San Martín) que pasa al lunes 21 de agosto; el jueves 12 de octubre (Día del Respeto por la Diversidad Cultural) se traslada al lunes 9 de octubre y el lunes 20 de noviembre (Día de la Soberanía Nacional) que se lleva a al lunes 27 de noviembre. Cabe recordar que el Ministerio del Interior tiene pendiente aprobar la ley en el Congreso para eliminar los feriados puente turísticos. Este esquema modifica sustancialmente la política de los últimos años que había sumado feriados puente con el fin de fomentar el turismo interno. Al momento el mapa de feriados es el siguiente:

- ✓ Domingo 1 de enero: Año Nuevo.

- ✓ Lunes 27 de febrero y martes 28 de febrero: feriados de carnaval (inamovible).
- ✓ Viernes 24 de marzo: Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia (inamovible).
- ✓ Domingo 2 de abril: Día del Veterano y de los Caídos en la Guerra de Malvinas (inamovible).
- ✓ Jueves 13 de abril: jueves Santo (día no laborable).
- ✓ Viernes 14 de abril: viernes Santo (inamovible).
- ✓ Lunes 1 de mayo: Día del Trabajador (inamovible).
- ✓ Jueves 25 de mayo: Día de la Revolución de Mayo (inamovible).
- ✓ Sábado 17 de junio: Paso a la inmortalidad del General Martín de Güemes (inamovible)
- ✓ Martes 20 de junio: Día de la Bandera // Paso a la inmortalidad del General Manuel Belgrano (inamovible)
- ✓ Domingo 9 de julio: Día de la Independencia (inamovible).
- ✓ Jueves 17 de agosto pasa al lunes 21 de agosto: Paso a la Inmortalidad del General San Martín.
- ✓ Jueves 12 de octubre pasa al lunes 9 de octubre: Día del Respeto por la Diversidad Cultural.
- ✓ Lunes 20 de noviembre pasa al lunes 27 de noviembre: Día de la Soberanía Nacional.
- ✓ Viernes 8 de diciembre: Día de la Virgen (inamovible).
- ✓ Lunes 25 de diciembre: Navidad (inamovible).

✓ Tendencias

• Tres tendencias tecnológicas a capitalizar por los hoteles en 2017

La creciente influencia y accesibilidad a las innovadoras soluciones tecnológicas están cambiando la manera en que los hoteles gestionan su negocio. Con una amplia variedad de aplicaciones disponibles, los propietarios piensan de manera diferente sobre las herramientas que necesitan para tener éxito. Arrancando ya el 2017, hay algunas tendencias clave que los hoteleros deberán capitalizar para ser prósperos en los próximos meses: plataformas en la nube, estrategias personalizadas de fidelización y cambios en el mundo móvil se encuentran entre las tendencias tecnológicas esenciales a seguir.¹

Mobile first

Los hoteles han de pensar primero en el móvil en 2017 si quieren superar a la competencia. Hay que pensar en preciosas webs de hotel que conducen a un gran SEO y a todas esas importantes reservas a través del móvil”. *Los ‘micro-momentos en el móvil’ y las franjas horarias pueden cambiar la estrategia de distribución de un hotel, especialmente a través de los dispositivos móviles.*

Los micro-momentos se definen como una respuesta inmediata a un impulso que lleva a los clientes a actuar según sus necesidades en ese preciso momento a través de su smartphone. Las expectativas son elevadas y la paciencia limitada en esos momentos. Y las preferencias se determinan en función de lo que ocurra. “Las marcas que den respuesta a esos micro-momentos serán las ganadoras”, según Williams.

De manera similar, el hecho de dividir el día en franjas horarias permite a los hoteleros prestar más atención a sus estrategias y convertirse en extremadamente relevantes para sus clientes en sus micro-momentos. “Diferentes momentos del día ofrecen una visión increíble de la demanda a través de una serie de individuales y a menudo breves momentos de consumo. El horario de búsquedas a lo largo del día puede ser tan importante para las ventas y la relación con el cliente como las estaciones del año”, concluye.

Fidelización

La tecnología se ha vuelto esencial para atraer y retener a los clientes. Los hoteles deben atraer reservas directas con programas de fidelización personalizados al comportamiento del cliente que ofrezcan gratificaciones instantáneas, las dos cosas que busca el huésped.

Los actuales modelos de fidelización están dejando desatendido ese aspecto. Los hoteles pueden incrementar su venta directa recopilando mejores datos para comprender qué es lo que más valora el cliente. Hay propuestas que incluyen precios de fidelización personalizados son una herramienta increíblemente poderosa para el hotel, que conseguirá así más reservas con mayor margen, reducirá los costes de adquisición de nuevos clientes y diferenciará su programa de fidelización; además de atraer a los milenials, que quieren ser recompensados con atenciones en el momento.

La nube

La tecnología cloud, es igualmente importante ya que simplifica la integración con otros sistemas para mejorar la eficiencia operativa a través del intercambio automatizado de datos. De este modo, los datos pueden ser captados y compartidos entre todos los sistemas para ayudar a identificar el comportamiento del cliente y crear mejores ofertas, incrementando así los ingresos por servicios auxiliares y mejorando la satisfacción del huésped.

Estas tres estrategias permiten ofrecer un servicio personalizado para generar una mayor fidelidad del cliente, índices de ocupación más elevados y mejora de resultados.

¹En un reciente webinar con el título de 'Tres tendencias tecnológicas hoteleras para capitalizar en 2017', Dan Yacker, vicepresidente de Alianzas Estratégicas Globales de Duetto; Jos Schaap, consejero delegado y fundador de StayNTouch; y Dai Williams, director general para EMEA (Europa, Oriente Medio y África) de SiteMinder debatieron sobre estas tres tendencias.