

# hostelpro

proyectos y proveedores de hostelería y restauración

- PORTADA
- PROYECTOS
- EQUIPAMIENTO
- ENTREVISTAS
- COMUNICADOS
- NOVEDADES
- ZONA DE CONSULTA

## Barceló Hotel Group obtiene el premio DEC a la “Mejor estrategia de experiencia de cliente”

Estos premios, que celebraron ayer jueves su IV Edición en la Sala Platea de Madrid, son concedidos anualmente por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC). La obtención de este galardón ha sido posible gracias al trabajo de las más de 30.000 personas que forman Barceló Hotel Group

- Me gusta 0
- Compartir
- G+
- in Share
- Twitter

Palma de Mallorca, a 30 de junio de 2016. Los grandes esfuerzos que Barceló Hotel Group ha hecho en los últimos años para poner al **cliente** en el centro de su **organización**, y a las más de **30.000 personas** que forman su **plantilla** al servicio de la **creación** de **experiencias memorables** para los **huéspedes** de sus **230 hoteles** de **21 países**, se vieron reconocidos ayer con la obtención del Premio DEC a la “Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente”.



El **acto de entrega** de estos prestigiosos **galardones**, que desde hace **4 años** concede la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) a las **empresas** que más hacen por *cuidar a sus clientes*, tuvo lugar ayer en la **Sala Platea** de Madrid.

Según **Raúl González**, CEO de Barceló Hotel Group, “*nuestra empresa está obsesionada por hacer felices a nuestros clientes, y es que creemos que la mejora de la Experiencia de Cliente es el único camino que existe hacia el crecimiento sostenible*”. La revolución digital, explica, “*ha generado una transformación radical en el comportamiento de las personas, haciendo que los clientes estén más informados, más conectados, sean más participativos y mucho más exigentes*”.

En Barceló Hotel Group, agrega, “*conscientes del gran impacto que ese cambio de modelo ha tenido en la industria turística, hemos impulsado un proyecto de transformación que, apoyado por la Alta Dirección y con la implicación total de los empleados, promulga una visión 360º de la estrategia de cliente*”. Con ella, cuenta, “*se busca conectar con las emociones de los huéspedes antes, durante y después de su estancia; establecer un vínculo personal con ellos; generarles experiencias inolvidables y, gracias a ello, fidelizarlos, de tal manera que, a la hora de decidir repetir o recomendar, lo hagan en base a las emociones que les hayan dejado grabadas esos recuerdos maravillosos*”.

En este sentido, concluye, “*tenemos la gran ventaja de estar en contacto directo con los clientes durante estancias mucho más largas que en cualquier otro tipo de sector, desde las 12 horas de relación directa de una típica escapada urbana, hasta los casi 10 días de media de una vacacional. Durante ese tiempo observamos y escuchamos a nuestros huéspedes a través de las herramientas de voz de cliente; entendemos sus necesidades; les conocemos y les reconocemos a través de los sistemas de gestión de datos; les ofrecemos la mejor propuesta de valor a través de nuestra arquitectura de marcas; les cuidamos durante toda su ‘guest journey’ antes, durante y después de alojarse en el hotel; y, lo más difícil, logramos sorprenderles anticipándonos a sus necesidades para llegar a emocionarles y crear así un recuerdo inolvidable de Barceló. Esa es la visión 360º de la estrategia de cliente que creemos nos ha valido la obtención de este importante galardón*”.

- premio
- barcelo
- barcelo hotel group
- premio dec
- experiencia de cliente

¿Te ha parecido interesante esta noticia? Si (3) No(8)

### Noticias relacionadas

<p><b>GUEST</b> contará con <b>Ángeles Moreno</b> para hablar sobre la “<b>Excelencia en Experiencia de Cliente</b>”</p>	<p><b>Barceló Hotel Group</b> consolida su presencia en <b>Granada</b></p>	<p><b>ATP Iluminación</b> obtiene la certificación <b>ISO 14001:2015</b></p>	<p><b>Hilton Diagonal Mar</b> Barcelona, mejor hotel para reuniones y eventos corporativos</p>
	<p><b>CENFIM</b> convoca el III premio <b>InteriHOTEL</b> al mejor artículo de blog sobre interiorismo de hoteles</p>	<p><b>Barceló Hotel Group</b> celebra su convención de directores <b>EMEA</b> en el Caribe</p>	<p><b>Barceló Hotel Group</b> diversifica su oferta en <b>Ibiza</b></p>

¿Qué estás buscando?

Leer Online



- VER SUMARIO ULTIMO NÚMERO
- VER ULTIMOS NÚMEROS
- ACCEDER A NUESTRA HEMEROTECA ON LINE



Hostelpro @R\_hostelpro

BJC lanza un sistema reproductor de #música vía #Bluetooth @BJC\_org #sonido [ow.ly/uRR930dLYED](http://ow.ly/uRR930dLYED)

Insertar Ver en Twitter

