



Nota de prensa remitida

Barceló Hotel Group, Premio DEC Mejor estrategia de experiencia de cliente

Mónica Cerdá Gómez

Innovación

30 de Junio del 2017

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 360° 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 360° de la estrategia de cliente que creemos nos ha valido la obtención de este importante galardón".

Acerca de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC):

DEC es la primera organización profesional sin ánimo de lucro, de habla hispana, que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la Experiencia de Cliente. Impulsada por profesionales que lideran el área de Experiencia de Cliente en algunas de las más destacadas marcas españolas e internacionales, DEC nace en España con la vocación de ser referente internacionales en Experiencia de Cliente -especialmente en el ámbito de habla hispana- e invita a todas las empresas y profesionales a compartir conocimientos y unirse en el desarrollo y evangelización de esta disciplina que es **estratégica para el crecimiento de las organizaciones**. El ámbito de actuación e interés de DEC engloba desde la investigación, el análisis y diseño, hasta el desarrollo y gestión directa de la Experiencia de Cliente.

Acerca de Barceló Hotel Group:

Barceló Hotel Group, la división hotelera del Grupo Barceló, es la 3ª cadena de España y la 44ª más grande del mundo. Actualmente cuenta con 230 hoteles urbanos y vacacionales de 4 y 5 estrellas, y más de 50.000 habitaciones, distribuidos en 21 países y comercializados bajo cuatro marcas: Royal Hideaway Luxury Hotels & Resorts, Barceló Hotels & Resorts, Occidental Hotels & Resorts y Allegro Hotels. Además, ostenta el 100% del accionariado de Crestline Hotels & Resorts, una compañía gestora hotelera independiente de los Estados Unidos cuyo portafolio asciende a más de 112 establecimientos que son operados bajo marcas de terceros.

Acerca de Comunidad Hosteltur >>

[¿Qué es Comunidad Hosteltur?](#)[Términos de uso](#)[Cómo publicar un artículo de opinión](#)[Cómo publicar una nota de prensa](#)[coste de distribución?](#)[xaviparrado: ¿Conoces tu coste de distribución?](#)[klausehrlich: Grandes hoteleras de EEUU exigen respuesta a los "hoteles ilegales" Airbnb](#)

Opinión más comentada >>

[La importancia \(o no\) del asociacionismo en el sector turístico 23](#)[Bienvenidos a la nueva Comunidad Hosteltur 17](#)[Mujer y turismo: La igualdad aún queda lejos 16](#)[Nos lo tenemos que hacer mirar 16](#)[Primeros pasos para conocer la Comunidad Hosteltur 13](#)