



Caso Breve 48

ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL ANTE EL COVID-19

M^a del Carmen De la Calle Durán
Universidad Rey Juan Carlos

La pandemia del Covid-19 ha puesto a prueba la capacidad de resiliencia y reinención de las cadenas hoteleras. Las restricciones de movilidad y las nuevas tendencias de consumo, marcadas por el distanciamiento social y la confianza sanitaria, exigen respuestas innovadoras y adaptadas al entorno actual. A tal fin, Meliá Hotels International ha querido aprovechar su know-how, infraestructura y capacidades digitales para explorar nuevas oportunidades de negocio. Por ello, ha lanzado una nueva experiencia para teletrabajar desde sus establecimientos y, al mismo tiempo, disfrutar de la oferta complementaria del hotel, tratando de encontrar nuevas fórmulas para mejorar el nivel de ocupación y los ingresos, tras el desplome de los viajes de negocios.

Meliá responde así a la creciente demanda de empresas y empleados que necesitan un espacio bien equipado, confortable y seguro para desarrollar su trabajo sin distracciones y con absoluta privacidad con un nuevo concepto: "Day Stay", que permite al cliente hacer uso privado de la habitación y disfrutar de los servicios del hotel durante el día, en horario de 8.00 a 20.00h.

Esta iniciativa se ha puesto en marcha en una selección de hoteles urbanos, con el público local como principal objetivo, y ya está disponible para varios hoteles de la compañía en España, Alemania, Reino Unido, Italia y Estados Unidos, con un rango de precios desde 49 a 109 euros, en función del destino y la marca.

El paquete incluye el uso de la habitación, concebida como un espacio seguro gracias al programa Stay Safe with Meliá, y equipada con todos los elementos necesarios para trabajar, así como wifi ilimitado de alta velocidad, kit de protección con mascarilla y gel hidroalcohólico, botella de agua de cortesía, café y té, servicio de impresión y un descuento del 10% en los restaurantes del hotel. Además, el cliente también tendrá libre acceso a la piscina, gimnasio y rooftop y, con cargo adicional, podrá hacer uso de otros servicios como servicio de guardería, servicio de habitaciones, minibar, parking, transfer o alquiler de vehículos.

Por otro lado, la compañía también ha explorado nuevas oportunidades dentro del segmento de hoteles vacacionales y está preparando el lanzamiento de una nueva experiencia: Long Stay Workation, diseñada especialmente para tres perfiles de viajeros: aquellos clientes que están de vacaciones en el hotel y quieren alargar su estancia para trabajar; aquellos que se encuentran de viaje de trabajo y quieren quedarse unos días más de vacaciones en el destino; y, por último, aquellos que trabajan media jornada y quieren dedicar parte del día al ocio en el hotel.

El programa se lanzará próximamente en una selección de resorts en Caribe (en régimen de todo incluido) y España, ofreciendo un descuento adicional del 10% en el precio de la habitación para estancias de más de 14 días, y del 20% en el caso de estancias de más de 21 días.

Como asegura André Gerondeau, Chief Operating Officer de Meliá Hotels International, "el teletrabajo brinda una oportunidad para crear un nuevo producto en el marco de la oferta hotelera de larga estancia, que para el empleado/cliente es un incentivo, ya que le permite tener su oficina en la playa y disfrutar de la infraestructura turística, buscando así el equilibrio perfecto entre trabajo y vida personal, con el correspondiente beneficio emocional".





PREGUNTA: Analizar, de acuerdo con la matriz de Ansoff, las acciones planteadas por Meliá Hotels International en términos de direcciones de desarrollo.

Fuentes de información utilizadas:

- Factor Humano (2020). Meliá Hotels International lanza una nueva experiencia para teletrabajar desde sus hoteles. Disponible en: <https://factorhumano.es/melia-hotels-teletrabajo-desde-hoteles> [26/10/2020]
- Tecnohotel news (2020). Meliá lanza una nueva experiencia para teletrabajar desde sus hoteles. Disponible en: <https://tecnohotelnews.com/2020/10/13/melia-experiencia-teletrabajar-hoteles/> [28/10/2020]
- Hosteltur (2020). Meliá innova con un producto de teletrabajo para larga estancia. Disponible en: https://www.hosteltur.com/139806_melia-innova-con-un-producto-de-teletrabajo-para-larga-estancia.html [28/10/2020]

Fecha caso: noviembre de 2020

