

A continuación, le facilitamos una serie de cuestiones para que pueda realizar una autoevaluación de la situación actual de sus habitaciones en lo que a materia de descanso se refiere.

Una vez contestadas y para finalizar su evaluación, le adjuntamos una breve explicación a cada una de dichas preguntas.

Le recomendamos que imprima dicho documento para realizar su evaluación sobre papel y tenerla presente en las consultas que desee realizar en materia de descanso.

PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Hace cuanto tiempo que cambio los colchones de sus habitaciones?

- 3 años.
- 5 años.
- + de 8 años.

2. ¿Hace cuánto tiempo que cambio las almohadas?

- 1 años.
- 3 años.
- + de 4 años.

3. ¿Realizan el mantenimiento adecuado de sus colchones, según las recomendaciones del fabricante (volteo del colchón)?

- Si, estoy completamente seguro.
- Creo que si, pero no estoy seguro.
- No se realiza, no tenemos tiempo.

4. ¿Cómo gestionan el control de dicho mantenimiento?

- A través de un documento check de la gobernanta.
- Otros.
- No existe un control procedimentado.

5. ¿Disponen sus equipos de algún tratamiento anti-chinches?

- Si por supuesto.
- No.
- ¿antichinches?

6. ¿Disponen sus equipos de algún tratamiento anti-chinches?

- Puntialmente.
- No nunca.
- Si, varias veces.

7. ¿Realiza algún tipo de seguimiento sobre la satisfacción de sus clientes y/o incluye en este aspecto relacionado con el descanso?

- Si, incluimos aspectos relacionados con el descanso.
- Si, pero no incluyo aspectos relacionados con el descanso.
- Si, varias veces.

8. ¿Realiza algún tipo de seguimiento sobre la satisfacción de sus clientes y/o incluye en este aspecto relacionado con el descanso?

Quizas.

Si.

No.

9. ¿Según su criterio, cree usted que sus equipos de descanso son mejores que los de su competencia cercana? ¿por qué?

Si.
Porque _____

No.
Porque _____

EXPLICACIÓN A CADA PREGUNTA

- Una vez haya rellenado todas las preguntas le facilitamos respuesta y consejo a cada una de sus preguntas, si desea más información o asesoramiento específico a sus necesidades, póngase en contacto en el **91 744 87 21** o mándenos un correo a **flexhoteleria@flex.es**.

1. DURABILIDAD DE LOS COLCHONES

ASOCAMA (Asociación Española de la Cama), recomienda el cambio de colchón en hogares cada diez años, por lo que **la renovación en hoteles se reduce a 8 años dado su uso es más intensivo** fundamentalmente por dos motivos: CONFORT e HIGIENE.

CONFORT

Las sensaciones, acogida y soporte del colchón se van modificando con el paso del tiempo, dependiendo de la calidad y material del colchón este puede llegar a ser muy poco confortable e incluso dañino para nuestra salud.

Un estudio realizado por Asociación Europea EBIA y LA UNIVERSIDAD DE OKLAHOMA sobre la **“Percepción de la calidad del sueño antes y después de reemplazar una cama de cinco o más años por otra nueva de firmeza media”** afirma que puede mejorar hasta el 63% de los dolores de espalda.

HIGIENE

La higiene es un factor importante a tener en cuenta en la vida útil del colchón, lo más importante en el mundo hotelero para poder ofrecer la máxima calidad en higiene, es **disponer de protectores y cubrecolchones que garanticen la protección del colchón** y no penalicen el confort percibido por el cliente.

2. DURABILIDAD DE ALMOHADAS Y COMPLEMENTOS

Las **almohadas** son el elemento del equipo de descanso que proporciona un **confort inmediato**, por lo que es muy importante disponer de almohadas adecuadas a nuestro cliente y en óptimas condiciones.

Al igual que en los colchones las almohadas tienen una vida útil aproximada y se recomienda su cambio en hogares cada 3 años. Es importante tener en cuenta el uso que le demos a la almohada y respetar las recomendaciones de lavado y mantenimiento, para poder ofrecer una almohada perfecta para nuestros clientes.

3. MANTENIMIENTO DE LOS COLCHONES

El **no realizar el mantenimiento marcado por el fabricante afecta en la vida útil** del colchón y esta puede mermar en más de la mitad en muchos casos, si no realizamos dicho mantenimiento. Es decir que el confort con el paso del tiempo no sea el adecuado o sea perjudicial para el usuario (bloque hundido, aparición de humedad, rellenos excesivamente desgastados, bloques marcados en acolchados...).

4. CONTROL DE MANTENIMIENTO

Además de tener una “conciencia cierta” de que se realiza un volteo de los equipos es necesario **mantener un control** de ello, ya que en muchas ocasiones puede ocurrir que pensáramos que el mantenimiento se realiza adecuadamente y no es tal. En Flex Hotelería disponemos de un sistema eficaz y sencillo de realizar.

5. PROTECCIÓN PROBLEMA REAL DE HOTELES

La mejora en los medios de transporte, permiten «acercar» fronteras y mejorar frecuencias de visita de viajeros de todo el mundo, esto unido a la gran rotación de clientes, hacen de **los hoteles un lugar crítico para infestaciones de chinches** (y otros insectos). Un medio de prevención y protección eficaz contra dichos insectos es fundamental en un establecimiento hotelero.

6. LO IMPORTANTE NO ES LO QUE DICEN SINO LO QUE NO CUENTAN

Los comentarios de los clientes son muy importantes, muchas veces cometemos el error de tratar de auto-convencernos de que un comentario es algo aislado y no nos percatamos que este comentario puede ser la cabeza del iceberg de un problema, y que quizás, el resto de clientes abandonan las instalaciones con cierto grado de insatisfacción. Debemos ser capaces de autoevaluar dichos comentarios, y tener la capacidad de saber que dicen nuestros clientes en internet Tripadvisor, páginas de reserva y comparadores).

7. INFORMACIÓN SUFICIENTE

Es importante que dispongamos de cierta información sobre la satisfacción de nuestros clientes, no es necesario disponer (a priori) de un sistema de satisfacción por encuestas o invertir demasiados recursos, pero si el recabar cierta información que mejore la calidad y gestión de los equipos de descanso, ya que este es un pilar fundamental en la satisfacción de nuestros clientes. En principio con realizar unas sencillas preguntas en el check-out de los clientes sería suficiente "¿Qué tal su estancia?, ¿todo de su agrado?; ¿Qué tal ha dormido?..."

8. IMPORTANCÍA DE CONOCIMIENTO DE MERCADO

Es muy importante saber los gustos de nuestros clientes y ser asesorados en esta materia, por ejemplo, si nuestra clientela es mayoritariamente americana, debemos disponer de colchones con muelle ensacado, si disponemos de mucho turista del Norte de Europa, necesitaremos colchones que garanticen cierto soporte y confort. En materia de complementos también es importante saber manejar dicha información.

9. COMPETENCIA

Es fundamental saber no solo que nuestros colchones son mejores o peores o son más adecuados al tipo de cliente, sino que también es necesario saber si los equipos de descanso de la competencia están en un buen estado. Teniendo controlada a la competencia podremos llegar a ofrecer un valor añadido que repercutirá en la experiencia de sus clientes.

Tenga en cuenta las respuestas realizadas en esta auditoria: y realice una valoración lo más crítica y objetiva: último cambio realizado del colchón, se realiza mantenimiento, estado actual.... Si existen más de dos cuestiones en las que contesta con la última respuesta, debería plantear ciertos cambios en sus equipos de descanso.

Si desea más información y saber cómo mejorar su calidad percibida y confort para sus clientes, le facilitamos nuestros datos de contacto.



Correo Electrónico: flexhoteleria@flex.es

Tel.: 91 744 87 21

Fax: 91 744 87 94