

RESPUESTAS

1. ¿De los puestos de trabajo anteriores que habéis realizado, cuales os han aportado una mayor experiencia?

Ricardo: Todos. He trabajado en el área de AA.VV. y hoteles muchos años, todo ello me aportó muchísimo conocimiento y madurez. Eso me ayudó a ser más profesional cara a los nuevos cargos profesionales que iba desempeñando. Durante los diferentes puestos que he desempeñado, he utilizado todo el bagaje adquirido anteriormente. Aprendí de revenue management.

Benedicte: He pasado de recepción a la dirección, de este modo he podido conocer al cliente, tener una visión más global del hotel y gracias a ello actualmente mis decisiones son más acertadas.

2. ¿Cuál es el trabajo que desempeña un channel manager y revenue manager?

Benedicte (Revenue): Yo trabajo con un comparativo de precios (programa), con el que hago un informe sobre la situación de la ocupación y la modificación que se le puede hacer a los precios del hotel (subir o bajar). El channel manager, lo retransmite a los diferentes canales.

Ricardo: Nosotros pensamos en el corto y largo plazo, para analizar los datos y tomar decisiones sobre el hotel. Se utilizan herramientas para el análisis del desarrollo del territorio para equiparar tus tarifas dependiendo del momento (tendencias)

3. ¿Qué habilidades considerarías que debe tener una persona para desempeñar vuestro puesto de trabajo?

Personas que sean capaces de aplicar estrategias adelantándose a las situaciones, analizando todos los datos, adaptándolos y proyectándolos (en estrategias). Es necesario que la persona tenga empatía social (personal) y empatía con el producto, que sean extrovertidas, responsables en el control, seguimiento y análisis de los datos, pero sobretodo que tengan una buena actitud, curiosidad, inquietud sobre el sector, la empresa, el producto, que estén motivados y que tengan iniciativa.

4. ¿Cómo compagináis vuestra vida laboral y personal?

Benedicte: Hay semanas donde mi vida privada y laboral se unen puesto que hay mucha demanda. En general tengo un horario bueno y los fines de semana libre, no obstante, mi horario es flexible y debo adaptarme.

Ricardo: Yo trabajo desde casa a distancia, analizo datos. Trabajo por objetivos, por lo que mi horario depende de mí y de mis objetivos y gracias a la tecnología se puede trabajar desde casa.

5. ¿Qué perfil laboral pensáis que está siendo más demandado (sector turístico)?

Ricardo: Vendedor comercial (venta ética/honesta). El departamento comercial es fundamental.

Benedicte: Hay que saber hacer de todo, tenéis que atender al cliente, atender reservas, RR.SS., ofertas... en el mundo hotelero debes ser multitarea.

6. ¿Cómo varían los precios y como afecta al trabajo del revenue manager?

Muchas veces ceder instalaciones no afecta al precio, no existe un beneficio ni se asume un gasto, si es un cliente habitual que genera dinero, puedes fidelizar al cliente con este tipo de favores. No obstante, siempre se tiene presupuestado este tipo de situaciones, y se contabilizan los datos. Analizando los datos se sabe si las tarifas deben subir o bajar.

TALLER 4. CHANNEL MANAGER| 03 de marzo, 2017

7. ¿Consideráis que en el sector turístico se valora que una persona sea graduada en turismo?

En el mundo del turismo hay personas de muchos ámbitos, pero si tienen el grado de turismo ya tienen conocimientos previos que no necesitan una atención/formación por parte de la empresa.

8. ¿Hasta qué punto llega la responsabilidad de vuestro trabajo, que tipo de retos habéis afrontado (Ricardo)?

Ricardo: En mi caso el hotel Melià Rey Don Jaime (2008) tuvo que ser resituado, el reto fue intentar incrementar las ventas, números de habitaciones y número de cliente, porque la crisis afectó.

9. ¿Creéis que se puede ser revenue sin tener experiencia previa?

No es necesario tener experiencia para saber analizar datos, es necesaria una inquietud para ir adquiriendo esos conocimientos necesarios para el cargo a través de cursos, formaciones, foros...

10. ¿(Benedicte) Cómo funciona Marina D'Or? ¿(Ricardo) Cómo pasaste de ser maestro a channel manager?

Benedicte: Eran hoteles muy grandes de 400 plazas, era un proceso muy mecánico. Al llegar la crisis, la calidad de trabajo era menor (sueldos, horarios), y se cerraron habitaciones, zonas de ocio... Para formarse es muy bueno, pero las condiciones son "malas".

Ricardo: Siempre me había gustado viajar, surgió una oportunidad de trabajo en el Hotel Melià, y me presenté y vieron en mí cualidades que en la agencia de viajes cuadraba.

11. ¿En qué línea tiene que ir el sector educativo para enfocarse a las demandas reales del sector turístico?

Benedicte: Mientras estudias realmente no sabes cuáles son tus preferencias, necesitas esa experiencia para saber que profesión te gusta. En las prácticas curriculares te enseñan muchas cosas que no ves dentro de las asignaturas.

Ricardo: Las asignaturas deberán actualizarse para prepararse para los nuevos perfiles profesionales que están por venir, además, los idiomas son esenciales, siempre hay que saber más, se aprende practicando, viajando.