

EL PACKAGING COMO ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA
Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño
Máster Universitario en Ingeniería del Diseño
Curso 2016/2017

TRABAJO FIN DE MÁSTER
Presentado por: Cristina Núñez Fernández
Dirigido por: María Begoña Jordá Albiñana

ÍNDICE

- 01 **OBJETIVOS**
- 02 **MARCO TEÓRICO**
- 03 **ESTUDIO DE MERCADO**
- 04 **DESARROLLO DE PROPUESTA
DE PACKAGING PUBLICITARIO**
- 05 **PROPUESTA DISEÑO DE
PRODUCTOS**
- 06 **PRESUPUESTO**
- 07 **CONCLUSIÓN**

01

OBJETIVOS

OBJETIVOS

- ▶ Aplicar los conocimientos adquiridos en las materias del Máster en un proyecto real enfocado a un hotel de lujo.
- ▶ Enfatizar la estrategia de packaging publicitario, dirigida a aumentar la fidelización de los clientes con el hotel, creando en aquellos una experiencia positiva.

02

**MARCO
TEÓRICO**

MARCO TEÓRICO

El sector hotelero en España

- ▶ En 2016, 75 millones de personas visitaron España, (10,6% más que en 2015).
- ▶ Gastaron más de 77.000 millones de euros.
- ▶ Se prevé un crecimiento para el 2017 del 4,1%.

Hoteles de lujo y turismo

- ▶ Las pernoctaciones en hoteles de 5 estrellas crecieron un 11,4% en los 6 primeros meses de 2016. Gráfico 7.
- ▶ Criterios más importantes para el turista de lujo (Ostelea):
 - Grado de lujo de la acomodación (46,4%)
 - Transporte en clase Business o First (18,1%)
 - Actividades personalizadas (17,3%).

Barcelona

- ▶ Segundo destino preferido para el turismo de lujo a escala mundial.

Gráfico 7. Pernoctaciones acumuladas en hoteles de 5 estrellas hasta el mes de Junio

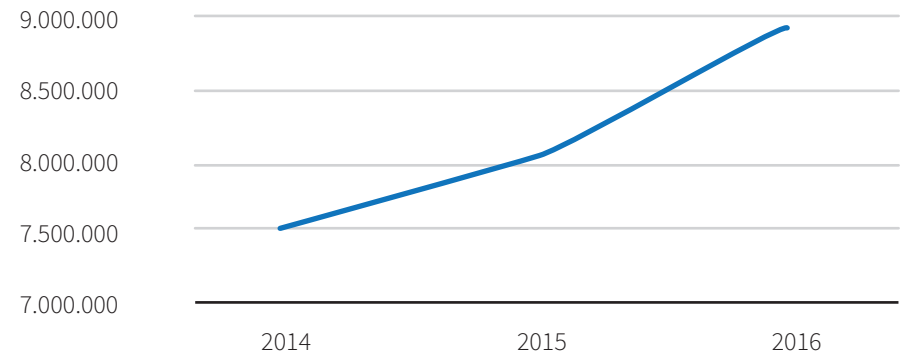
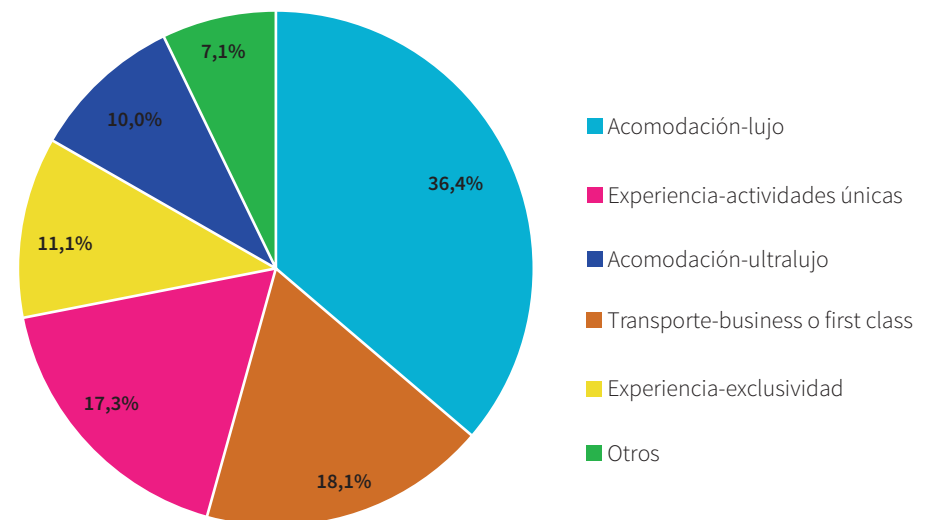


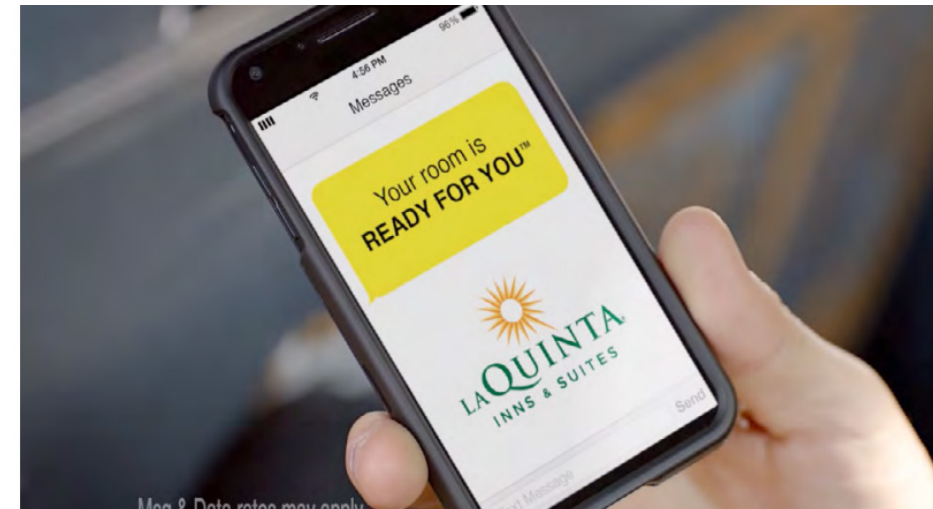
Gráfico 8. Criterios de importancia para el turismo de lujo



MARCO TEÓRICO

Marketing promocional en el sector hotelero

- ▶ Evolución con herramientas que consolidan la identidad de marca, y fidelidad.
 - Pagina web
 - Motor de reservas
 - Redes sociales
 - Agencias de viajes
 - **Marketing promocional/fidelización**
 - Descuentos y promociones
 - Ofertas paquetizadas
 - **Packaging promocional**



MARCO TEÓRICO

El Packaging en el sector hotelero

- ▶ Envase: envoltente que cubre y protege el producto.
- ▶ Packaging: idea conceptual del mismo.
- ▶ Objetivo: atraer la atención de los clientes a primera vista.
- ▶ Cuatro requisitos para su éxito:
 - Función
 - Atracción
 - Diferenciación
 - Promoción/Venta



03

**ESTUDIO DE
MERCADO**

AMENITIES

- ▶ Productos promocionales o de fidelización. Dirigidos a los clientes del hotel.
- ▶ La industria del regalo promocional mueve más de 20.000 millones de dólares anuales en todo el mundo.
- ▶ Los amenities ocupan el tercer lugar de preferencia de los clientes de los hoteles.



Los servicios más y menos valorados por los viajeros al reservar un hotel:



Predisposición a pagar según el servicio:



AMENITIES

Amenities para uso personal

- ▶ Productos de higiene
- ▶ Productos de belleza
- ▶ Toallas personalizadas o zapatillas para el baño
- ▶ Detalles para clientes VIPS (llavero, un abrebotellas etc.)



Amenities gourmet

- ▶ Mini bar
- ▶ Cajas de chocolate personalizadas,
- ▶ Botellas de vino
- ▶ Coctel de bienvenida



04

**DESARROLLO
DE LA
PROPUESTA
DE PACKAGING
PUBLICITARIO**

BRIEFING

Hotel Arts Barcelona

- ▶ Lujoso hotel de cinco estrellas de la cadena Ritz-Carlton.
- ▶ Torre de vidrio de colores azules y grises, rodeada de una estructura de hierro de color blanco.

Encargo del hotel

- ▶ Actualmente, proporciona amenities para uso personal en todas las habitaciones.
- ▶ Reforzar relación-cliente con la incorporación de amenities gourmet.

Objetivos

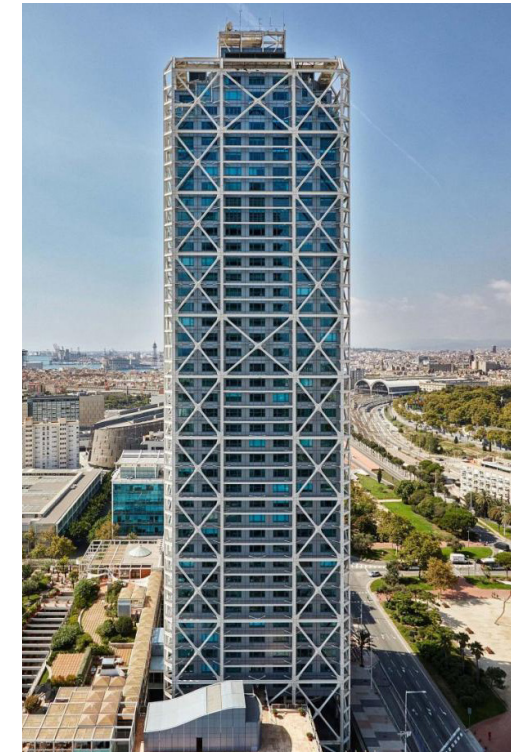
- ▶ Establecer lazo-exclusividad con el cliente.
- ▶ Conseguir una cartera de clientes fieles, y atraer a más clientes.
- ▶ Crear una acción promocional/fidelización.

Target

- ▶ Empresarios, ejecutivos, personas de alto poder adquisitivo.

Estrategia

- ▶ Crear una experiencia en la estancia, mediante productos gourmet.



INSPIRACIÓN

MENOS, ES MÁS

Mayor simplicidad, transparencia y experiencia.

Diseño que permita diferenciar cada producto.



DISEÑO ECO

Conciencia por el cambio climático. Productos más ecológicos y reutilizables.



DISEÑO DE LUJO

Diseños de alta calidad, personalizados, con productos gourmet. Diferenciarlo del resto de productos habituales.



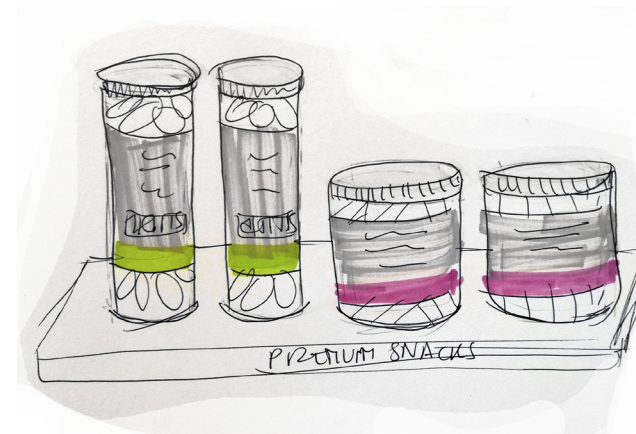
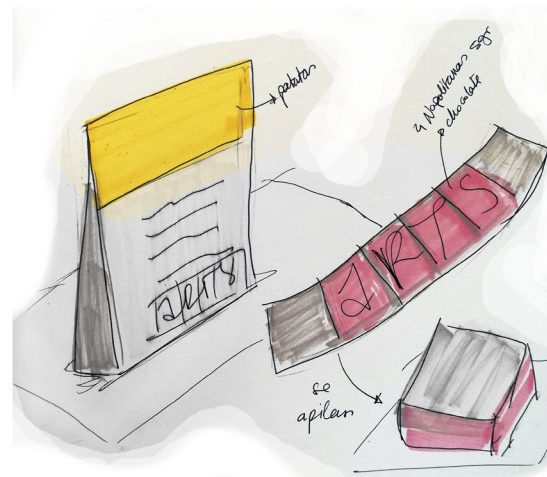
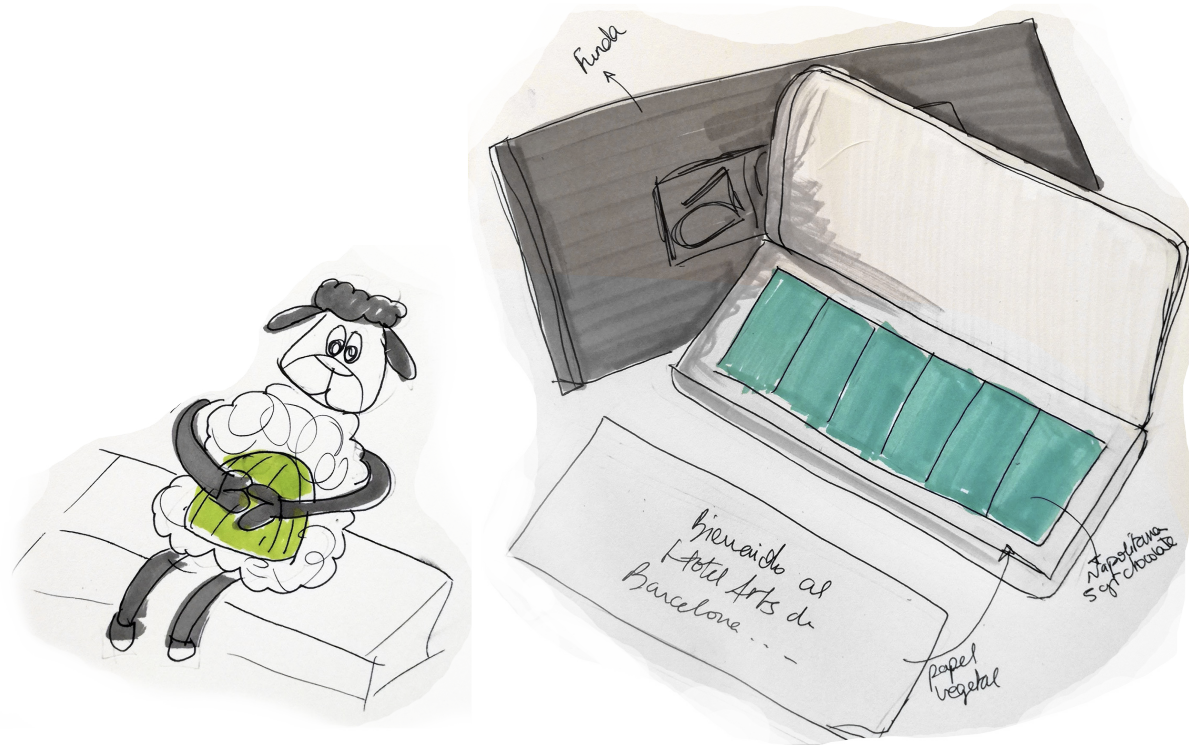
Crear una serie de productos para el cliente, que puede consumir tanto en el mismo hotel como llevárselo de recuerdo y reutilizarlo. Centrarse en un diseño más elegante, minimalista y lujoso.

05

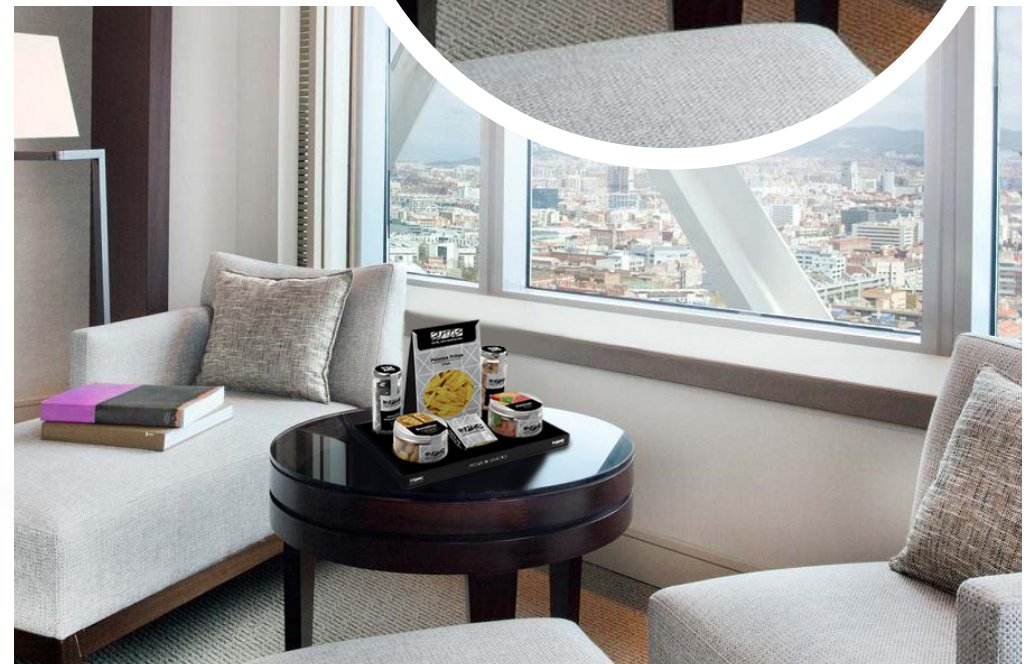
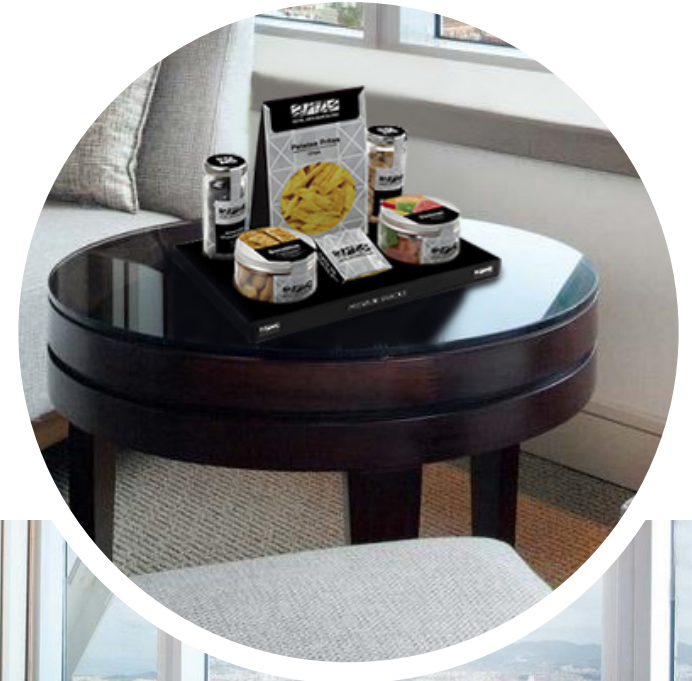
**PROPUESTA
DISEÑO DE
PRODUCTOS**

PROPUESTA

- ▶ **Kit mini bar:** productos que no necesitan refrigeración, sacarlo a la vista y situarlo en la mesilla de la habitación. Es un valor añadido y un punto de diferenciación frente a otros hoteles.
- ▶ **Lata con chocolates:** utilizarlo como regalo de bienvenida para el cliente. Se puede reutilizar para otra cosa si el cliente lo desea.
- ▶ **Portabombón:** plus añadido como detalle de buenas noches que no aumenta casi el precio y proporciona un trato amable y sofisticado de cara al hotel.



PRODUCTOS FINALES



PRODUCTOS FINALES



PRODUCTOS FINALES



06

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO

- ▶ Incluye costes de fabricación (material, mano de obra y gastos generales), transporte, beneficio industrial e IVA.
- ▶ Pedido inicial programado de 1.000 unidades completas con primera entrega de 100 unidades completas, en el plazo de 25 días.
- ▶ Abono del pedido contra producto entregado.

KIT MINIBAR			
PRESUPUESTO CLIENTE			
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO VENTA SIN IVA	IVA
Estuche de patatas	1000	2.170 €	456 €
Tarros de cristal Almendras Choc.	1000	1.950 €	410 €
Tarros de cristal Almendras	1000	2.290 €	481 €
Botes PET Pectina	1000	1.950 €	410 €
Botes PET Bocaditos	1000	2.390 €	502 €
Estuche 4 Napolitanas	1000	1.970 €	414 €
Bodegon cartoncillo	1000	1.000 €	210 €
Total		13.720 €	2.881 €

LATA CHOCOLATES			
PRESUPUESTO CLIENTE			
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO VENTA SIN IVA	IVA
Lata chocolates	1000	5.659 €	1.188 €

PORTA BOMBÓN			
PRESUPUESTO CLIENTE			
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO VENTA SIN IVA	IVA
Porta bombón	1000	2.100 €	441 €

TOTAL PEDIDO		
PRODUCTOS	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
Kit mini bar	1000	16.601 €
Lata chocolates	1000	6.847 €
Porta bombón	1000	2.541 €
		25.989 €

07

CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN

- ▶ Hay una evolución en el sector hotelero muy positiva. Y un gran éxito el sector de los hoteles de lujo.
- ▶ Es importante mantener una adecuada relación con los clientes (fidelización y exclusividad) en el hotel porque facilita su promoción.
- ▶ Se utilizan diferentes herramientas, no solo tecnológicas sino también tradicionales, como son los regalos y productos gourmet.
- ▶ Hemos echado mano del packaging como elemento fundamental que conecta al cliente con el producto plasmándolo en una oferta dirigida al Hotel Arts de Barcelona.
- ▶ Diseñando un kit mini bar, un detalle de buenas noches y un regalo de bienvenida que están destinados a lograr esa fidelización de los clientes.



**GRACIAS POR
VUESTRA
ATENCIÓN**