

# VILLA Y CORTE



## OPTIMIZAR LA PRESENCIA DIGITAL DE HOTEL RURAL VILLA Y CORTE COMO CLAVE DEL ÉXITO

**CASO DE ÉXITO** SOBRECÓMO ATRAER MÁS VIAJEROS A UN NEGOCIO TURÍSTICO RURAL

### HOTEL RURAL VILLA Y CORTE



**Microempresa - sector turístico:** alojamientos turísticos y hospedaje



**Localización:** calle Reoyo 6, 34191. Ampudia, Palencia



**Análisis situación:** Índice de intensidad digital muy bajo

### ÍNDICE DE INTENSIDAD DIGITAL\* // MUY BAJO

Más del 50% de los empleados utilizan computadoras con acceso a Internet para fines comerciales	✓	Tener CRM <sup>3</sup>	✗
Paquete de software ERP <sup>1</sup> para compartir información entre diferentes áreas funcionales	✗	Comprar servicio de Cloud Computing sofisticados o Intermedios (2021)	✗
La velocidad de descarga máxima contratada de la conexión a internet fija más rápida es de al menos 30 Mb/s	✓	Cualquier uso de Inteligencia Artificial	✗
Ventas web más del 1% de la facturación total y las ventas web B2C más del 10% de las ventas web	✓	Compra de servicios de Cloud Computing básicos utilizados a través de internet	✗
Cualquier uso de la tecnología de IoT <sup>2</sup>	✗	Ventas de comercio electrónico de al menos 1% de facturación	✗
Cualquier uso de red social	✓	Uso de dos o más redes sociales	✗

\* Índice Intensidad Digital: Resumen del modelo de evaluación de índice de intensidad digital validado por ICE de la Junta de Castilla y León.

<sup>1</sup> ERP: Sistema de software para la planificación de recursos empresariales de un negocio.

<sup>2</sup> Tecnologías IoT: internet de las cosas, se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube.

<sup>3</sup> CRM: Sistema de software para la gestión de las relaciones con los clientes.

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

ÍNDICE DE INTENSIDAD DIGITAL MUY BAJO

NECESIDADES DETECTADAS

### 01// INFRAESTRUCTURA DIGITAL

#### ► Presencia en internet:

- Si presencial digital a través de **página web**:
  - Poco funcional y desactualizada
  - Necesidades de optimización (para impulsar posicionamiento online del Hotel)
  - No vinculada a sistema de gestión de reservas propio
  - Gestión de reservas no digitalizada ni automatizada a través de:
    - Correo electrónico
    - Teléfono
    - WhatsApp Messenger
    - Terceros (Booking, Central de reservas, etc.)
- Si **catálogo** y descripción de servicios (habitaciones y tarifas) pero sin actualizar en tiempo real.
- Actividad puntual y **escasa en redes sociales** (Facebook)
- **No realiza promociones online**, ni en medios sociales o email marketing.

### 02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### ► Principalmente uso de **herramienta ofimática** (Excel) para:

- Gestionar inventario hotelero de forma manual
- Gestionar base de datos clientes de forma manual (no digitalizada) // No usa estos datos para mejorar la experiencia del cliente o tomar decisiones.
- **No usa ningún sistema o software específico** para gestionar las **reservas** de su negocio digitalmente.
- **No herramientas colaborativas o servicios en la nube** para almacenar y compartir información o gestionar relación con clientes
- **No software para análisis de datos o sistema Business Intelligence (BI)**
- **No utiliza herramientas de gestión financieras** (contabilidad, factura electrónica, etc.).

### 03// SEGURIDAD DIGITAL

- Si **herramientas básicas de seguridad** (servicios subcontratados)
  - Desconocimiento sobre políticas de ciberseguridad
- Realiza **copias de seguridad periódicas**
  - Puntuales (servicios subcontratados)
- Si **herramientas antifraude** (anti-phishing, navegación segura, etc.)

### 04// TALENTO DIGITAL

- No cuenta con **ningún plan de formación** para mejora de competencias digitales

## ACCIONES

## RESULTADOS

### 01 // PÁGINA WEB

CREACIÓN NUEVA PÁGINA WEB

- **Nuevo sitio web** más moderno, actual y visualmente atractivo:
  - Nuevo **contenido e imágenes** de mayor calidad.
  - Implantación de **motor propio de reservas online**<sup>4</sup>:
    - Gestión de reservas directas desde la propia web del Hotel sin intermediarios
    - Actualización en tiempo real tarifas & habitaciones
    - Incorporación de calendario UNICAL para organizar y tener controladas todas las reservas realizadas a través de cualquier canal (web propia o de terceros) desde una única plataforma.
  - Incorporación de nuevo **canal de feedback** como herramienta de marketing:
    - Sección de opiniones para huéspedes con el objetivo de:
      - Incrementar reputación online y atraer a posibles clientes
      - Destacar las mejores experiencias de los usuarios y fidelizar clientes
      - Crear una identidad de marca sólida con un estilo y valores distintivos
      - Incrementar tasa de conversión en el sitio web
- Utilización bono **Kit Digital**<sup>5</sup> para poder materializar y llevar a cabo estas acciones.

### RESULTADOS ACCIÓN 01 //

- **Aumento de la productividad** y reducción de tiempos no productivos en la gestión de reservas.
- **Reducción de costes**, sin pago de comisiones a terceros y de la dependencia de este tipo de plataformas.
- Mayor **confianza y fidelización del usuario** al poder realizar reservas de forma directa y segura desde la web.
- **Nueva fuente de ingresos** y mejora de competitividad.
- **Mejora de la imagen** y de la identidad corporativa del Hotel Rural Villa y Corte
- Mejora del posicionamiento y visibilidad online del Hotel en un 15%
- **Incremento de visitas** a la web en un 20%
- **Incremento de tasa de conversión** (reservas) en la web de un 5%
- **Mejora de reputación online** de la empresa turística // Aumento interacción con los clientes gracias a la nueva sección de opiniones

### 02 // OPTIMIZACIÓN SEO:

PLANIFICACIÓN ESTRATEGIA DE CONTENIDO EN REDES SOCIALES

- **Informe de análisis y situación** de la página web del Hotel Rural Villa y Corte (análisis palabras clave, SEO On Page, descripciones meta, mejora estructura web, indexación y jerarquización de contenido) para:
  - Mejorar el posicionamiento online del Hotel
  - Impulsar tráfico online & visitas al sitio web
  - Impulsar número de reservas online & ventas
- Corrección de errores y **optimización del contenido** con la nueva actualización de la web para mejorar la experiencia del usuario
- Orientación del contenido en línea con la **intención de búsqueda de los usuarios** (alojamientos turísticos rurales con encanto de corta duración)

### RESULTADOS ACCIÓN 02 //

- Mejora en un 20% de la **presencia local y SEO** del Hotel Rural Villa y Corte (incremento visibilidad online en los resultados de búsqueda locales)
- Mejora **visibilidad de la marca** y posicionamiento
- Incremento **tráfico web**

\* Sistema de gestión hotelera (Booking Engine), aplicación o software cuya función principal es recopilar reservas e información de tarjeta de crédito de los huéspedes e integrar estos datos con otro software hotelero, como por ejemplo un PMS, channel manager, CRS o pasarela de pago.

<sup>5</sup> **Kit Digital:** Iniciativa del Gobierno de España para subvencionar la implantación de soluciones digitales disponibles en el mercado y conseguir un significativo avance en el nivel de madurez digital de una PYME.

## RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS

*Retos técnicos superado con éxito*

- ✓ Encontrar un **proveedor tecnológico local** que se ajustara a las necesidades específicas demandadas por el Hotel Rural Villa y Corte.

- ✓ Implantación de **sistema de calendario UNICAL** para tener centralizadas todas las reservas desde una única plataforma

## FACTORES CLAVE DEL ÉXITO

*Proveedor*

Elegir el **proveedor tecnológico local** adecuado que se ajuste a las necesidades y presupuesto demandados por el Hotel.

*Mejor web*

La optimización de la **web ha sido clave** para conseguir posicionar el Hotel Rural Villa y Corte como alojamiento turístico rural con encanto.



## TESTIMONIO

**MODESTO IZQUIERDO**  
GERENTE DE HOTEL RURAL VILLA Y CORTE

"Gracias a la **renovación nuestra web** hemos mejorado nuestra identidad, ahora nos reconocen y estamos consiguiendo más visitas y reservas desde nuestro sitio. Ahora tenemos una **relación más directa y cercana con los huéspedes**, sin intermediarios. Hemos ganado en atención personalizada a nuestros clientes y también en rentabilidad"

"Somos una pequeña empresa turística y realizando pequeñas acciones en digitalización estamos viendo **resultados muy buenos y positivos** que nos animan a seguir trabajando".

HOTEL RURAL VILLA Y CORTE

979 768 632

hotelruralvillaycorte.es/

villaycorte@villaycorte.com

@hotelruralvillaycorte.es/contacto/

**Cámara**  
Palencia

AUTORIA DEL CASO DE ÉXITO CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE PALENCIA. ACTIVIDAD FINANCIADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN A TRAVÉS DEL INSTITUTO PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CASTILLA Y LEÓN.

ICE  
Junta de Castilla y León