

El hotel de Larry

Mary ha decidido enfocar sus esfuerzos en hacer crecer su negocio, ella sabe que existe un sinnúmero de maneras para hacerlo, como atrayendo más huéspedes, cobrando precios más altos o motivando a estadías más prolongadas. Como ella es nueva en el negocio, Mary decide ver qué es lo que algunos de sus competidores están haciendo.

Ella decide que nunca podrá competir con el Sheraton, pero ella cree que el Hotel de Larry, al otro lado de la ciudad es un probable competidor. El hotel de Larry tiene más o menos la misma cantidad de habitaciones que el hotel de Mary y cobra más o menos las mismas tarifas. Ella ha escuchado que el hotel de Larry siempre está lleno y quiere saber por qué les va tan bien.

La primera cosa que Mary nota en cuanto llega al hotel es un cartel en pizarra gigante justo al lado del mostrador de la recepción cubierto de fotografías, recortes de periódicos, historias, información de viajes y detalles de contacto de todo tipo.

Viéndolo más detenidamente, ella ve que hay ofertas para voluntarios, incluyendo uno que dice: “Se necesita ayuda en el Albergue para Mujeres Abandonadas”. Mary se pregunta, ¿qué tiene que ver esto con el hotel? La siguiente cosa que nota Mary es un zumbido en el lobby que viene de un grupo de huéspedes que están sentados y están conversando. Cuando ella se acerca escucha que uno de los huéspedes está diciendo:

“El trabajo a mano es tan bello. De no haberlo hecho yo misma, yo nunca me hubiera imaginado que tan fácil es tejer los forros de los cojines utilizando jacintos de agua. Mi hija no me va a creer que yo hice estos manteles individuales para ella en el Centro de Aprendizaje de Manualidades”.

Mary escucha a otro huésped diciendo:

“¡Yo sé, yo he escuchado al recepcionista decir eso también! Es por eso que yo decidí quedarme una noche más, solamente para ver cómo se desempeñaban los niños de la Comunidad Cuidando al Orfanato. He escuchado de otros huéspedes que es algo que sencillamente no se puede dejar de ver”.

Mary piensa que ella ha visto suficiente y toma un folleto al mismo tiempo que sale del hotel. El folleto es del Restaurante *TalkingSticky* anuncia “Clases Tradicionales de Cocina”, en donde el chef toma estudiantes al Mercado para seleccionar marisco fresco.

Contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son algunas formas específicas en las que el Hotel de Larry se ha auto-diferenciado de los demás?
2. ¿Cómo mercadean ellos estas atracciones únicas?
3. ¿Con quién y cómo trabaja el hotel?

Recuerda que la diferenciación es la clave y los procesos sostenibles pueden apoyarte para realizarla.