



Los bonos de hotel, una solución para la desestacionalización

Hospedarse en hoteles de lujo a un precio más barato durante todo el año es posible gracias a los talonarios de hotel. Con esta modalidad de pago los clientes se benefician de tarifas reducidas y los hoteles consiguen ocupar habitaciones que, de otro modo, quedarían vacantes

Los talonarios de hotel se han configurado como una modalidad de pago que permite a los clientes alojarse en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas a un precio inferior, hasta el punto de que, en determinadas épocas, se pueden beneficiar hasta de un 65% de ahorro sobre las tarifas oficiales. Los hoteles, a su vez, consiguen romper con la estacionalidad del turismo y abrirse a un nuevo tipo de cliente. El éxito de esta fórmula ha favorecido la aparición de diferentes talonarios en España lanzados por grupos turísticos, em-

DEL BONO AL TALONARIO ELECTRÓNICO
Ahora los tradicionales bonos de hotel están dejando paso a las tarjetas e incluso a los talonarios electrónicos que ofrecen más facilidades de uso.

presas independientes o incluso cadenas hoteleras.

Hace diecisiete años, un emprendedor empresario español lanzó Bancotel como un producto de apoyo a los hoteles que les permitía rentabilizar sus habitaciones y aumentar su ocupación en temporadas bajas. "Durante el último año más de tres millones de usuarios utilizaron el talonario Bancotel para disfrutar de habitaciones entre los 2.500 hoteles que se encuentran adscritos al programa en 58 países diferentes, alcanzando una cuota de mercado del 68%", afirma Silvia Martín Lareu, directora de marketing de Bancotel.

Unos años después, el grupo Interrail puso en marcha el bono Ibercheque que permite en la actualidad alojarse en más de 1.500 hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas en España, Portugal, Francia y Andorra.

Viajes Halcón lanzó Weekend Plan en 1994 con 240 hoteles de España y Portugal. En la actualidad este programa cubre 2.466 hoteles en once países, con un promedio diario de reservas en torno a las 1.500 en la red de Halcón Viajes-Viajes Ecuador.

En 2002 el grupo Transhotel creó la empresa de talonarios Hotelplus. En apenas tres años Hotelplus ha conseguido ampliar su oferta a más de 2.500 hoteles en 23 países y alcanzar una cuota superior al 20% del mercado nacional en 2004. "Hotelplus realiza más de 1.800 reservas diarias que se traducen en 3.500 *room nights*. El 70% de dichas reservas están realizadas a través de nuestro sistema de reservas *on line* TOR System® en nuestra página web, mientras el resto de reservas se realiza a través de nuestro servicio de atención telefónica", explica Nuria Nieto, directora de Hotelplus.

Precios asequibles

Los precios de los bonos oscilan desde los 25 euros de Hotelplus, a los 49 euros por talón de Ibercheque o los 50 euros de Bancotel, aunque Weekend Plan presenta seis modalidades diferentes de precio, como pago por una habitación doble en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas.

Cada hotel, sin embargo, exige el número de talones necesarios para pagar una noche de alojamiento que, dependiendo de la categoría y la temporada, puede, en algunos casos llegar a tres talones. En cualquier caso, el precio resultante siempre será inferior a la tarifa oficial pues la ventaja de esta fórmula para los clientes es el precio.

La ventaja para los hoteles es que, a pesar de que contratan las habitaciones a un precio inferior, consiguen ocupar las camas vacías, lo que contribuye a romper la marcada estacionalidad del turismo. No obstante, como los hoteles reservan un número limitado de habitaciones para ser contratadas bajo esta modalidad, es necesario hacer las reservas con antelación, sobre todo en temporada alta.

En la mayoría de los casos, los talonarios de hotel son gestionados por las agencias de viaje que actúan como intermediarios en la medida que son las que venden a los particulares los talones. En general, se trata de talonarios con cinco bonos que el cliente adquiere, aunque algunas agencias ofrecen la posibilidad de comprar sólo los bonos necesari-



PARA TODOS LOS BOLSILLOS

Los precios de los bonosvarían entre los 25 euros de Hotel Plus a los 50 de Bancotel. No obstante, cada hotel exige un número de talones necesarios para pagar una noche de alojamiento.

rios para cada reserva lo que redundará en beneficio del cliente, pues la validez de estos talonarios es anual. Algunas empresas, como Hotelplus, permiten el canje de los talones no utilizados cuando finaliza el plazo de vigencia de manera que el cliente no pierde nunca su dinero, pues los talones no consumidos pueden ser renovados en las temporadas sucesivas.

Internet también ha contribuido a facilitar el uso de los talonarios porque ahora el cliente puede hacer su reserva *on line* previa y sólo acudir a la agencia para la compra física del talón. Pero la red se ha convertido en una herramienta eficaz también para los hoteles. "Los hoteles pueden realizar sus gestiones en tiempo real, comparar su estado de disponibilidad con el resto de hoteles de su zona, ahorrar costes de comunicación, renovar la página de promoción de su hotel para las agencias de viaje que utilizan nuestro sistema *on line* de reservas, visualizar el total de habitaciones de su hotel vendidas en cualquier fecha y realizar modificaciones y crear nuevas tarifas en el calendario de disponibilidad", comenta María Carrasco, responsable de comunicación de Iberaí.

Para los hoteles los bonos resultan beneficiosos, porque pese a bajar sus precios ocupan las habitaciones



Los bonos de hotel han conseguido superar uno de los principales problemas del turismo español, su estacionalidad y su concentración en destinos de sol y playa. De hecho, el perfil de usuario de los talonarios se corresponde con el de un turista que viaja, sobre todo, por ocio o “turismo urbano” en fines de semana y escapadas y haciendo su reserva con poco tiempo de antelación. Los beneficios de este nuevo turista de bono hotel se han producido, principalmente, en el desarrollo del turismo de interior, de fin de semana y cultural.

“Se ha experimentado un cambio en el comportamiento de la demanda ya que los hoteles de cualquier categoría se han vuelto accesibles y como consecuencia, ha animado a la gente a viajar. Ahora hay un mayor número de desplazamientos y la organización de las vacaciones suele hacerse durante todo el año. Con los talonarios es el cliente el que, después de pasar por su agencia de viajes y comprar el talonario puede planificar su propio viaje “al mejor precio”, eligiendo el destino y el hotel que más le interese”, explica la directora comercial de Bancotel.

Además, como es un producto dirigido a diferentes segmentos de mercado, también se utiliza en

USUARIOS HABITUALES

El perfil del viajero que utiliza los talonarios se corresponde principalmente con el turista que viaja los fines de semana y hace escapadas, que realiza su reserva con muy poco tiempo de antelación.

El uso de los bonos está provocando cambios en las costumbres hoteleras

para viajes de trabajo, especialmente para pymes, en lo que Adolfo Espinosa, director de producto propio y contratación de Halcón Viajes, denomina *semana comercial*. “Como producto vacacional los talonarios han influido también en el desarrollo turístico de diversas zonas de España que hasta ahora eran desconocidas para los habitantes de otras comunidades, lo que ha propiciado una menor dependencia del turismo extranjero para determinados hoteles”.

Desde hace unos años, la mayoría de talonarios ha iniciado la expansión internacional incluyendo hoteles de diferentes países europeos e incluso de América ante la creciente demanda de los usuarios. Bancotel, por ejemplo, cuenta en la actualidad con más de 2.300 hoteles repartidos por más de treinta países, pero la mayoría de bonos funciona en Portugal, Francia, Andorra y España. Así, no es de extrañar que los diez destinos más solicitados sean Madrid, Barcelona, Lisboa, Sevilla, Granada, Valencia, Marbella, Roma, Londres y París.

Ventajas competitivas

Para lograr ventajas competitivas, los talonarios de hotel han ampliado los servicios que ofrecen a los clientes combinando además de los precios más bajos en hoteles, entradas a parques temáticos como Port Aventura, Warner Bros Park o Terra Mítica, ventajas en el alquiler de coches o descuentos en las tarifas de tren y avión.

Además, las últimas novedades se han centrado en la emisión de los bonos electrónicos y tarjetas que tienen como finalidad facilitar su utilización por los clientes. Mundicolor ha lanzado este año la novedad del talonario electrónico Hotelcolor, sin necesidad de talonarios físicos ni tarjetas. El cliente únicamente tiene que acudir a la agencia de viajes y, con su DNI, una dirección de e-mail y una contraseña acceder al servicio de este bono de hotel. Ibercheque también está potenciando desde el mes de marzo la contratación de su talonario electrónico, con la facilidad de que el cliente puede comprar sólo los talones que necesita para confirmar su reserva y puede realizar todo el proceso en internet, pues sólo necesita hacer la compra final en la agencia.

Hotelplus ha optado por usar desde finales del 2004 la Tarjeta Hotelplus como medio de pago que permite al cliente realizar cualquier reserva a través de una tarjeta recargable. En la actualidad supone más del 35% del total de reservas realizadas en Hotelplus, según Nuria Nieto, quien afirma que la tarjeta ha tenido una gran aceptación tanto entre hoteleros como entre agentes. ■