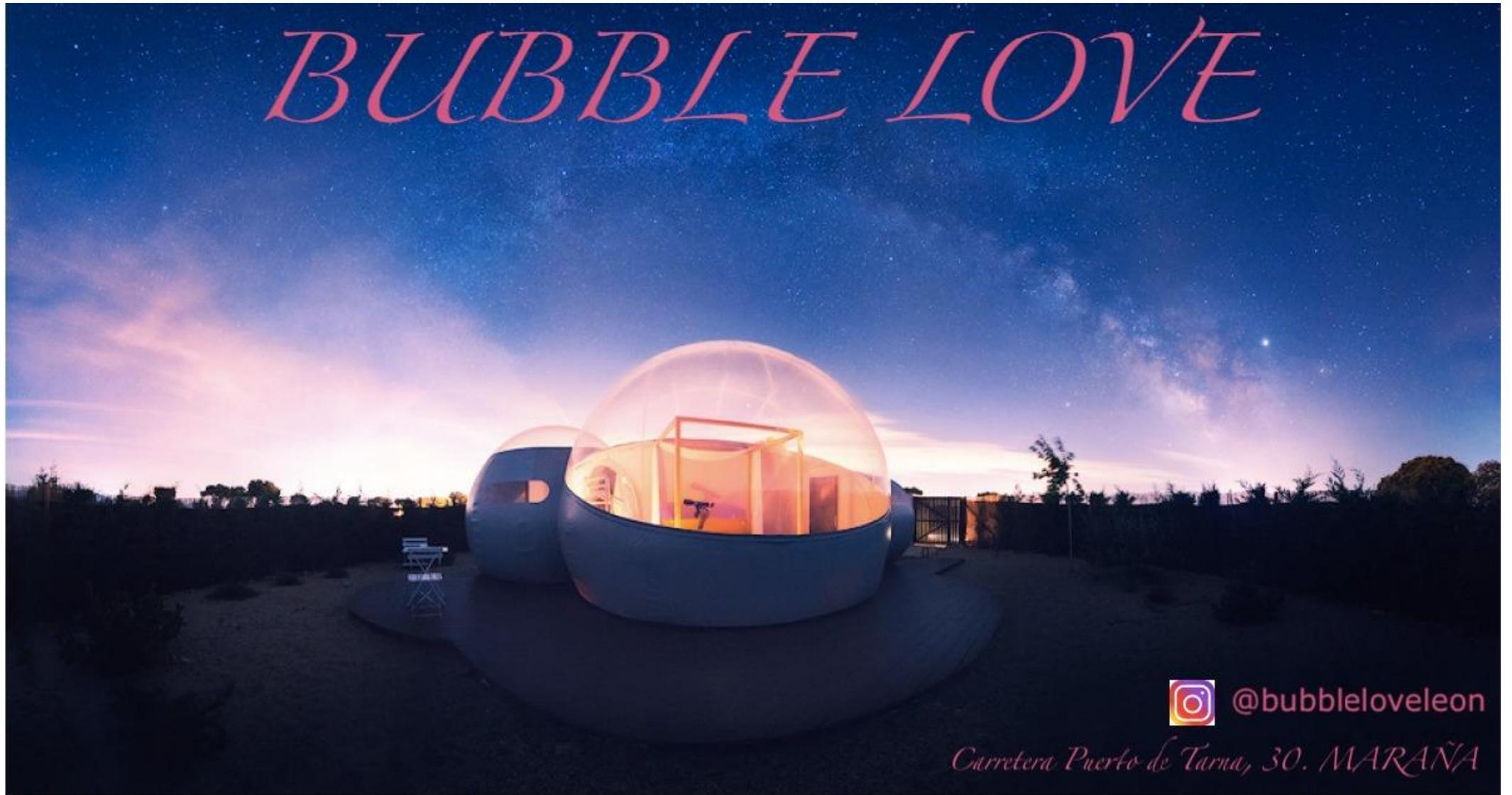


BUBBLE LOVE



@bubbleloveleon

Carretera Puerto de Tarna, 30. MARAÑA

INDICE

1. PROPUESTA DE VALOR.....	3
2. SEGMENTACION DE CLIENTES.....	6
3. SOCIOS CLAVE.....	7
4. FLUJO DE INGRESOS.....	10
5. CANALES Y LOCALIZACION.....	11
6. RELACION CLIENTES.....	13
7. RECURSOS CLAVE.....	14
8. ACTIVIDADES CLAVE.....	15
9. ESTRUCTURA DE COSTES.....	PDF

1 - Propuesta de valor

Descripción del servicio

La empresa se especializará en servicios de bienestar y descanso, destinados a personas que los requieran tanto frecuentemente como de forma ocasional. La instalación se llevará a cabo en un entorno rural y dirigidas en parte a personas que buscan un entorno autóctono y en contacto con la población local donde habrá disponibilidad de disfrutar de las actividades más comunes de turismo rural: senderismo, equitación, actividades agrícolas, etc.

Nuestro servicio se dedicará al turismo en parte con una visión de turismo interior, en oposición a aquel turismo que tiene lugar en áreas litorales. Nuestra actividad se dedicará principalmente al alojamiento en unos hoteles burbujas donde se pueda disfrutar del turismo de naturaleza y esparcimiento.

Nos centraremos en prestar servicio de alojamiento, aprovechando la existencia de terceras empresas del alrededor que prestan actividades típicas del turismo rural. De esta forma podremos prescindir de costes de personal e instalaciones. Nuestra labor será informar al cliente y facilitar el contacto con dichas empresas.

Nos diferenciamos de la competencia tanto en el grado de selección de nuestros colaboradores, como en el uso de foros y redes sociales para favorecer el conocimiento del desempeño de nuestros servicios.

La actividad fundamental será el alojamiento, en la que primará un trato de calidad al cliente, buscando los servicios básicos que preste cualquier hotel junto al plus que ofrecemos por el carácter de servicio que llevamos a cabo

Existirán procedimientos escritos de calidad en el trato y atención y para la atención de higiene, limpieza adecuado funcionamiento de las instalaciones como la de aire acondicionado. También libro de reclamaciones.

La decoración de nuestros hoteles burbujas irá de acuerdo al entorno, utilizando materiales como madera, piedra, cerámica...

Ofreceremos como actividad de forma gratuita como forma de fidelizar al cliente facilitar bicicletas de paseo.

El resto de productos: restauración y actividades complementarias (senderismo, visitas guiadas,) las Ofreceremos de forma indirecta, informando al cliente donde pueden disfrutar de ellas en los establecimientos cercanos.

Fijaremos el precio en función del precio medio de la competencia, dirigiéndonos a un segmento de clase media-alta y posicionándonos como un servicio de alto valor añadido.

Los dos primeros años tendremos una oficina física para generar confianza, después pasaremos a funcionar mayormente on-line y por teléfono.

La empresa creará una web en la que los clientes dispondrán de foros y redes sociales para intercambiar experiencias sobre los servicios prestados.

La empresa exigirá compromisos de confidencialidad y será muy cuidadosa con el tratamiento de los datos personales tanto de clientes como de colaboradores.

Mi empresa se llamará "Bubble Love", su fin será satisfacer una demanda que no exista en la zona diferenciándose del mercado ofreciendo novedades en este ámbito.

En dos años pretendemos ser la empresa de referencia de la zona en este tipo de servicios, hoteles burbujas.

Creo que la confianza es la principal cualidad que debe reunir una persona a la que le abrimos nuestro hogar.

Uno de los principales segmentos a los que va dirigido nuestro servicio es a aquel perfil de persona que visita los lugares de turismo rural de la Comunidad de León que valoran positivamente un emplazamiento lo más natural posible, saliendo del estrés de la ciudad.



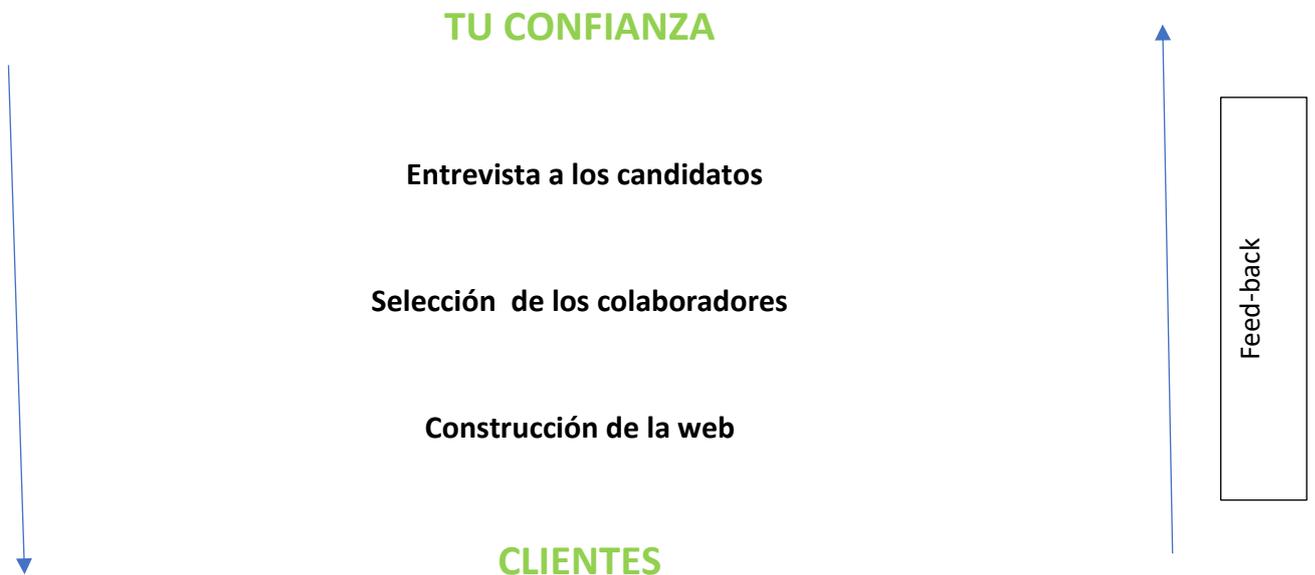
La idea empresarial

El estilo de vida actual ocasiona que muchas personas deban contratar para que se ocupen de diversas tareas dentro de su empresa, en nuestro caso: Catering, limpieza...

Normalmente el perfil de cualificación requerido es bajo, siendo muy importante la capacidad de poder confiar en la persona a la que le entregamos las llaves de nuestra casa. Este será uno de los factores clave en la selección tanto de nuestros colaboradores como de nuestros clientes.

Mi empresa pretende potenciar esta confianza mediante la selección cuidadosa de los colaboradores y el uso de tecnologías de la información.

Nuestros servicios crearán un gran valor en los clientes al aumentar su conocimiento sobre la persona contratada.



2 - SEGMENTACION DE CLIENTES

Lo primero es segmentar la clientela, es decir, analizar qué tipo de personas pueden estar interesadas en nuestros servicios. Cuáles son sus características, (edad, nivel adquisitivo, etc.) necesidades, cuando y cuanto se gastan habitualmente en este tipo de servicios.

Nos dirigimos a un segmento de negocio compuesto en su mayoría por personas con mayoría de edad en el entorno de León y sus proximidades.

Nuestra clientela puede ser variada, pero siendo objetivos y con datos en la mano nos enfocaremos al público con un poder adquisitivo medio-alto. Consideramos que este grupo de clientes posee recursos suficientes para permitirse disfrutar de nuestras instalaciones.

El siguiente paso es intentar cuantificar cuantos clientes podemos tener de cada tipo. Para esto investigaremos los datos estadísticos (número de habitantes de esas características en nuestra área geográfica de trabajo y número de empresas en la zona relacionadas con un servicio como el nuestro). En muchos casos el número de clientes estará limitado por la capacidad de trabajo y/o la capacidad del local, en nuestro caso, al número de burbujas/habitaciones que instalemos. Si dividimos el número de clientes potenciales entre el número de empresas competidoras nos dará nuestra "cuota de mercado". Esta cuota es difícil de estimar en algunos casos, no obstante, es importante hacer una aproximación. Por otro lado, debemos estimar cuántos clientes necesitamos conseguir para hacer el proyecto viable económicamente. Comprobar que este número está dentro de la cuota de mercado (cuanto más pequeño sea en comparación con la cuota de mercado estimada más posibilidades de viabilidad). Este será el objetivo de clientes a conseguir que nos marquemos para el primer año. Debemos estimar cuantos clientes podemos conseguir mes a mes el primer año teniendo en cuenta la estacionalidad del negocio (la captación de clientes irá aumentando mes a mes, disminuyendo en los meses de menos actividad de este mercado y aumentando en los meses de más actividad). También tendremos que estimar en que porcentaje puede aumentar nuestra clientela año a año.

3 - Socios clave

Importancia en la elección de proveedores.

El tema de selección de proveedores es un proceso que está presente en toda la organización, debido a que es necesaria la adquisición de bienes y servicios tales como la maquinaria, materia prima, servicios de limpieza, etc., por lo que este proceso debe ser enfocado en la búsqueda de calidad.

Es conocido en la mayoría de las organizaciones que el departamento de compras o proveeduría es el encargado de realizar la búsqueda y selección de proveedores que mejor se adecuen a las necesidades de la organización.

La clave en la selección de los proveedores de un producto o servicio recae en la importancia de saber qué criterios utilizar para seleccionarlos, ya que se debe tener en cuenta que tipo de impacto tendrán los productos o servicios que ofrecen y si este será un impacto positivo con la productividad, calidad y competitividad de la organización misma.

La búsqueda y selección de proveedores puede darse por diferentes causas, ya sea porque la organización inicia operaciones y no cuentan con proveedores, la organización ya posee proveedores, pero estos no le satisfacen sus necesidades y requieren de mejor calidad, o se desea ampliar la cartera de proveedores para que la organización tenga un parámetro de comparación y observar si se desea cambiar.

Identificación de posibles proveedores

Esta constituye la primera etapa para la selección de proveedores cuyo propósito es establecer una lista de las empresas que fabrican los diferentes productos acordes a las necesidades de las organizaciones para solicitarles información de la empresa. Una vez se tiene la información de los proveedores, se procede a la selección de los más adecuados, teniendo en cuenta los criterios seleccionados para poder reducir la cantidad de proveedores. Un punto recomendable es no tener a un solo proveedor, debido a que si éste falla, la organización no se queda desabastecida.

Selección de proveedores

Involucra una búsqueda exhaustiva de todos los posibles proveedores y se deben eliminar uno a uno conforme a la lista de criterios y diversas consideraciones, hasta reducir a unos pocos a los cuales se les solicitará una cotización.

Proveedores

- Catering Gourmet Isamar: Este proveedor nos proporcionará todo lo que englobe manutención de los huéspedes, desayunos, comidas y cenas. Nos ofrece una gran selección de alimentos de primera calidad con los que deleitar los paladares de nuestros huéspedes.

Contacto: 987222412 / www.isamargourmet.com

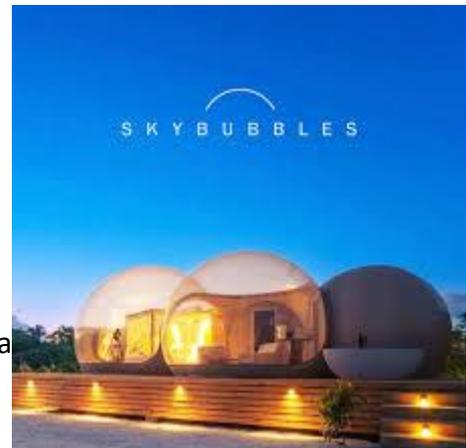


- LIMCE Facility Services: Esta empresa será la encargada de mantener nuestros espacios limpios, con servicios especializados de tratamientos de suelos, desinfección mediante ozono, limpieza de la burbuja, para que los huéspedes se sientan como en casa.

Contacto: 987243992 / www.limce.es

- SkyBubbles: Es el encargado de que a nuestras habitaciones burbuja no les falte de nada, trabajan con una calidad inmejorable, con unos materiales comprometidos con el medio ambiente incluso son los encargados de realizar una venta cruzada con todo lo que engloba la propia burbuja, así como el material sanitario, los jacuzzi y su alrededor, suelo exterior y piscina exterior.

Contacto: 610433576 / sales@sky-bubbles.com / www.sky-bubbles.com





- Sklum: Con ellos regalaremos una experiencia de encanto, con una decoración exclusiva que consigue crear espacios elegantes, cautivadores y acogedores para nuestros huéspedes. Serán quien nos proporcione nuestro mobiliario y decoración.

Contacto: 910210465/ www.sklum.com

- Heyle obras y mantenimiento de jardines: Nuestro hotel se ubica en un entorno idílico de la zona, en plena naturaleza, por lo que el mantenimiento integral y conservación de nuestros jardines y lugares de ocio son muy importantes y esta empresa cumple con todos los requisitos.

Contacto: 626039488/ www.heylejardines.com



HEYLE
Obras y Mantenimiento
de Jardines

4 - Flujo de ingresos

El capital inicial para poner en marcha el proyecto procede del préstamo bancario negociado con la entidad bancaria BBVA. Se ha pedido la cantidad de 100.000€ a devolver en 8 años con un tipo de interés del 8%, acorde a las circunstancias actuales del mercado financiero.

Una vez puesto en marcha el negocio, el ingreso principal procederá del alquiler temporal de nuestros alojamientos por periodos temporales, sin duración previa determinada, según la solicitud de los huéspedes, estando incluido en el precio el desayuno, la comida y la cena, los cuales se servirán por el personal directamente en alojamiento. El capital procedente de la propia actividad económica se regirá en función de la lista de precios, la cual figura en la tabla 1.

También los ingresos directamente ligados a la propia actividad, como es el caso de la hostelería, al ofrecer la venta de bebidas y snack. Los cuales se servirán directamente por el personal en el alojamiento.

Como actividad secundaria se ofrece la organización de actividades con empresas locales de aventura y deporte. Actividades que ofrecen la posibilidad de una experiencia más completa de conocimiento, e interacción, con el entorno natural de la zona. Así mismo se provoca un input en el macroentorno de la zona, generando un incremento de la clientela de los negocios locales destinados al sector servicios.

5 - Canales y localización

Localización

Hemos escogido un terreno en la periferia de la localidad de Riaño con unas dimensiones de 40000 metros cuadrados aproximadamente.

El terreno es un lugar amplio y está en consonancia tanto con la naturaleza como con el producto que queremos ofrecer.

Está muy bien comunicado y en una zona con poco tránsito de vehículos.

El coste por metro cuadrado es algo alto para Riaño 9,50€ por metro cuadrado, pero lo consideramos una buena inversión en promoción de la empresa.

Canales

Para darnos a conocer sobre todos utilizaremos entidades de carácter público y privado especializadas en realizar la comunicación entre oferta y demanda:

- Agencia leonesa de turismo
- Patronatos provinciales de turismo
- Central de reservas
- Páginas web especializadas
- Agencias de viajes

De forma individual:

- Página web
- Guía de turismo rural
- Boca a boca
- Señalización adecuada en las distintas rutas de acceso, servirá como promoción y para facilitar el acceso al cliente

La venta se realizará de dos formas: directa e indirecta.

Para la venta directa

- Utilizaremos el uso de nuestra página web
- Asumiremos también costes por publicidad directa en los alrededores
- Nos aseguraremos que el acceso a nuestro hotel esté lo suficientemente señalado para evitar problemas de pérdidas de clientes

La venta indirecta se realizará a través de intermediarios:

- A través de agencias de viaje (Suelen cobrar un 10% por venta de servicio)
- Central de reservas de viaje por Internet

La web tendrá un diseño sencillo pensando en la usabilidad. Será accesible desde dispositivos móviles.

<https://javi6394.wixsite.com/bubble-love>

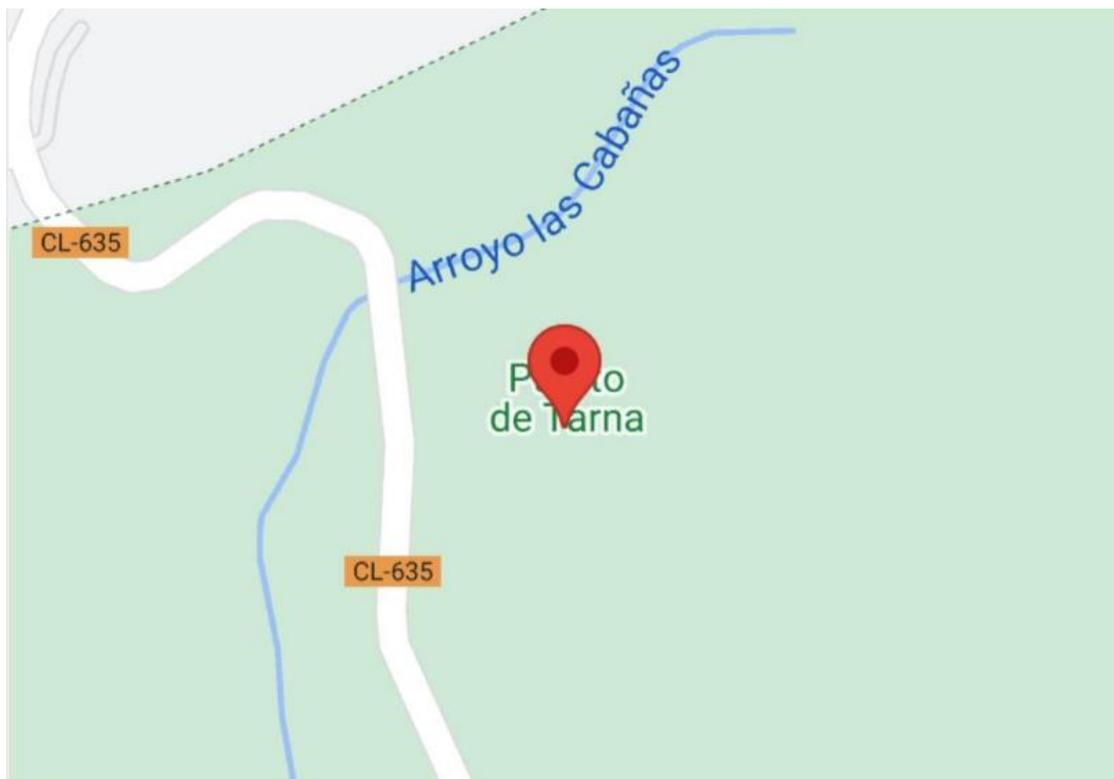
Tendrá una parte de acceso público y otro privado (para clientes y colaboradores).

En la parte pública se podrán ver las características del servicio, precios, condiciones...

La parte privada se compondrá de:

- Foro para clientes sobre limpieza y cuidados.
- Agenda de disponibilidad, perfil y valoraciones de cada uno de los colaboradores.

Como anteriormente se comentó respecto a la distribución los dos primeros años tendremos un local propio en una zona periférica dentro del mismo negocio, ganada la confianza de los clientes pasaremos a llevar a cabo el servicio de reservas, hospedajes, etc, mayormente usando teléfono y on-line.



6 - RELACION CLIENTES



Agilidad, precisión y amabilidad son palabras claves a la hora de interactuar con clientes.

Toda empresa debería tener como objetivo brindar una excelente experiencia del cliente.

La relación de asistencia personal es la interacción que se lleva a cabo entre un representante y el cliente. Puede ser física, cuando se hace cara a cara, o a distancia.

Para mejorar la relación de la empresa con los clientes y brindar los canales favoritos de contacto de cada persona, hemos invertido en una estrategia de omnicanalidad, esto es una estrategia de comunicación utilizada para estar en contacto con los prospectos o clientes a través de diferentes canales.

En cuanto a los canales de comunicación, nos referimos a los canales que podemos o debemos adoptar para relacionarnos con los clientes en todas las etapas del trayecto. Aquí entran en juego medios tan tradicionales como las llamadas telefónicas o el correo electrónico, hasta otros más modernos como las conversaciones por chat o las interacciones en redes sociales.

Nos hemos esforzado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la página web. Con ella pretendemos la comodidad a la hora de visualizar nuestro servicio y nuestros productos. Además del objetivo principal de nuestra cuenta Instagram, la de realizar publicidad, la utilizaremos para poder mantener el contacto para cualquier duda o necesidad que les surja.

<https://instagram.com/bubbleloveleon?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

<https://javi6394.wixsite.com/bubble-love>

7 - Recursos clave

Los principales recursos de los que requerimos para llevar a cabo la actividad son el terreno donde vamos a ubicar el negocio, necesitando ser elegido en base a diferentes factores fundamentales como la vegetación, las vistas a un paisaje único que haga disfrutar a los clientes del entorno natural, así como el tipo de terreno que permita la instalación de las burbujas.

El siguiente recurso imprescindible son las burbujas, tienen que tener unas características acordes a la alta calidad que queremos ofrecer a nuestros huéspedes, sin olvidar que nos dirigimos a una clase media-alta. Por tanto, tienen que ofrecer, tanto el módulo en si como el mobiliario una sensación de confort que apetezca estar allí.

Así mismo hemos de cuidar minuciosamente el estilo y la decoración del edificio de obra donde se ubicará la recepción, puesto que será la primera imagen que daremos a los huéspedes a su llegada. Debemos dar una sensación de hospitalidad acogedora que desde el primer momento genere en el cliente el sentimiento de que se le va a tratar de la mejor manera posible.

8 – Actividades clave

La actividad principal que ofrece nuestro “Hotel burbuja”, es sin duda la desconexión, y qué mejor manera de desconectar que fundiéndonos en plena naturaleza donde poder disfrutar de cada momento en este sitio tan idílico.

Es importante mencionar las actividades que pueden realizarse además en la zona, que en este caso se tratará mayoritariamente, de actividades de turismo activo.

Al estar ubicados en una zona muy cercana a los Picos de Europa, el destino ofrece una infinidad de rutas de montaña de todos los niveles, tanto BTT como senderistas. Tenemos un gran listado para proporcionarles a nuestros huéspedes.

Además, a muy pocos kilómetros, encontramos el embalse de Riaño, donde poder realizar una multitud de actividades acuáticas y aparte, es donde se sitúa el famoso “Columpio de Riaño”, el más grande de España, una atracción turística que hace que todos los visitantes que se encuentran en las cercanías de la zona, hagan imprescindiblemente una parada para disfrutar y fotografiar dicho entorno.

