Hotel Phygital

Cuando falta alguien en recepción, el lobby sigue atendiendo.

Puestos Remotos de concierge por vídeo, en el lobby o en el móvil del huésped. Se abren con la demanda y los atiende tu cadena o un equipo especializado.

PROPUESTA PARA DIRECCIÓN HOTELERA
Interactive Powers · Octubre 2026



Ningún puesto queda vacío

Si hay una baja, el primer concierge remoto libre cubre el hueco, sin sustitutos de urgencia ni horas extra.

Una red, todos tus hoteles

Personal de la cadena, especialistas o un equipo externo, atendiendo desde donde estén a toda la red.

Quiosco, tableta o móvil

El huésped elige el punto: lobby, mostrador o su propio teléfono con un QR. Sin descargar ninguna app.

Idiomas y horario

Habla con quien habla su idioma, también de noche, con un equipo compartido entre hoteles.

Ausencias y falta de personal

Cada baja es un puesto vacío o un sustituto caro. En zonas turísticas no siempre hay a quién contratar, y menos con idiomas.

Picos en el mostrador

Llegadas y salidas se concentran en pocas horas. Dimensionar la plantilla para el pico encarece el resto del día.

Venta que no ocurre

Excursiones, SPA o mejoras de habitación se venden si alguien tiene tiempo de ofrecerlas. En una recepción saturada, nadie lo tiene.

La idea Capacidad humana remota que se activa solo cuando hace falta, en el hotel que la necesita: ni puestos vacíos, ni plantilla dimensionada para el pico.

QUÉ CAMBIA EN EL HOTEL

Un equipo que crece y decrece con el día

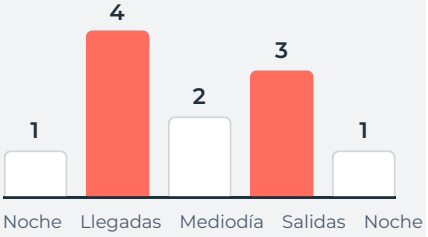
SITUACIÓN	HOY	CON PUESTOS REMOTOS
Baja en recepción	Puesto vacío o sustituto con sobrecoste.	El primer concierge remoto libre cubre el hueco. Sin horas extra.
Pico de llegadas	Todos esperan al mismo mostrador.	Se abren más puestos en los quioscos y el móvil, solo ese rato.
Otro idioma	Depende de quién esté de turno.	Se enruta al concierge que habla su idioma, en cualquier hotel de la red.
Venta de servicios	Se pierde en la cola.	Un especialista asesora y cierra excursiones, SPA, traslados y mejoras.
Fuera de horario	Un turno caro para un solo hotel.	Un equipo compartido entre hoteles cubre esas horas.
Check-in / check-out	Solo en el mostrador.	También por vídeo en el quiosco o el móvil, sin personal en el punto.

CÓMO FUNCIONA

El huésped pulsa; una persona responde

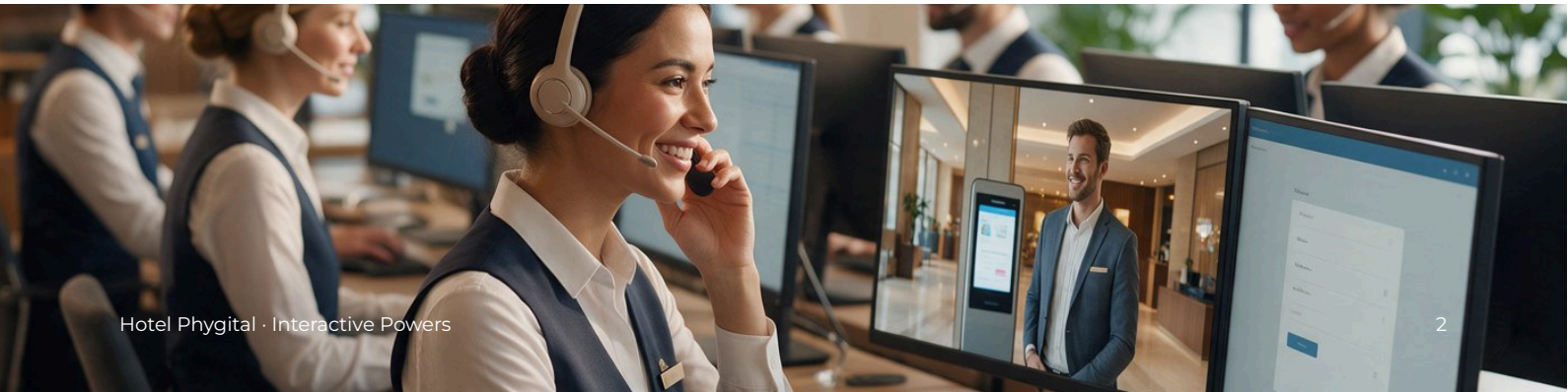
1. **El huésped pulsa** en el Video Quiosco, en la tableta del mostrador o escanea un QR con su móvil. Sin descargar nada.
2. **Un concierge remoto aparece en vídeo:** personal de otro hotel del grupo, un especialista o un video contact center externo.
3. **Habla su idioma y puede vender:** la plataforma lo ha enrutado al primer concierge libre con el idioma o la especialidad que hace falta.
4. **El personal del hotel sigue en su puesto** con su cola. Lo que hoy espera, se atiende; lo que hoy no se vende, se vende.

Puestos Remotos abiertos a lo largo de un día



Ejemplo ilustrativo de un hotel vacacional. El número real se ajusta con los datos del diagnóstico.

Resultado Se paga capacidad de atención, no sillas ni turnos: los puestos flotan entre los hoteles de la red y se abren y cierran con la demanda.



CUATRO FORMATOS DE ATENCIÓN

Más formas de estar cerca de tus huéspedes



Video Quiosco en reposo

Un expositor del hotel

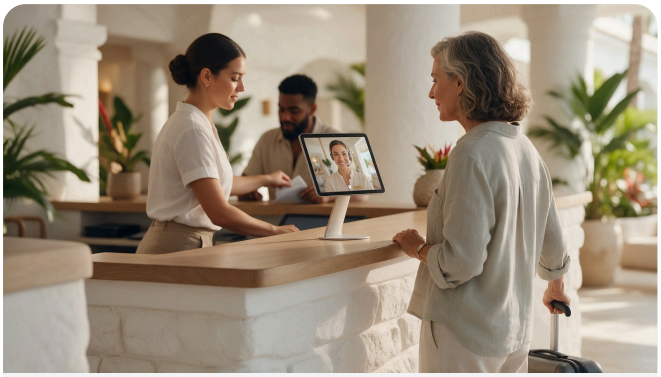
Mientras nadie lo usa, promociona lo que el hotel quiere vender: SPA, restaurantes, excursiones, traslados. El huésped escanea el QR o marca el PIN en su móvil y aparece el concierge.



Video Quiosco en atención

Una persona al otro lado

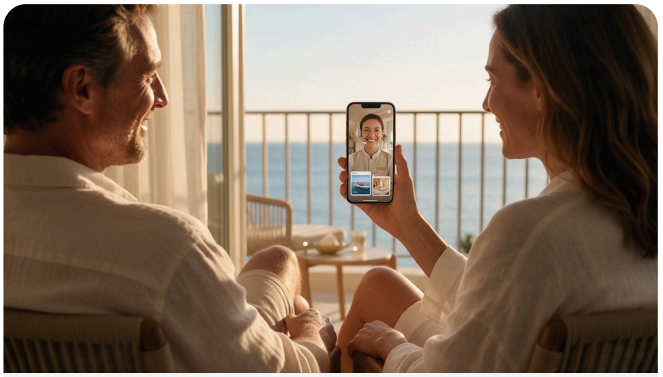
Gran formato junto a la recepción, para check-in, consultas largas y venta asesorada cuando hay pico o falta alguien. Al otro lado de la pantalla siempre hay una persona.



Tableta en mostrador

La forma más fácil de empezar

Un segundo puesto en la propia recepción, atendido en remoto mientras el recepcionista sigue con su cola. Sin obras ni instalación.



El móvil del huésped

Tu hotel, en su bolsillo

Desde la habitación, la piscina o la cola, escaneando un QR. Vídeo o voz, sin descargar ninguna app ni depender del hardware del hotel.

Lo que gana el hotel

Ausencias cubiertas

Sin sustitutos de urgencia ni horas extra.

Capacidad según el día

Tantos puestos como pida cada hora.

Más venta por estancia

Cada conversación es una oportunidad asesorada.

Idiomas y horario

Un equipo compartido entre hoteles.

Cómo empezar · 1. Diagnóstico → 2. Primer hotel con objetivos medibles → 3. Red de Puestos Remotos compartidos

Tecnología en producción en banca, seguros y transporte, trasladada al hotel. Se amplía con datos, no con promesas.
Lo vemos en 45 minutos sobre uno de tus hoteles.

IntPowers