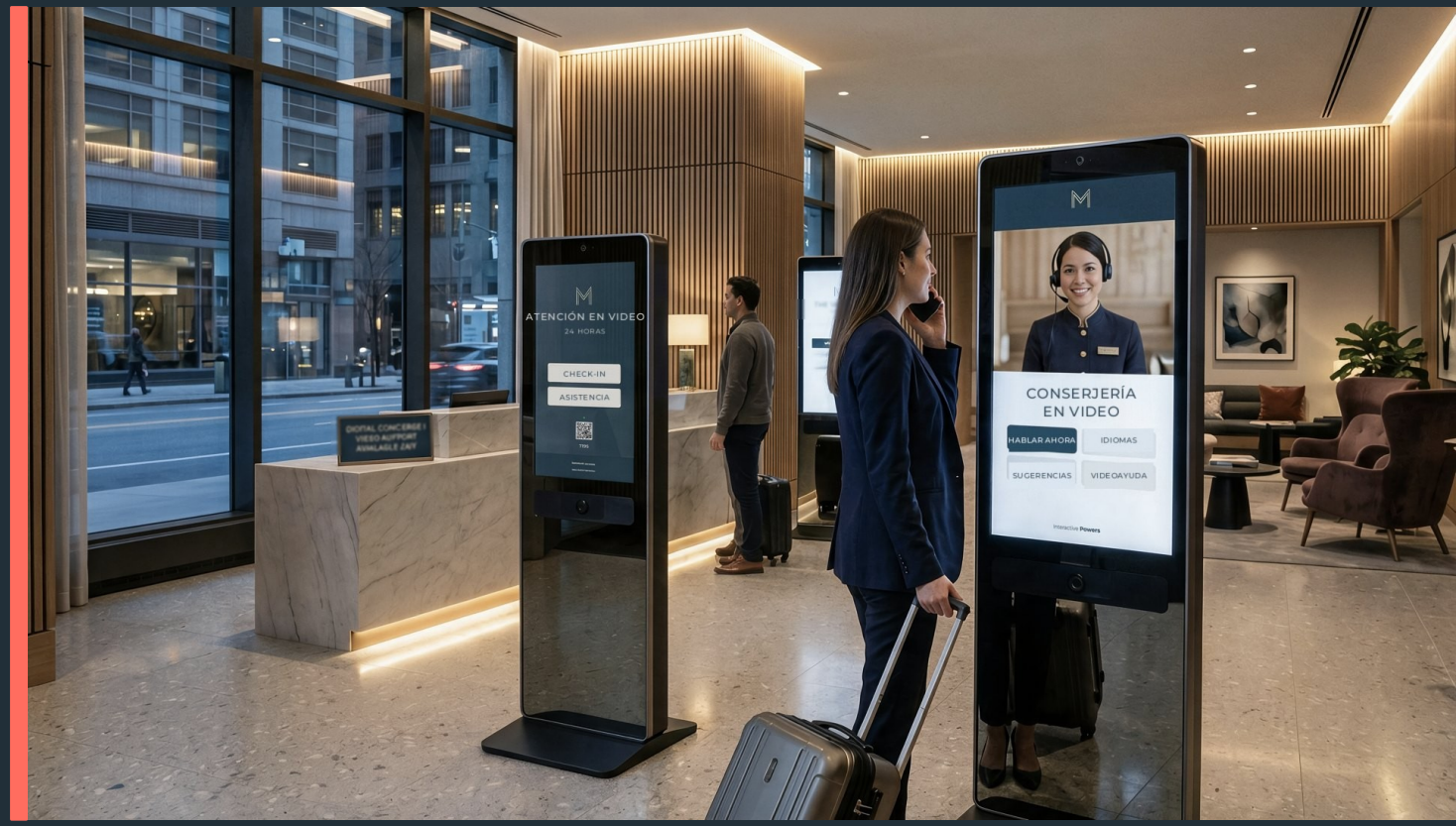
Propuesta de solución · Hotelería

Hotel Phygital

Capacidad humana remota en cada punto de atención, donde y cuando hace falta.

Más atención y más venta, con una plantilla que deja de depender del mercado laboral local.



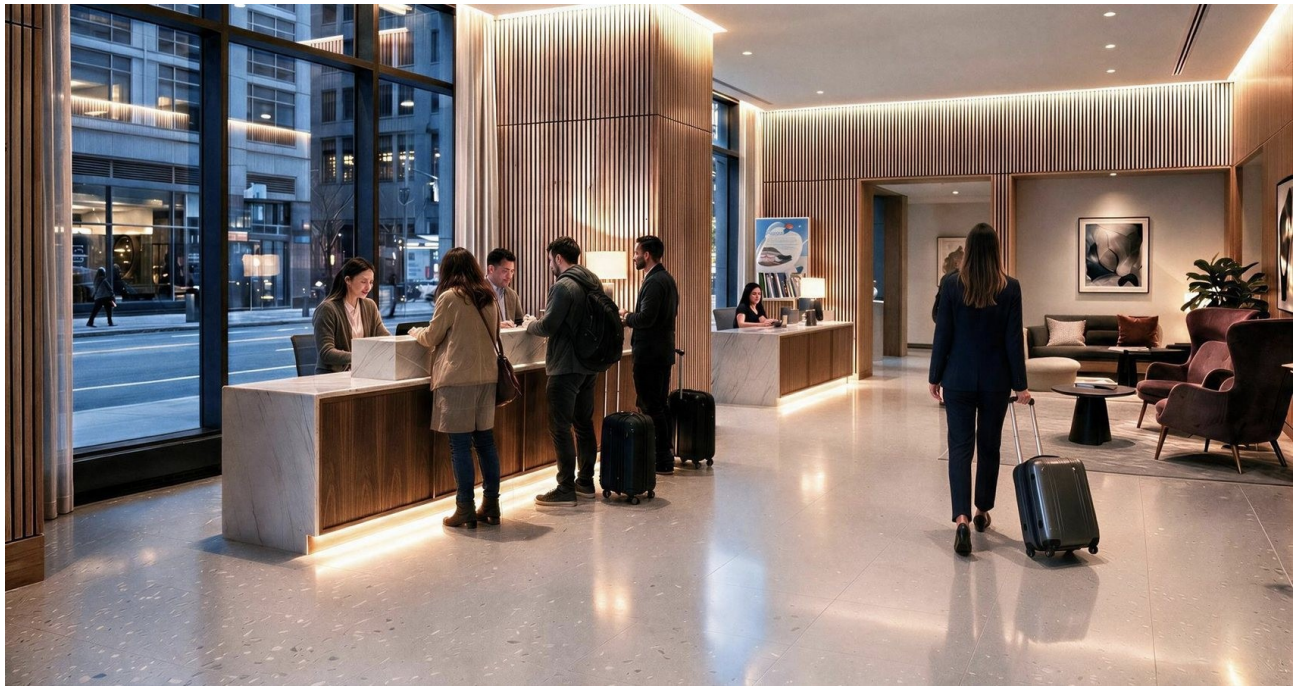
Preparado para
[Nombre de la cadena]
Octubre 2026

IntPowers

El reto

El mostrador no escala

La demanda del hotel llega en picos, en varios idiomas y a cualquier hora. La plantilla presencial, no.



Llegadas concentradas: todos esperan al mismo mostrador.

Picos y esperas

Check-in, salidas y consultas coinciden en las mismas franjas.

Absentismo

Cada ausencia deja un puesto vacío o un sustituto que hay que pagar.

Talento local escaso

En zonas turísticas faltan perfiles formados, con idiomas y dispuestos a desplazarse.

Venta que se pierde

Excursiones, SPA y mejoras solo se venden si alguien está ahí para ofrecerlas.

El dilema: sustituir a quien falta dispara el coste; no sustituirlo penaliza el servicio y la venta.

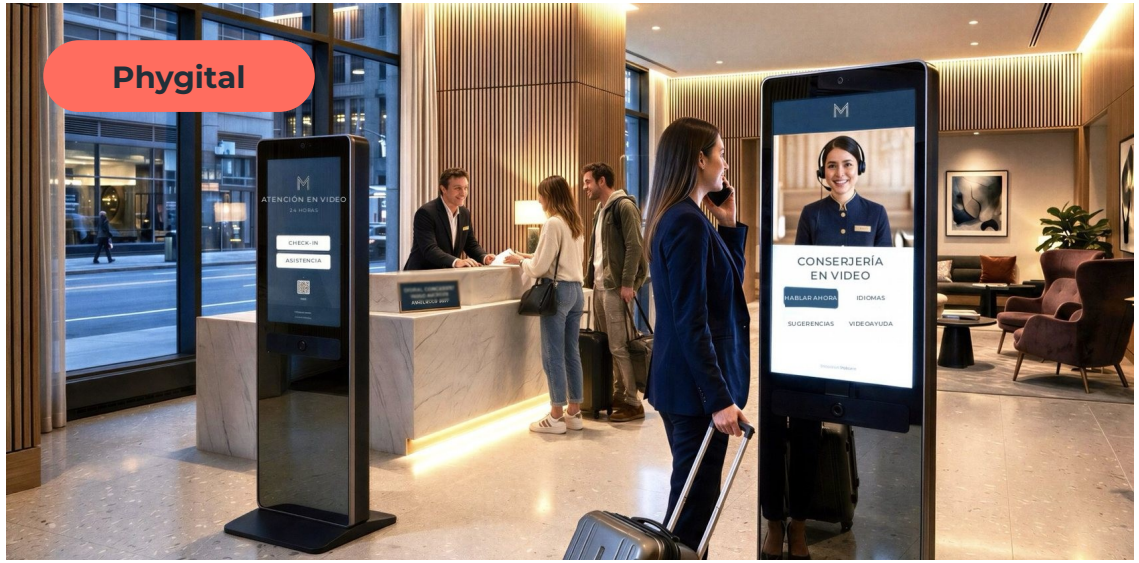
La solución

La misma recepción, con atención Phygital

Video Quioscos junto al mostrador, atendidos por expertos remotos. El equipo presencial sigue; lo que hoy espera, se atiende.



- Todos esperan al mismo mostrador
- Una ausencia es un puesto vacío
- Solo cuenta el talento de la zona
- Nadie vende servicios en el pico



- Check-in y consultas también en los quioscos
- El primer experto libre cubre la ausencia
- El experto atiende desde donde vive
- Servicios y upselling en cada conversación

Cómo funciona

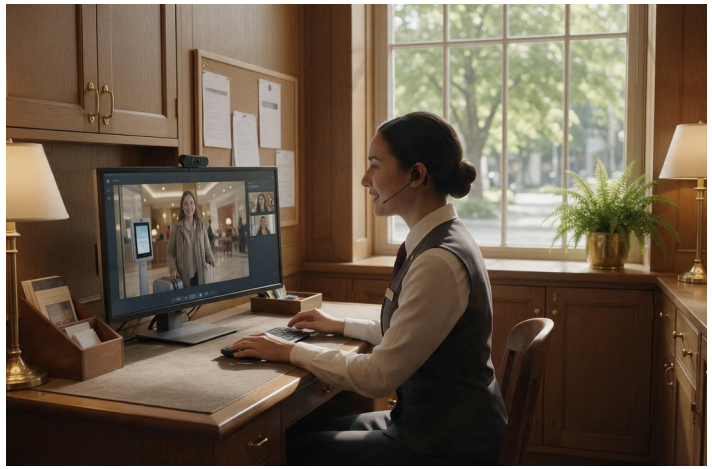
El huésped pulsa, un experto responde

La distribución inteligente conecta cada punto con el primer experto disponible, en el idioma del huésped, esté donde esté.



El huésped, en el hotel

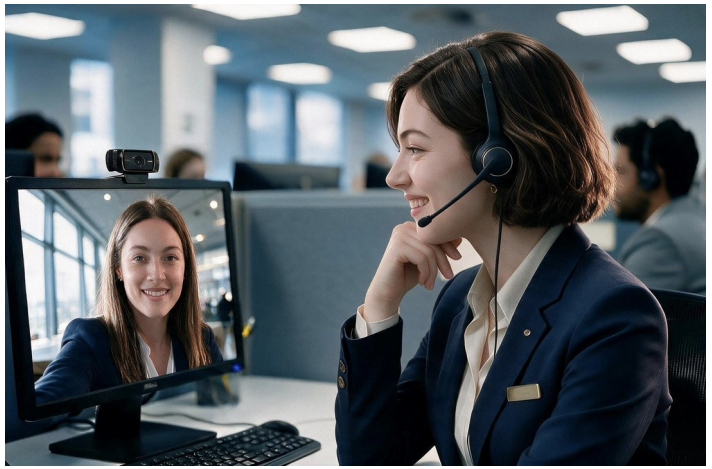
Pulsa en el Video Quiosco, la tableta o el QR y elige: check-in o servicios.



El experto, en el back office...

Una concierge del propio hotel atiende varios puntos a la vez.

o



...o en un video contact center

Un equipo compartido entre hoteles: propio, del grupo o externo.

No es autoservicio

Al otro lado de la pantalla siempre hay una persona.

No sustituye al equipo

Lo complementa y cubre sus huecos.

No exige obras

Punto a punto, y se amplía según resultados.

Dónde se aplica

Cada punto, con su formato

Se empieza donde más duele y se amplía sin obras. La misma red de expertos atiende todos los puntos de todos los hoteles.

Recepción y lobby

Apoyo en picos, idiomas y consultas largas.

Excursiones y experiencias

Venta todo el día, no solo en el horario del puesto.

SPA y bienestar

Asesoramiento y reservas con quien conoce los tratamientos.

Habitación por QR

La misma atención desde el móvil, sin app.

Servicios de socios

Traslados, alquiler, asistencia médica o seguros, con comisión para el hotel.

Noche y fuera de horario

Un equipo compartido cubre las horas que un hotel solo no justifica.



Tres formatos, una sola red

Tableta	La forma más fácil de empezar.
Gran formato	Video Quiosco Phygital a tamaño real.
QR y móvil	Desde la habitación, la piscina o la cola.

Cómo empezamos

De un hotel a toda la cadena, en cuatro pasos

Cada paso se decide con los resultados del anterior. Nada se amplía sin datos.

1

Diagnóstico

Revisamos uno o dos hoteles: puntos de atención, picos y plantilla.

Se decide · Qué hotel y qué puntos

2

Piloto

Video Quioscos y tabletas en un hotel, con objetivos medibles.

Se decide · Si funciona y cuánto vale

3

Red de hoteles

Un equipo remoto compartido entre varios hoteles.

Se decide · Equipo interno, mixto o externo

4

Ecosistema

Servicios de socios sobre la misma red: traslados, wellness, seguros.

Se decide · Qué socios y con qué reparto

Modelo de servicio	**Cuota base**	**Variable**	**KPI medidos**
sin licencias ni infraestructura	por capacidad de atención o por punto	sobre ventas por vídeo, opcional	esperas, atención y venta por punto

Próximo paso

Encontremos tu primer Hotel Phygital

Una reunión de 45 minutos para elegir el hotel y los puntos de atención del diagnóstico.

Para aterrizarlo, ayuda traer

- Uno o dos hoteles candidatos
- Dónde duelen más el absentismo y la falta de personal
- Picos, horarios e idiomas por franja
- Servicios propios y de socios que hoy se venden poco

Interactive Powers
Atención Phygital y video contact center
interactivepowers.com
Madrid · Miami

IntPowers

Documento confidencial preparado para [Nombre de la cadena]. Base de conversación, no oferta vinculante. Octubre 2026.

