

# InterContinental Hotels Group.

El Desayuno como la  
Ventaja Competitiva.



# Un Mejor Desayuno que Supera los Estándares.

InterContinental Hotels Group distinguió sus hoteles Holiday Inn Express y Staybridge Suites de la competencia (y obtuvo la ventaja de ser el primero en actuar) con una barra de desayuno caliente recién hecho que hace que los huéspedes vuelvan por más. RATIONAL supervisó la instalación de 1,800 unidades SelfCookingCenter® en menos de ocho meses en hoteles de todos los estados y provincias de U.S.A y Canadá. El paso de un desayuno recalentado a un desayuno recién preparado está creando un claro punto de diferencia que se refleja en puntuaciones más altas de satisfacción de los huéspedes.



## Acerca de IHG®

IHG® (InterContinental Hotels Group) es una organización global y una de las empresas hoteleras líderes en el mundo. IHG tiene un amplio portafolio de marcas de hoteles que son bien conocidas y apreciadas por millones de consumidores en todo el mundo. IHG franquicia, arrienda, administra o posee más de 5,600 hoteles y aproximadamente 837,000 habitaciones en más de 100 países, con más de 1,900 hoteles en su cartera de desarrollo.

## Objetivos

- › Crear un punto claro de diferenciación entre Holiday Inn Express y la competencia.
- › Incrementar la fidelidad de los clientes ofreciendo alimentos frescos y de alta calidad que agraden a los huéspedes.
- › Implementar rápidamente hornos combinados RATIONAL, nuevos menús y capacitación en las propiedades.
- › Proporcionar al personal facilidad de uso, flexibilidad de menú y resultados consistentemente excelentes.

## Estrategia

- › Evaluar los equipos RATIONAL; luego acelerar el lanzamiento internacional.
- › Instalar rápidamente para minimizar el tiempo de inactividad del hotel y las molestias a los huéspedes.
- › Proporcionar formación y educación al personal.
- › Colaborar con distribuidor e instalador nacional.

## Equipos

- › Los hoteles Holiday Inn Express con < 115 habitaciones utilizan principalmente el SelfCookingCenter® XS.
- › Los hoteles Holiday Inn Express con > 115 habitaciones utilizan el SelfCookingCenter® 61.
- › La mayoría de los hoteles Staybridge Suites utilizan el SelfCookingCenter® 61.
- › Los establecimientos Staybridge Suites con espacio limitado utilizan el SelfCookingCenter® Combi-Duo XS.

## Resultados

- › 1,800 unidades SelfCookingCenter® instaladas en ocho meses.
- › Obtener la ventaja de ser el primero en el mercado con un programa de desayuno caliente y recién hecho.
- › Aumento de las puntuaciones de las encuestas a los huéspedes sobre el desayuno, lo que aumenta la tasa de satisfacción de los huéspedes.
- › Costos reducidos y nutrición mejorada con ingredientes frescos vs. ingredientes preparados.

# Desayuno Express Start®:

## Una historia de éxito.

El desayuno es un gran diferenciador en el sector hotelero de servicios selectos, y en 2017 InterContinental Hotel Group (IHG®) conceptualizó una nueva oferta de desayuno que fortalecería sus marcas Holiday Inn Express y Staybridge Suites en un campo saturado y competitivo. IHG quería alimentos calientes de mejor calidad y siempre deliciosos como huevos revueltos frescos, tocino, salchichas y panecillos de canela para sus invitados. También quería un sistema “a prueba de futuro”. Solución que permitiría que los menús crecieran y evolucionaran en el futuro.

Con aproximadamente 2,700 hoteles y 275,000 habitaciones, y 786 nuevos hoteles en proyecto, Holiday Inn Express es la marca de alojamiento más grande del mundo en términos de número de propiedades. Sus propiedades requerían un horno que proporcionara flexibilidad en el menú, facilidad de uso, resultados sobresalientes y produjera comida deliciosa. También querían un socio que pudiera ampliarse rápidamente para implementar un despliegue en Norteamérica en un corto período de tiempo. La velocidad era esencial para maximizar el beneficio de ser el primero en comercializar una barra de desayuno caliente recién preparada.

Poco después de la implementación de la mejora del desayuno en el Holiday Inn Express, IHG planeó un programa similar de desayuno y recepción nocturna del gerente en sus propiedades Staybridge Suites en todo el Norteamérica. Diseñado para atraer a viajeros con estancias prolongadas, Staybridge Suites cuenta con más de 200 hoteles y más de 29,000 habitaciones, y en el futuro se planean otros 176 nuevos hoteles.



Barra de desayuno actualizada  
de un Holiday Inn Express.

**"Necesitábamos un socio de hornos que tuviera el mejor producto y que también pudiera ayudarnos a descubrir cómo llegar a cerca de 2,000 propiedades en menos de un año".**

Adam Handler, director de experiencia para huéspedes global de Holiday Inn Express.



# Eligiendo al Socio Correcto.

"Necesitábamos un socio de hornos que tuviera el mejor producto y que también pudiera ayudarnos a descubrir cómo llegar a cerca de 2,000 propiedades en menos de un año", dijo Adam Handler, director de experiencia global para huéspedes de Holiday Inn Express.

IHG llevó a cabo un extenso proceso de adquisiciones, emitiendo una RFP (solicitud de propuesta, siglas en inglés) formal y considerando todas las categorías de equipos de cocina, incluidos los hornos convencionales y combinados. Una vez que se determinó que un horno combinado era claramente la mejor solución, la cocina de prueba de IHG evaluó diferentes marcas para calificar el rendimiento, la calidad, el costo, la garantía, el servicio, la capacitación y el soporte culinario. También realizó un análisis del ROI.

Al final, IHG identificó a RATIONAL como el proveedor líder. "Elegimos a RATIONAL porque sentimos que sería el mejor socio para ejecutar a esta escala. Además, el producto era el mejor para nuestras propiedades y varias de nuestras propiedades de servicio completo ya utilizaban RATIONAL", dijo Amar Doshi, director de adquisiciones globales para operaciones hoteleras de Intercontinental Hotels Group.

El siguiente paso fue una prueba de campo con unidades RATIONAL SelfCookingCenter® instaladas en siete propiedades de Holiday Inn Express. Cuando este lanzamiento a pequeña escala tuvo éxito, RATIONAL implementó hornos combinados y nuevos menús en aproximadamente 350 ubicaciones de Holiday Inn Express de alto rendimiento para solidificar el proceso. Luego siguieron las instalaciones en los EE. UU. y Canadá, en un período de tiempo rápido y dinámico, en las propiedades restantes.

Para gestionar la compleja implementación, RATIONAL trabajó con socios de la industria, incluido el distribuidor de equipos para servicios alimentarios Ed Don y una empresa de servicios para supervisar la instalación. Los chefs certificados de RATIONAL llevaron a cabo capacitaciones de asistencia de chef en cada ubicación.

“Elegimos a RATIONAL porque sentimos que sería el mejor socio para ejecutar a esta escala. Además, el producto era el mejor para nuestras propiedades y varias de nuestras propiedades de servicio completo ya utilizaban RATIONAL”.

Amar Doshi, director global de adquisiciones para operaciones hoteleras, Intercontinental Hotels Group.

Los huevos revueltos perfectamente preparados son un importante ítem en el menú.



# Desayuno Fresco Consistentemente Excelente.

**“El RATIONAL cocina comida excelente y es fácil de usar. En una semana, la angustia de los propietarios desapareció gracias a la facilidad de uso, la coherencia y los comentarios positivos”.**

Adam Handler, director de experiencia global para huéspedes de Holiday Inn Express.

Los chefs corporativos de RATIONAL trabajaron con IHG para desarrollar platos y recetas del menú que a los huéspedes les encantarían y que el personal de cocina con experiencia culinaria limitada podría preparar fácilmente. Los elementos del menú debían probarse minuciosamente y los productos especificarse para garantizar resultados consistentes.

El nuevo programa de desayuno requirió que los propietarios de la franquicia lo adoptaran y alentaran a su personal a cambiar, a veces de la noche a la mañana, la forma en que preparaban el desayuno con el nuevo equipo. Para respaldar el proceso de implementación y gestión de cambios, un usuario clave en cada ubicación recibió capacitación personalizada de un chef certificado de RATIONAL.

Hoy en día, los combis RATIONAL cocinan casi toda la comida caliente que se sirve en los establecimientos Holiday Inn Express y Staybridge Suites de Norteamérica, con una excepción notable que es la máquina de panquecas hechas a pedido. Más del 90% de las propiedades Holiday Inn Express cuentan ahora con un RATIONAL. En ambas marcas, el nuevo lanzamiento del desayuno incluyó un frente del local rediseñado y renovado con nuevos gráficos, decoración y equipo de servicio. En el futuro, las unidades RATIONAL SelfCookingCenter® serán equipo estándar para cada nueva propiedad Holiday Inn Express y Staybridge Suites.

Una implementación de este tamaño es desafiante y compleja, involucra a muchas personas y consideraciones logísticas que requieren que los operadores y empleados del hotel cambien sus hábitos de trabajo. IHG lleva a cabo encuestas continuas entre propietarios de hoteles y la mayoría de las ubicaciones informaron facilidad de uso, resultados consistentes y comentarios positivos de empleados y huéspedes. Las puntuaciones más altas fueron para el diseño y equipamiento de la sala, la calidad de los alimentos y el rendimiento del horno combinado RATIONAL.

"Con una gama tan amplia de propiedades, RATIONAL ayuda a eliminar algunas conjeturas y facilita que los anfitriones del desayuno hagan un mejor trabajo, por lo que con mayor frecuencia ofrecen una experiencia consistentemente sólida a los huéspedes", dice Handler.



Asistente de Desayuno usando el SelfCookingCenter® en un Holiday Inn Express.



El tocino es especialmente popular entre los huéspedes.

## “Guest Love” Las reseñas mejoran.

Holiday Inn Express encuesta a los huéspedes después de cada estadía y las respuestas muestran que la nueva barra de desayuno tiene un impacto positivo. Los puntajes de la encuesta “Guest Love” de Holiday Inn Express aumentaron cuatro puntos y medio en calidad de la comida, y los puntajes generales de la experiencia del desayuno aumentaron cuatro puntos, un aumento que contribuye a los puntajes generales de satisfacción de los huéspedes.

"Esto significa mucho cuando tienes más de medio millón de huéspedes por noche", añade Handler.

Señaló un resultado inesperado: a los huéspedes les gusta la comida más de lo previsto. Las proyecciones de retorno de la inversión habían estimado que los ahorros de costos pagarían la nueva barra de desayuno en tres años, con los ahorros del primer año cubriendo los costos de equipo y los ahorros en los años dos y tres cubriendo los costos de atención al cliente. Dado que el consumo de alimentos ha aumentado, IHG ha ampliado el plazo de recuperación a tres años y medio.

"Las mejoras en la satisfacción con el desayuno se correlacionan con la satisfacción general", dijo Handler. "Si su comida es excelente, aumentará la satisfacción con el desayuno. Si su desayuno es excelente, generará satisfacción general. Si la satisfacción general es sobresaliente, impulsa el precio y la ocupación de las habitaciones".

Actualmente, IHG está invirtiendo en una campaña de marketing para la marca Holiday Inn Express que destaca el programa de desayuno reinventado. El equipo directivo estará atento a los números, pero los primeros resultados son positivos.

De hecho, Elie Maalouf, director ejecutivo para América de IHG, dijo a Hotel News Now en abril de 2019 que el cambio en el desayuno dio como resultado que algunos propietarios pudieran quitarle participación de mercado a sus competidores.

La estrategia está funcionando: mejores desayunos, mejores resultados.

Una típica propiedad de  
Holiday Inn Express en  
Norteamérica.



## Lanzamiento internacional de ambas marcas.



La mayoría de las unidades RATIONAL SelfCookingCenter® del Holiday Inn Express y Staybridge Suites se entregaron e instalaron durante un período de ocho meses en 2018. Las instalaciones en nuevas ubicaciones están en curso.

**RATIONAL USA**

1701 Golf Road  
Suite C-120, Commecium  
Rolling Meadows, IL 60008

Tel. 888-320-7274 (Toll Free)  
Fax 847-755-9583

[info@rational-online.us](mailto:info@rational-online.us)  
[rationalusa.com](http://rationalusa.com)