



Barómetro del F&B Hotelero en España



EL F&B, LA GRAN OPORTUNIDAD DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA

Desde que nació el Club TOP F&B a finales de 2019, la búsqueda de valor ha sido una de las obsesiones para sus miembros. El objetivo siempre ha sido trasladar a toda la industria turística, y especialmente a las direcciones de las cadenas hoteleras y hoteles independientes, la importancia capital del área de alimentos y bebidas en cualquier instalación hotelera.

Los datos que recogían algunas de las principales enseñas hoteleras del país ya insinuaban que el F&B es una de las principales herramientas para atraer clientes y, también, para mejorar su satisfacción una vez finalizada la estancia. Ahora tenemos los datos que corroboran esta intuición.

Gracias al Barómetro de F&B Hotelero que en 2024 lanzamos en colaboración con Circana, la principal compañía de estudios de mercado en

España, tenemos los datos que demuestran que la mayor parte de clientes y visitantes de hoteles tienen en cuenta principalmente la oferta gastronómica de los mismos.

A partir de aquí se abre una oportunidad para demostrar, con un documento sólido, que el F&B es una de las principales palancas de atracción y fidelización de huéspedes y también de cliente externo.

En esta herramienta, contamos también con el análisis con los directores corporativos de algunas de las principales cadenas hoteleras del país nos ofrecen. Las prioridades en sus compañías, principales inquietudes en torno a temas como los recursos humanos o la innovación tecnológica y también dejamos un espacio para saber cuáles son las tendencias en los conceptos gastronómicos que se están apreciando.

SOBRE EL CLUB TOP F&B

El Club TOP F&B está formado por algunos de los directores corporativos de Alimentación y Bebidas más reconocidos en España que desarrollan su trabajo en las principales cadenas hoteleras y venues del mundo. El Club nació en 2019 como un espacio en el que establecer relaciones de colaboración, compartir sinergias y experiencias, debatir los aspectos que afectan al F&B de calidad y promover y participar en la realización de actos públicos y privados, congresos, conferencias, coloquios, cursos, seminarios, mesas redondas, etc., para la difusión y promoción de la profesión de F&B. El Club, es un exclusivo y limitado punto de encuentro para los profesionales de F&B que gestionan la gastronomía de las principales empresas hoteleras del país.

Objetivos del Club

- Constituirse en un lobby de influencia: Darle al F&B la relevancia que merece dentro de la cadena de valor de la industria hotelera y aportar valor a la industria turística.
- Compartir conocimiento y experiencias exitosas en la gestión del F&B hotelero.
- Favorecer la innovación y el desarrollo del sector.
- Establecer relaciones de colaboración con la industria, entidades y asociaciones
- Convertirse en motor del networking de la industria.

SOBRE CIRCANA

Circana es el líder global en el conocimiento y asesoramiento acerca del comportamiento del consumidor en la industria de Alimentación & Bebidas. A través de tecnología incomparable, análisis avanzados, datos intersectoriales y una profunda experiencia, brindamos claridad que ayuda a casi 7000 de las marcas y retailers y operadores líderes del mundo a desarrollar sus estrategias y desbloquear el crecimiento empresarial.






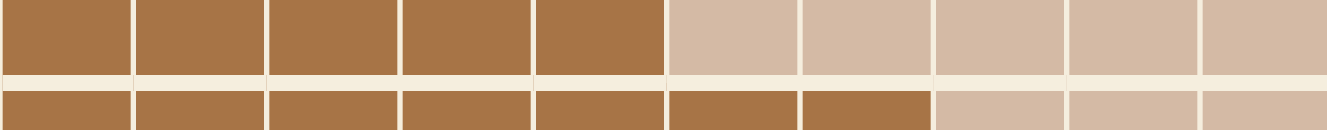




- Tenemos un profundo conocimiento acerca de la visión completa del consumidor (dentro y fuera del hogar) así como de la tienda completa (Retail & Foodservice) para que nuestros clientes puedan ir más allá de los datos y aplicar conocimientos, impulsar la innovación, satisfacer la demanda de los consumidores y superar a la competencia.

EL F&B, ESENCIAL PARA LA DECISIÓN DEL CLIENTE

¿Qué es lo que los consumidores buscan en las reseñas on line antes de reservar en un hotel u otro?

De los consumidores consultados, tanto la diversidad como la calidad en la oferta de F&B es uno de las principales motivaciones de los clientes a la hora de elegir hotel, sólo superado, a poca distancia por la ubicación, la habitación o el precio.

¿Qué es lo que buscan los clientes antes de elegir hotel?

Ubicación del hotel		87,6%
Precio		86,8%
Habitación		87,3%
Calidad de la oferta de F&B:		81,3%
Diversidad de la oferta de F&B		80,5%
Gimnasio		46,3%
Piscina		70,2%
SPA		62,1%
Personal y Servicio		79,2%
Entretenimiento y espectáculos		68,5%

Tamaño muestral: 560

Diseño muestral: representativo de la población española 18 años en adelante (representatividad a nivel género, edad, áreas geográfica y clase social)

Fecha y campo: Septiembre 2023

Fuente: Sentiments survey by Circana SL

EL F&B, BÁSICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

¿Cómo contribuye el F&B a la satisfacción del cliente? Entre los encuestados por Circana, prácticamente de manera constante, para tres de cada cuatro personas, la oferta gastronómica de un hotel tiene un efecto positivo (o negativo) en su nivel de satisfacción.


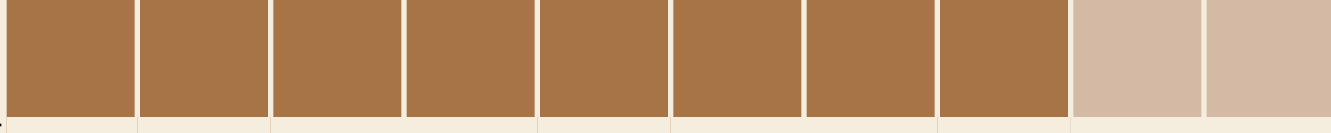
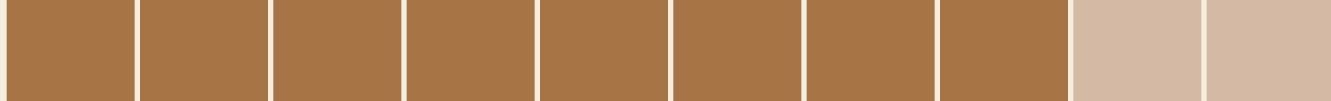
¿En qué medida la oferta de Comida y Bebida que ha encontrado en el Hotel afecta a su grado de satisfacción global de su estancia en el establecimiento?

Tamaño muestral: 560

Diseño muestral: representativo de la población española 18 años en adelante (representatividad a nivel género, edad, áreas geográfica y clase social)

Fecha y campo: Septiembre 2023






Fuente: Sentiments survey by Circana SL

En viajes familiares con niños		76,5%
En viajes familiares con adultos		74,4%
En viajes de trabajo		74,3%

LOS GRANDES RETOS DEL F&B 2024

Preguntamos a los miembros del Club cuáles creen que van a ser los principales retos para el F&B en 2024 y les damos cinco elementos para la reflexión que pueden puntuar de 1 a 5.

¿Cuáles crees que van a ser los grandes retos para el F&B en 2024?

Gestión de personal y falta de personal	 4,5
Mitigar los efectos de la subida de precios en las materias primas	 3,2
Ser atractivos para el cliente extranjero	 2,9
Innovación en conceptos	 3,8
Atracción de cliente externo al hotel	 3,7

¿Cuáles son las estimaciones de su compañía para el área de F&B en 2024?

Espera seguir creciendo



¿Cuáles son las prioridades del departamento de F&B?

Rentabilidad



Satisfacción y fidelización de cliente







Implantación de procesos y productos más sostenibles



LA GESTIÓN DE PERSONAS, EL GRAN RETO

Si anteriormente se destacaba la gestión y falta de personal como el reto principal para las direcciones de F&B en hoteles, ahora, profundizamos más en cuáles son los problemas más acuciantes que están viviendo.

¿Cuáles son los mayores problemas en la gestión de personal?

Problemas para conseguir personal	 4,5
Dificultades para encontrar personal formado	 4,2
Dificultades para mantener al personal	 3,4
Errores en la selección de personal	 3,1

PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN...

Fidelizar a los equipos es una de las herramientas más potentes para construir equipos sólidos y con buenos resultados en las áreas de alimentación y bebidas de hoteles. Vemos, a ojos de las direcciones corporativas de F&B, cuáles son los motivos principales para fidelizar equipos.

¿Cuáles crees que son los motivos por los que algunas compañías tienen problemas para fidelizar a los equipos?

Condiciones salariales	 3,5
Conciliación	 3,5
Falta de formación interna	 2,8
Errores en el liderazgo de los managers	 4,0
Malos ambientes de trabajo	 2,8






De cara a los proveedores: ¿Cuáles son las principales necesidades que tenéis ahora como directores corporativos de F&B?

Mayor flexibilidad	 3,5
Contención de precios	 4,2
Mejora logística	 3,3

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EL F&B...

La tecnología lo permea todo en la industria de la restauración. Vemos que las prioridades para las y los responsables corporativos de F&B están relacionadas con la gestión de reservas multiespacio

Respecto a las innovaciones tecnológicas, ¿cuáles son las prioritarias en las cadenas?

Carta y precios dinámicos	 3,1
Medios de pago alternativos: pago desde el móvil u otros	 3,8
Gestión de reservas multiespacio: restaurantes temáticos, terrazas, camas balinesas...	 4,3
Gestión de stock	 3,7
Tecnología contra el desperdicio alimentario	 3,4

EVOLUCIÓN DE LAS ÁREAS DE F&B HOTELERO...

Los miembros del Club TOP F&B también han analizado para este Barómetro del F&B Hotelero 2024, algunas de las cosas que están cambiando en la industria. Algunas de las frases que nos dejaron para pensar:

“El consumo se desvía hacia productos de mayor calidad y más sanos y hay un mayor consumo durante el día y bajada en la noche”

“El F&B ha pasado de ser un mal necesario a un bien irrenunciable”

“Hoy por hoy, las cadenas se han dado cuenta de la importancia del f&b en la captación y fidelización de clientes”

“Uno de los valores que aporta un F&B especializado radica en la búsqueda de oportunidades y momentos en los que aportar valor, percepción e ingresos a las propiedades”

“Los clientes ya no aceptan una gastronomía típica de hotel, sino que quieren una gastronomía de restaurante de calidad dentro del hotel”

“Está aumentando el servicio en zonas de snacks”



Barómetro del F&B Hotelero en España

