

MASTERCLASS

# Cómo enamorar clientes mediante la creación de experiencias únicas e inolvidables

por Diego Antoñanzas



Con la colaboración de

**DIEGO\_ANTOÑANZAS\_**

## Quién soy yo y qué hago aquí

Gran familia

CC. Empresariales

Empresa familiar

Multinacionales

Ser yo mismo y tomar mis  
decisiones



# ¿Cuándo va a volver la nueva normalidad?

◀ Resiliencia

Los desafíos que ahora mismo estamos  
teniendo empezaron antes de la pandemia

- ◀ **Transformación social**
- ◀ **Digitalización**

## Mundo VUCA

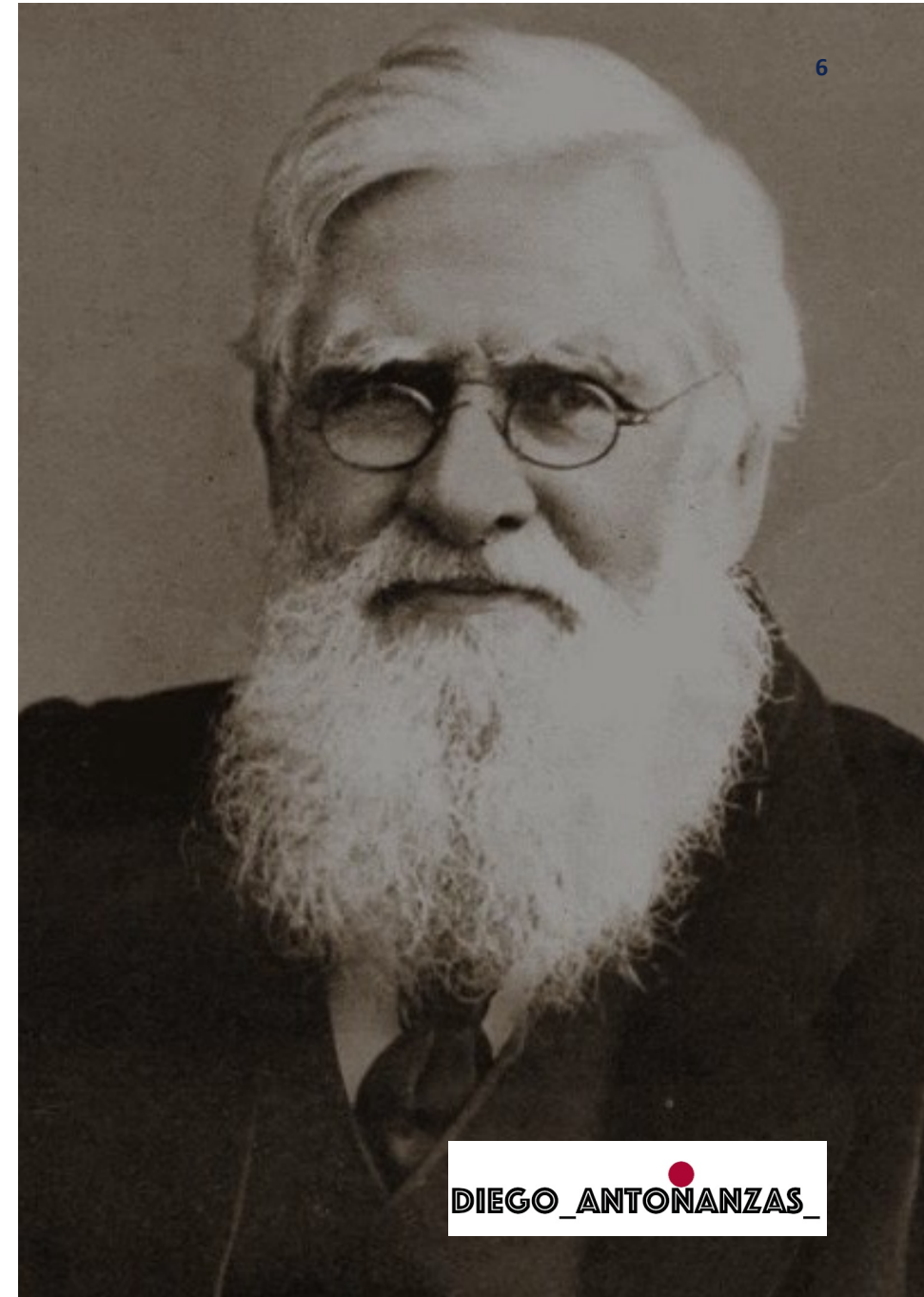
Volátil  
Incierto  
Complejo  
Ambiguo

## Mundo BANI

Frágil  
Ansioso  
No Lineal  
Incomprensible  
FOMO ( Fear of Missing out)

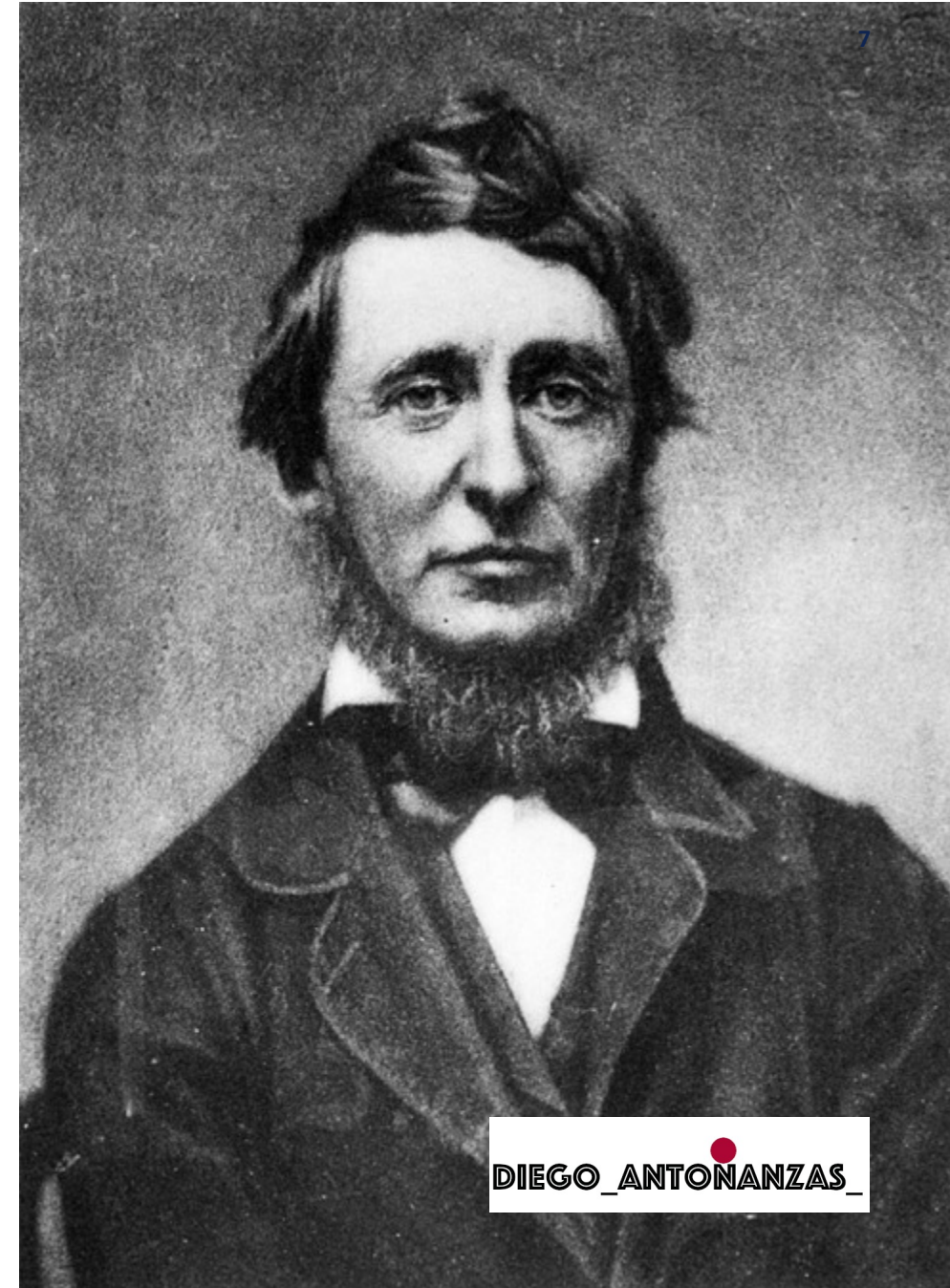
## Charles Darwin

“No son los más fuertes de la especie los que sobreviven, ni los más inteligentes. Sobreviven los más flexibles y adaptables a los cambios...”




## Henry Thoreau

“Lo que un hombre piensa  
de sí mismo, esto es lo que  
determina, o más bien  
indica, su destino.”



◀ El poder de lo individual





◀ **La paradoja de los caramelos  
la hiperpersonalización**

## Qué ha cambiado en el cliente

- El cliente sabe todo ( o prácticamente todo) , dado que tiene numerosas fuentes de información
- Nadie vende productos. Nadie vende servicios. Todo el mundo vende experiencias personalizadas
- Saturación publicitaria que obliga a utilizar otras formas de crear contenidos.
- El cliente lo quiere todo para ya.

## Las 4 nuevas P's, E's (Product Place Promotion and Price)

► Experience/People

► Exchange/Profit

► Everywhere/Planet

► Evangelism/Purpose

UNA MARCA YA NUNCA SERÁ LO  
QUE QUERAMOS COMUNICAR A  
NUESTROS CLIENTES, SINO LO  
QUE ESTOS CLIENTES DECIDAN  
COMUNICAR A OTROS CLIENTES



De mayor quiero ser Apple.

Tu objetivo hoy no es  
vender más.

¿Qué estás haciendo hoy para tener un mundo mejor mañana?

## SAVE OUR PLANET

Dear Guest,

Every day millions of gallons of water are used to wash towels that have only been used once.

### YOU MAKE THE CHOICE:

A towel on the rack means:  
*"I will use again."*

A towel on the floor means:  
*"Please replace."*



Thank you for helping us conserve the Earth's vital resources. ♻️

# ¿puede atendernos un robot?



# ¿algo del minibar?





# ¿y si mañana prescindimos de la recepción? Amazon Go

WOW



¿y si de verdad les  
hacemos vivir una  
experiencia?

Omnicanalidad  
experiencial



## CONCLUSIONES

► Actitud – El producto NO marca la diferencia.

► Cliente en el centro de todas las decisiones

► Gestión del cambio en tiempos de incertidumbre

► Digitalización para ganar clientes más satisfechos

¡Gracias  
por asistir!



[hosteltur.com](https://hosteltur.com)

DIEGO\_ANTONANZAS\_