



Kit de Herramientas



Contenido

HERRAMIENTAS BÁSICAS

Identificando problemas & soluciones



1. Lluvia de ideas



2. Eco-mapas



3. Diagramas espina de pesacado



4. Portafolio de ideas

HERRAMIENTAS TEMÁTICAS

Técnicas verdes y tips



7. Tips básicos para el manejo de desechos



8. Tips para la conservación de energía



9. Listas de revisión ‘checklists’ verdes

INVOLUCRANDO PERSONAS EN EL CAMBIO

Técnicas y herramientas para involucrar personas



10. Tips básicos para involucramiento de clientes



11. Herramientas para Diseño de Servicio Verde



12. Tips básicos para la participación del personal



13. Equipos de mejoras verdes



14. Plan de mejora verde

Objetivos



Este Kit contiene algunas herramientas, técnicas y tips prácticos para ayudarte a tí y tu equipo a tener una organización más efectiva y responsable, así como un mejor lugar de trabajo.

Las herramientas pueden ayudarles a encontrar oportunidades para mejorar y solucionar problemas. En algunos casos, también encontrarán prácticos consejos e ideas.



Lluvia de ideas



La lluvia de ideas es una técnica para la generación de nuevas ideas dentro de un grupo y esta es generalmente de mucha ayuda en discusiones que buscan estimular la creatividad. Puede usarse como parte de un proceso de identificación de soluciones innovadoras a los problemas y oportunidades de mejora.

¿Para qué y cuando se usa?

- Generación de ideas
- Facilitar discusiones creativas e innovadoras.
- Pensar en problemas y soluciones ‘fuera de la caja’
- Facilitar un ambiente de unión y discusión más abierta.

¿Quién puede usarla?

- Grupos y equipos en diversos entornos.

¿Cómo hacerlo?

- Formar grupos de diferentes personas.
- Mantener la reunión en un ambiente relajado e informal.
- Definir de manera clara la pregunta/problema para la discusión
- Pedir a los participantes que manifiesten cada idea que les venga a la mente.
- Una persona anota las ideas en pizarrón/hoja de papel grande.
- Solo después de que todas las ideas han sido anotadas, los grupos empiezan a discutir las, analizarlas y relacionarlas.



Lluvia de ideas



Reglas

- ✓ Centrarse en la cantidad
- ✓ Abstenerse de críticas
- ✓ Son bienvenidas ideas inusuales
- ✓ Mejorar y combinar ideas



Eco-mapas



Los eco-mapas son herramientas para la visualización de problemas/temáticas para mejorar en el lugar de trabajo y para identificar ‘puntos críticos’ en que convergen muchos problemas. Se trata de herramientas que se utilizan en un entorno grupal, estimulando la participación y cooperación.

¿Para qué y cuando se usa?

- Encontrar problemas/temas de mejora.
- Vincular los problemas a sus ubicaciones espaciales y para hallar ‘puntos críticos’ en los que se concentran muchos problemas.
- Obtener una rápida visión general de la situación actual con respecto a un tema/problema de un área (p.e. uso de energía, desechos, materiales, salud y seguridad ocupacional).
- Crear conciencia y estimular el aprendizaje.
- Ayudar a la formación de equipos.

¿Quién puede usarlo?

- Grupos y equipos en diversos entornos.

¿Qué se necesita?

- 2-3 hojas de papel grandes (50x70cm como mínimo)
- Hojas transparentes de la misma medida (también puedes unir hojas pequeñas)
- 3 o 4 marcadores/plumones de diferentes colores para escribir en las hojas transparentes.



Eco-maps



¿Cómo hacerlo? Guía paso a paso

1. Elige un área de la empresa (p.e. cocina, lobby, habitaciones, jardines, etc.)
2. Elige los temas para intervenir (pe. energía, agua, desperdicio, desechos, seguridad y salud ocupacional, etc.)
3. Dibuja un croquis del lugar de trabajo en una hoja con funciones clave, maquinaria e instalaciones.
4. Decide los símbolos a usar, p.e. ★=problema grande; □=problema mediano; ○= problema pequeño
5. Coloca una hoja transparente encima del dibujo. -(Si no cuentas con una hoja transparente, dibuja directamente sobre el dibujo)
6. Observa el croquis, piensa en el problema en el área y marca los problemas con los símbolos definidos.

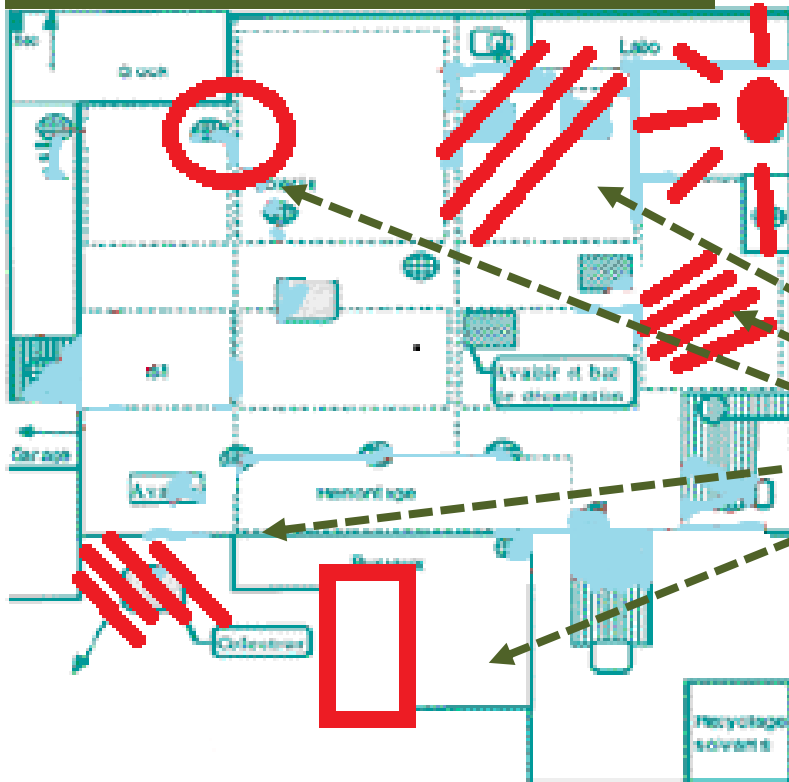
Después de haber seleccionado los problemas a atender, puedes empezar analizando sus causas y buscar soluciones, por ejemplo con un diagrama de pez (ver siguiente herramienta).



Ejemplo: Eco-mapa: energía en una Oficina



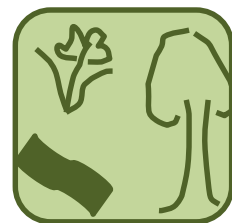
Desarrollo de Eco-mapa energía



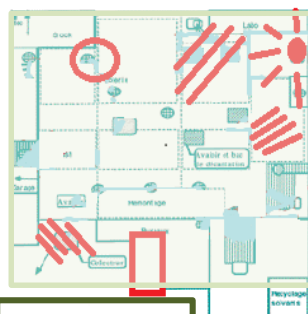
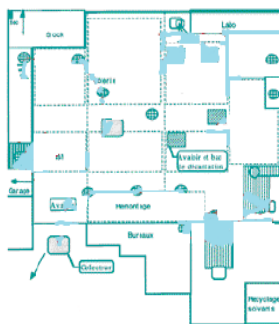
- Luces encendidas durante el día.
- Aire acondicionado muy bajo.
- Aislamiento inadecuado.
- Computadoras se quedan prendidas en las noches
- Luces de escaleras siempre encendidas.
- Ventanas abiertas cuando el aire acondicionado está encendido.



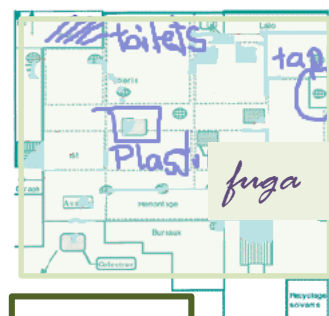
Ejemplo: Eco-Mapas diferentes



Haciendo tus Eco-mapas



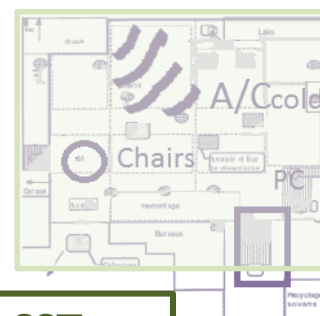
Energía



Agua



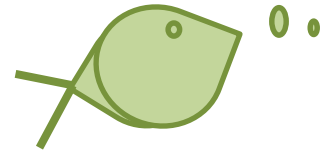
Desechos



SST



Diagrama de pez



El diagrama de pez es una herramienta para identificar las causas raíces de los problemas y es un paso para resolverlos.

¿Para qué y cuando se usa?

- Encontrar causas de los problemas para corregirlos.
- Separando un problema en sus elementos simples.

¿Quién puede usarlo?

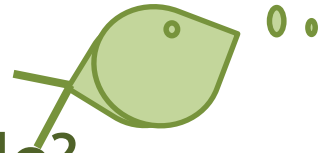
- Grupos y equipos en diversos entornos.

¿Cómo se usa?

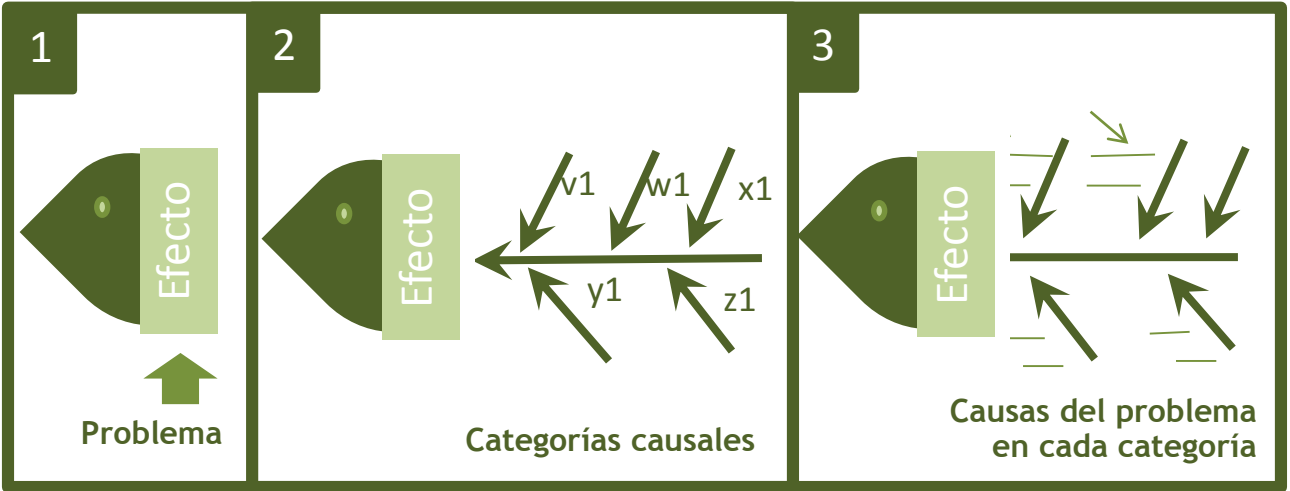
- Seleccionar un problema a abordar
- Establecer el problema como un efecto (Cabeza del pez)
- Agrupar las causas en categorías - generalmente se agrupan en procesos, personas, equipos, materiales, ambiente físico (las espinas largas del pez).
- Para cada categoría, pensar en posibles causas de los problemas y anotarlas en el diagrama (espinas pequeñas del pez)
- Para las diversas causas encontradas, tratar de encontrar sus propias causas.
- Una vez terminado, observar el diagrama para ver como se pueden corregir las principales causas del problema.



Ejemplo: ¿Por qué el servicio del desayuno es a menudo tarde?

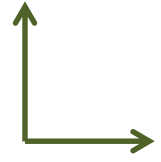


Pasos para crear un Diagrama de pez





Portafolio de ideas



El portafolio de ideas es una técnica simple para generar ideas y evaluarlas para identificar las más prometedoras.

¿Para qué y cuando se usa?

- Generar ideas para mejoras y solucionar problemas facilitando las aportaciones de todos los miembros del grupo.
- Hacer una evaluación inicial de las ideas con base en su impacto y costo.
 - Impacto: ¿qué tan grande/pequeño es el efecto de la idea al solucionar el problema/mejorar la situación?
 - Costo: ¿qué tan grande o pequeña es la inversión requerida para implementar la idea?

¿Quién puede usarlo?

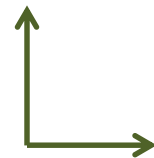
- Grupos y equipos en diversos entornos.

¿Qué se necesita?

- Post-it/tarjetas de datos/pedazos de papel para escribir las ideas (aproximadamente 10 por cada miembro del grupo y algunos de repuesto).
- Plumas (1 para cada miembro del grupo)
- Hoja grande de papel (p.e. 50 x 70 cm o más)
- Cinta masking



Portafolio de ideas



¿Cómo hacerlo? Guía paso a paso

Fase I - Generar ideas/soluciones

- Elegir la causa del problema a abordar o una situación específica que se quiera mejorar.
- Pedir a cada persona escribir tantas ideas/soluciones como quiera en las tarjetas/post-it. Recuerda: 1 idea, 1 tarjeta/post-it.

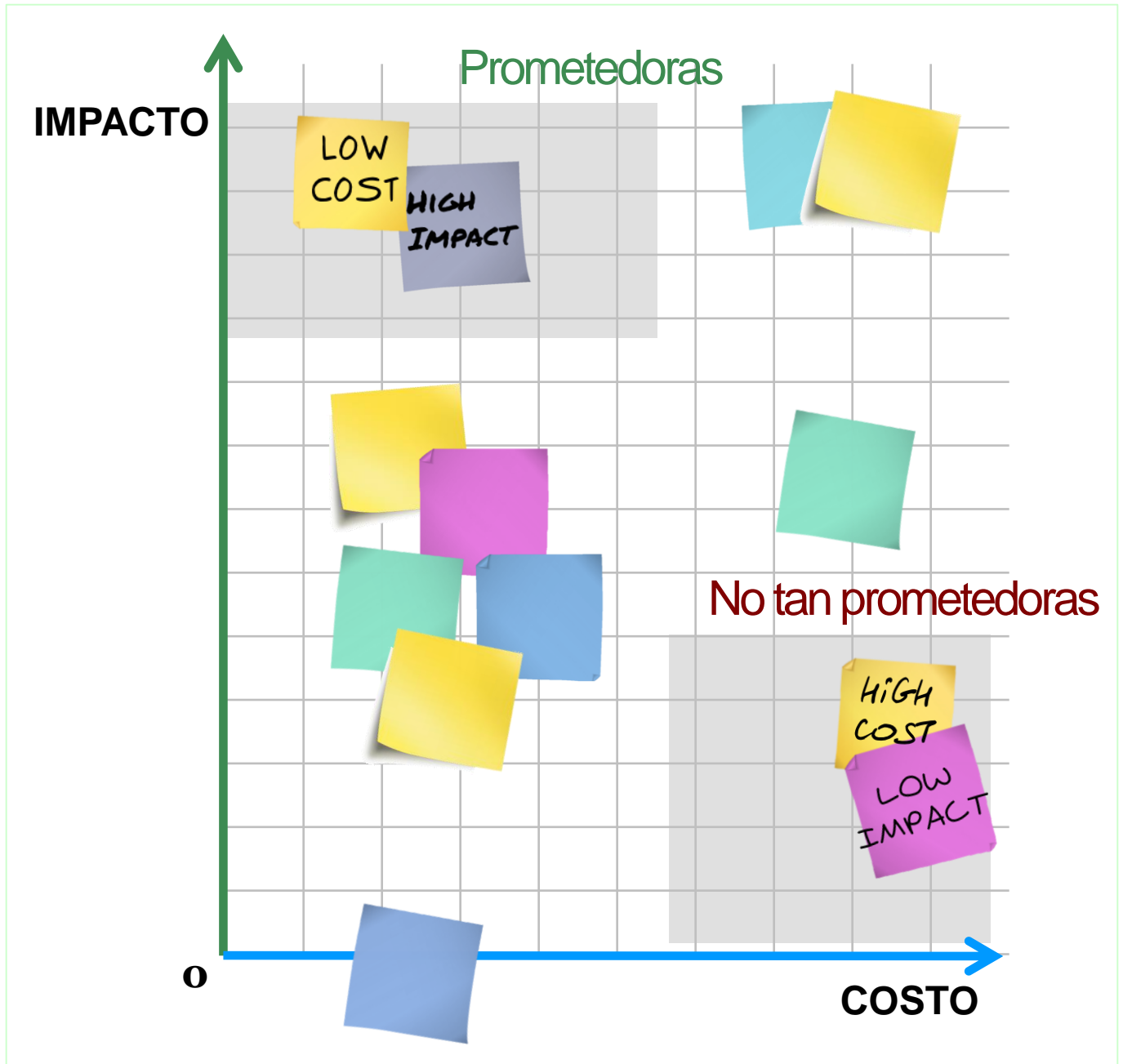
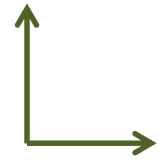
Fase II - Revisa y evalúa las soluciones observando su impacto y costo.

Una vez que cada quién haya escrito sus notas en los post-it,

- En la hoja de papel grande, dibuja una línea horizontal y una vertical que se encuentren en el punto 0 (cero).
- La línea vertical representa impacto: entre más pequeño sea el potencial de impacto de la idea, más cercano estará al 0; si hay un mayor impacto se alejará más del 0.
- La línea horizontal representa costos: entre más pequeño sea el costo de implementación de la idea, más cercano estará del 0; tan alto como sea el costo, se alejará más del 0.
- Como grupo, discutir donde poner las diferentes ideas/soluciones en el espacio entre las líneas, dependiendo del potencial de impacto y costos involucrados. Pegar los post-it en el área seleccionada.
- Una vez terminado, buscar las soluciones más prometedoras.



Portafolio de ideas: La evaluación



Mejora del manejo de desechos



Introducción

Estos tips ayudan a directivos y empleados a implementar una estrategia completa de manejo de residuos, involucrando al personal, proveedores y la comunidad local.

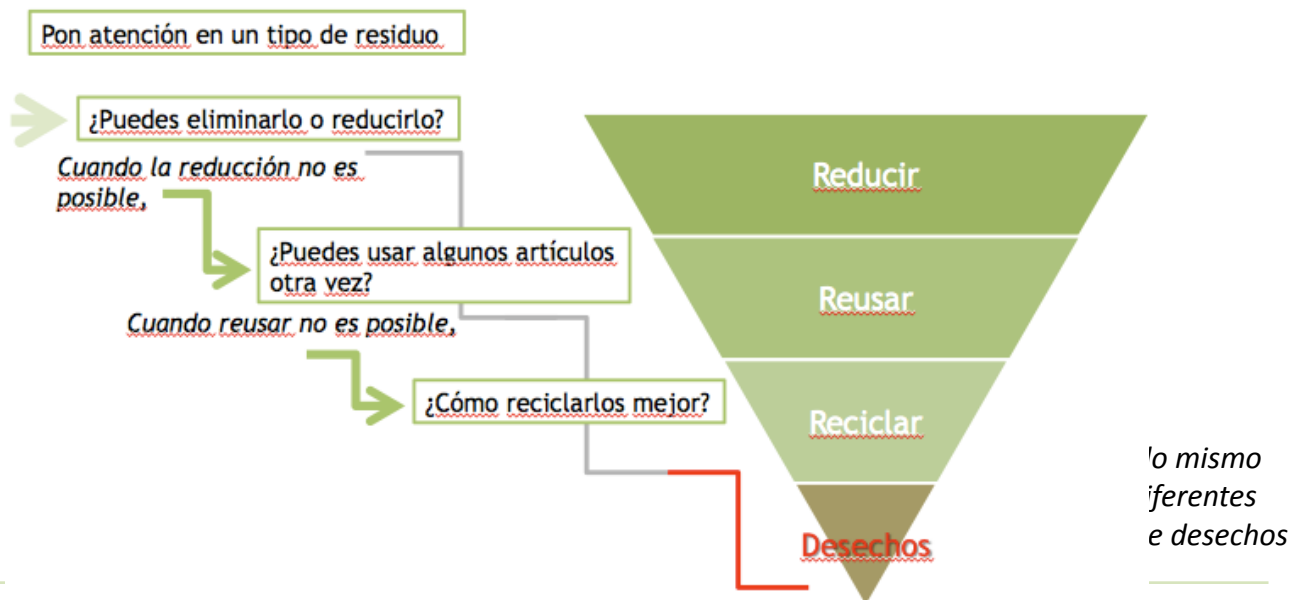
¿Para qué es y cuándo se usa la herramienta?

Estos tips permiten instalar una estrategia efectiva de manejo de residuos.

¿Quién puede usarla?

Cualquier persona interesada en mejorar el manejo de sus residuos.

Recordar aplicar - las 3R





Tips para el Manejo de desechos



1. Establecer un sub-comité de manejo de desechos and y un campeón de manejo de desechos en cada departamento/área.
 2. Clasificar, medir y registrar diferentes tipos de desechos.
 3. Usar las 3R como un enfoque guía para el manejo de desechos
 4. Introducir contenedores o señales de colores para diferentes categorías de desechos y úsalos constantemente en el hotel.
 5. Fomentar la participación de departamento de compras y pedir a los proveedores que reduzcan envases de entrega.
 6. Identificar recolectores de desechos/organizaciones para venderlos/regalar artículos de desecho (p.e. granjas de cerdos, refugios de perros, compradores de equipos electrónicos de segunda mano, tiendas de chatarra...)
1. Capacitar al personal en el manejo de desechos e introducir las prácticas en los Procedimientos de Operación Estándar.
 1. Comunicar las mediciones y resultados.
 2. Crear un fondo para el personal del manejo de desechos con el dinero proveniente de las ventas, esto motivará su participación





Conservación de energía



Introducción

Las prácticas de conservación de energía son cruciales para hacer los hoteles más verdes y son un apoyo en la reducción del pago por consumo de electricidad. Hay muchos cambios que son fáciles de implementar y no requieren de mayor inversión.

Áreas de interés para la conservación de energía

1. Cambios de comportamiento y buen servicio de limpieza - nada/muy pequeña inversión.
2. Mejora de procedimientos - ajustes de configuración o hacer pequeños cambios en el equipo existente - nada/pequeña inversión.
3. Cambio de equipo - requiere de mayor capital de inversión.

Elementos importantes de una estrategia de conservación de energía

1. Instalar un comité de conservación de energía con participantes de diferentes departamentos/áreas.
2. Medir y monitorear el consumo de energía
3. Incorporar prácticas relevantes de conservación de energía en la capacitación y los Procedimientos de Operación Estándar.
4. Para el cambio de equipos, comparar opciones, calcular costos y los periodos de recuperación de la inversión.
5. Recordar: Cada vez que se considere una iniciativa de conservación de energía, se debe garantizar la comodidad de los huéspedes y el personal (especialmente en términos de iluminación y temperatura).



Tips para mejorar la conservación de energía



Cambios de comportamiento y buen servicio de limpieza:

1. Apagar las luces, aire acondicionado y otros equipos electrónicos cuando no sean necesarios.
2. Revisar la iluminación en diferentes áreas del hotel para garantizar la comodidad de los clientes y del personal. Eliminar iluminación excesiva.
3. Usar iluminación y ventilación natural siempre que sea posible.
4. Ajustar la configuración del aire acondicionado a un nivel apropiado (temperatura estándar 25°C)
5. Asegurar revisiones rutinarias y el mantenimiento adecuado de equipos (p.e. polvo en aire acondicionado, limpieza del condensador, reportar malfuncionamiento).
6. Comunicar a los huéspedes y personal cómo conservar la energía.

Control de procedimientos & cambio de equipo

1. Considerar la instalación de temporizadores y apagados automáticos para controlar la iluminación, extractores de humo y otros equipos.
2. Maximizar la eficiencia de los boilers (p.e. asegurar su correcta configuración).
3. Asegurar que los boilers tengan un aislamiento correcto - una mala aislación puede provocar hasta un 20% de pérdida de calor.
4. Asegurar aislamiento correcto en tuberías.
5. Cuando sea posible, reemplazar focos y equipo eléctrico con ahorradores de consumo de energía. Considerar sistemas solares de calentamiento de agua.
6. Considerar sistemas de control de acceso automático (etiquetas clave) para huéspedes.

Checklist Verde

Limpieza de una habitación



1. Puerta de entrada		4. Ventanas & Cortinas	
¿Puerta limpia afuera-adentro?		¿Ventanas limpias?	
¿Ventilación del aire acondicionado limpia?		¿Cortinas limpias?	
¿Tarjeta 'no molestar' en su lugar?		¿Ventanas cerradas?	
		¿Dobles cortinas cerradas antes de salir de la habitación?	
2. Baño		5. Camas	
¿Piso limpio?		¿Cama tendida?	
¿excusado limpio?		¿Colcha limpia?	
¿Tapaderas y tubos de drenaje limpios?		¿Cambio de sábanas sólo cuando es solicitado?	
¿Toallas limpias sólo por pedido?		¿Tarjetas sustentabilidad en su lugar?	
¿Tarjetas sustentabilidad en su lugar?			
Sin fugas (excusado, lavabo, ducha) (en caso afirmativo, reportarlas)			
Adecuada presión de salida del agua (No, reportarlo)			
3. Equipo		6. Ambiente del cuarto	
¿Sin polvo?		¿Cuarto aspirado?	
¿Control remoto funciona?		¿Cuarto aromatizado?	
¿Temperatura a nivel y volúmen apropiados?		¿Aire acondicionado a 25°C, ventilación e iluminación a nivel mínimo?	
TV apagado			
Refrigerador funcionando (puerta cerrada, fugas) a temperatura media			
Focos funcionando			

¿Qué tan verde es tu cocina?

Checklist de evaluación



¿Qué tan amigable con el ambiente es la cocina del hotel?

1=Nada satisfactorio, 2=Poco satisfactorio, 3=Satisfactorio, 4=Muy satisfactorio

¿Hay sistemas automáticos de reducción de consumo de energía, p.e. iluminación con sensor de movimiento, temporizadores para campanas de extracción, reguladores de potencia?

¿Hay opciones eco-amigables/de consumo eficiente de energía para los equipos usados (p.e. iluminación, lava vajillas)

¿Hay señalización de buenas prácticas/uso apropiado y correcta configuración, desplegadas cerca o en cada uno de los equipos (p.e. cámara fría, refrigerador, horno, etc.)?

¿La temperatura en la cámara fría, refrigeradores y almacén, está puesta en el nivel correcto?
¿Las puertas están bien cerradas?

¿Todas las fallas en los equipos son reportadas en el momento al departamento técnico o de mantenimiento? (p.e. el aire acondicionado está muy frío, el refrigerador tiene una fuga, los focos están rotos, las llaves están goteando).

¿Siempre que es posible las sartenes y ollas son cubiertos al cocinar?

¿Los materiales de limpieza y el agua son usados sin malgastar? (p.e. cuando se lavan vegetales/platos).

¿La lava vajillas se opera sólo cuando tiene carga completa?

¿Los suministros de comida están sobre-empaquetados?

¿Las fechas de caducidad de los productos son monitoreados y se opera con la política de 'primeras entradas, primeras salidas'?

¿Todo el desperdicio de alimentos es recogido y no se mezcla con otros desechos (plásticos, servilletas), además las cantidades diarias son monitoreadas?

¿Hay algún otro tipo de separación de desechos (latas, plásticos, etc.)?

¿Se almacena el aceite usado y se recicla?

¿Hay especial atención a la separación de desechos peligrosos?

¿La cocina se mantiene limpia todo el tiempo para reducir la cantidad de químicos de limpieza usados?



Involucramiento del cliente y servicio verde



Engaging with guests on sustainability issues and providing greener services is very important to the hotel's environmental impact and overall hotel performance because:

- **Guests' behaviour affects the hotel's usage of energy, water and other environmental impacts**
- **Many guests care about the environmental and ethical practices of hotels**
- **Environmentally-friendly services can help enhance guest experience and differentiate hotels' offering from competitors**

How to engage with guests?






- Communicate with guests at all points of their stay in the hotel
- Use multiple channels
- Make the design appealing and eye-catching
- Link communication to action - i.e. indicate what guests can do to help environmental and resource conservation
- Explore the possibility of encourage participation through incentives/prizes
- Explore ways to make your services greener - e.g. organic menu, eco-tours, etc.
- Use green service design tools to make communication with guests and services best suited to your customers (see next sections)

Involucramiento cliente






Tips de comunicación



Hacer uso de diferentes medios en diferentes áreas del hotel:

-  EN LÍNEA: comunicar en la página web el compromiso verde del hotel.
-  RECEPCIÓN/CHECK-IN: involucrar a los clientes desde el inicio de su estancia con señalización/posters, crear y desplegar política ambiental.
-  HABITACIONES: pensar en lugares ‘inteligentes’ para poner tarjetas/los letreros en donde sean más notables (p.e. donde se cuelgan las toallas/sobre las almohadas)
-  RESTAURANTE: escoger ingredientes locales y de temporada/integrar en el menú la preocupación del hotel por el cuidado del medio ambiente.
-  CHECK-OUT: Añadir cuestiones ambientales en el formulario de salida.

Elementos para la estrategia de comunicación:

-  Hablar acerca de temas más amplios sobre el cuidado del medio ambiente en lugar de enfocarse sólo en el ahorro de energía, esto muestra un compromiso más serio.
-  Mencionar lo que ya se está haciendo, además de los premios/certificaciones.
-  Si se tiene un slogan para el hotel, relacionarlo con un mensaje ambiental.
-  Pensar LOCALMENTE! Muchos huéspedes están ahí por la belleza del lugar - hablarles sobre temas ambientales relacionados con lo local puede ser muy convincente.
-  Adecuar los mensajes e idiomas al tipo de huéspedes/grupos demográficos.



Diseño del Servicio Verde

El diseño del servicio verde es una manera de planear y organizar los componentes de un servicio con la finalidad de mejorar su calidad y las interacciones entre el proveedor del servicio y los clientes.

¿Por qué el Diseño del Servicio Verde es útil para la sostenibilidad y la calidad del servicio?

PORQUE

- Ayuda a entender mejor las necesidades, deseos y preocupaciones del cliente;
- Permite hacer la comunicación en temas de sostenibilidad más efectiva, y;
- Ayuda a identificar oportunidades para mejorar la experiencia del huésped, a través de prácticas sostenibles.

Dos herramientas para Diseñar un Servicio Verde:

1) Personas

2) Mapa de viaje del cliente

Nota: El Diseño del Servicio Verde y sus herramientas no son útiles sólo para relacionar los esfuerzos verdes/sostenibles, sino que tienen una utilidad más general. Permiten ofrecer servicios adecuados a las necesidades reales e innovadores a los clientes, ofreciendo servicios únicos que configuran ventajas competitivas sobre los demás hoteles.



Herramientas para Diseño del Servicio Verde

PERSONAS

Personas (perfiles ficticios) es una herramienta que apoya a los hoteles en la visualización de sus principales tipos de clientes con una foto realista y rápida. Ésta herramienta se utiliza en un entorno grupal para comprender mejor las necesidades, deseos y preocupaciones de sus clientes para poder brindarles los servicios que mejor se adaptan a ellos.

¿Para qué es y cuándo se usa?

- Tener una mejor idea de los tipos de clientes que se tiene.
- Ajustar la comunicación con los clientes para hacerla más relevante y acorde a las características de los clientes.
- Ajustar e introducir servicios que den mejor respuesta a las necesidades, deseos y preocupaciones reales de los clientes.
- Pueden usarse en combinación con la herramienta de mapas de viaje para mejores resultados.

¿Quién puede usarlo?

- Personal y directivos

¿Qué se necesita?

- 4-5 hojas de papel medianas
- Marcadores y plumas

Herramientas para Diseño del Servicio Verde




PERSONAS

¿Cómo hacerlo? Guía paso a paso

1. Formar grupos - involucrar personal y directivos de diferentes departamentos (*recepción, conciergería, limpieza de habitaciones, etc.*)
2. Pensar en 3–4 tipos típicos de clientes que frecuentan el hotel. Escríbelos en una ficha como la de abajo.
3. Seleccionar conjuntamente uno de los tipos de clientes e imaginar como es (*recordar sus experiencias con los clientes para ayudarse*)
4. Tomar una hoja de papel y asígnale un nombre al huésped imaginario, dibuja una imagen sencilla de él/ella.
5. Pensar y escribir los datos demográficos claves del cliente imaginario.

Responde preguntas como:

- ¿De dónde es?
- ¿Cuántos años tiene?
- ¿A qué se dedica?
- ¿Está casado, soltero o tiene hijos?

 (NOMBRE) Género: H/M Edad: _____ Nacionalidad: _____ Ocupación: _____ Estado civil: _____	PREOCUPACIONES	
	METAS DE VIAJE	
	NECESIDADES:	
	DESEOS/LGUSTOS	DESAGRADOS
INTERESES:		



Herramientas para Diseño del Servicio Verde

PERSONAS

¿Cómo hacerlo? Guía paso a paso (continúa)

6. Pensar y escribir los intereses, necesidades/deseos, gustos/desagrados y preocupaciones de los clientes.

Piensa en preguntas como:

- *¿Por qué viaja?*
- *¿cuáles son sus intereses/pasa tiempos cuando viaja?*
- *¿Qué le hace feliz/satisfecho durante su estancia en el hotel y el viaje?*
- *¿Cómo se puede arruinar su experiencia?*

7. Se puede repetir el ejercicio con otros 2-3 de los principales tipos de clientes, con el fin de cubrir ampliamente los principales grupos de clientes.

8. Una vez que las tarjetas Persona se completan con toda la información, considerar como:

- Ajustar la comunicación de sostenibilidad para hacerla más relevante a las características de los clientes.
- Mejorar la estrategia para involucrar a los huéspedes con su participación en la iniciativa sostenible del hotel.
- Ayudarse en el uso de prácticas sostenibles para mejorar la experiencia del cliente.

**Si se requiere un análisis más profundo: las tarjetas 'persona' pueden elaborarse con investigaciones primarias/secondarias, entrevistas y encuestas.*

Ejemplo: Herramientas Diseño de Servicio Verde TARJETAS PERSONA


1

Pensar en un nombre de un cliente imaginario



2

Después, registrarlo en una tarjeta 'persona' que puede ser usada cuando se haga el Diseño de Servicio.

 <p>ANDY HOMBRE 36 AMERICANO (LOS ANGELES, CALIFORNIA) Escritor de viaje, Blogero Estado civil: Soltero</p>	<p>PREOCUPACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad a los precios • Perder cosas de valor • Preocupación por el medio ambiente y social 	
	<p>METAS DE VIAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descubrirse a sí mismo • Tener nuevas experiencias • Compilar historias para compartir con amigos • Conocer gente interesante 	
	<p>NECESIDADES: Tener conexión Wi-Fi, espacios higiénicos, personal que hable inglés</p>	
	<table border="1"> <tr> <td> <p>DESEOS/GUSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de aventura • Aprender cosas nuevas • Sorpresas en su viaje </td> <td> <p>DESAGRADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuartos sucios/mal olor/bichos • Vuelos retrasados • Problemas con la reservación • Check-in lento • Enfermarse durante las vacaciones. </td> </tr> </table>	<p>DESEOS/GUSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de aventura • Aprender cosas nuevas • Sorpresas en su viaje
<p>DESEOS/GUSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de aventura • Aprender cosas nuevas • Sorpresas en su viaje 	<p>DESAGRADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuartos sucios/mal olor/bichos • Vuelos retrasados • Problemas con la reservación • Check-in lento • Enfermarse durante las vacaciones. 	

Ejemplo: Herramientas Diseño de Servicio Verde

TARJETAS PERSONA

3

Buscar:

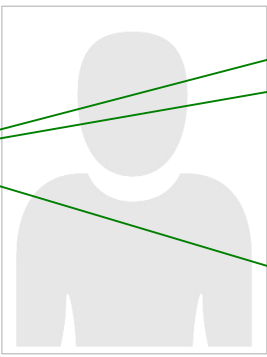
- 1) Las características del cliente y señalar los métodos de comunicación y **mensajes verdes** para él/ella;
- 2) Las preferencias del cliente, gustos y desagradados, usarlos como una motivación e incentivos para involucrarlos en los esfuerzos sostenibles del hotel.
- 3) Áreas y maneras en que la sostenibilidad pueda ayudar a **mejorar la experiencia de los clientes**.

Por ejemplo:

Hacer más efectivo el programa de toallas y sábanas para **crear incentivos** de acuerdo a los intereses/necesidades del cliente:

p.e. Wi-Fi gratis como recompensa cuando las toallas son colgadas para reusarlas y *se usó la señalización para indicar que las sábanas no tienen que ser reemplazadas.*

Esto también puede mejorar la experiencia del huésped.

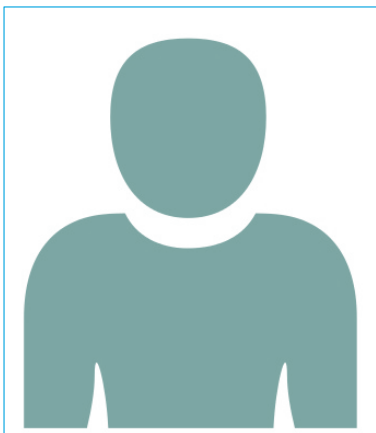


 <p>ANDY HOMBRE 36 AMERICANO (LOS ANGELES, CALIFORNIA) Escritor de viaje, Blogero Estado civil: Soltero</p> <p>INTERESES: COCINA, NATURALEZA, CAMINATAS, ESCALAR MONTAÑAS, SURFING, BUCEO, CULTURA ASIÁTICA, FOTOGRAFÍA Y ARTE</p>	<p>PREOCUPACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad a los precios • Perder cosas de valor • Preocupación por el medio ambiente y social 			
	<p>METAS DE VIAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descubrirse a sí mismo • Tener nuevas experiencias • Compilar historias para compartir con amigos • Conocer gente interesante 			
	<p>NECESIDADES: Tener conexión Wi-Fi, espacios higiénicos, personal que hable inglés</p>			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESEOS/GUSTOS</th> <th>DESAGRADADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de aventura • Aprender cosas nuevas • Sorpresas en su viaje </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Cuartos sucios/mal olor/bichos • Vuelos retrasados • Problemas con la reservación • Check-in lento • Enfermarse durante las vacaciones. </td> </tr> </tbody> </table>	DESEOS/GUSTOS	DESAGRADADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de aventura • Aprender cosas nuevas • Sorpresas en su viaje
DESEOS/GUSTOS	DESAGRADADOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de aventura • Aprender cosas nuevas • Sorpresas en su viaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuartos sucios/mal olor/bichos • Vuelos retrasados • Problemas con la reservación • Check-in lento • Enfermarse durante las vacaciones. 			



Herramientas Diseño de Servicio Verde

PLANTILLA PERSONA

**HAZ TU PROPIA PERSONA
USANDO ESTA PLANTILLA:**

 <p>() Nombre Género: hombre/mujer Edad: _____ Nacionalidad: _____ Ocupación: _____ Estado civil: _____</p>	PREOCUPACIONES	
	METAS DE VIAJE	
	NECESIDADES:	
INTERESES:	DESEOS/GUSTOS	DESAGRADOS
		



Herramientas Diseño de Servicio Verde

MAPA DE VIAJE DEL CLIENTE

Los mapas de viaje del cliente son herramientas estructurales que muestran la experiencia de los clientes con el hotel en punto de contacto entre el cliente y el servicio (touchpoints). Es importante mirar en todos los pasos que hace el cliente en su viaje, mismos que constituyen su experiencia total.

¿Para qué y cuando usarlo?

- Comprensión y descubrimiento de factores que influyen en la experiencia del huésped (desde la perspectiva del cliente).
 - Reconocer todos los puntos de contacto entre los huéspedes y el hotel (touchpoints) que se podrían pasar por alto.
 - Identificar los problemas y las oportunidades en las áreas para mejorar la experiencia del huésped.
- 1) COMUNICAR MENSAJES VERDES MÁS EFECTIVOS A LOS CLIENTES
 - 2) INCREMENTAR la participación de los huéspedes en el Programa verde del HOTEL (p.e. reuso de toallas y sábanas)
 - 3) PENSAR DE MANERA SOSTENIBLE PUEDE AYUDAR A LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.

¿Quién lo usa?

- Empleados, directivos e incluso huéspedes.

¿Qué se necesita?

- Una tarjeta Persona (*Ver la anterior herramienta: Diseño del servicio verde: Personas*)
- 2-3 hojas de papel grandes (50x70cm por lo menos)
- Post-its/notas adhesivas
- Marcadores/plumas
- Cinta



Herramientas Diseño de Servicio Verde

MAPA DE VIAJE DEL CLIENTE

¿Cómo hacerlo? Guía paso a paso

1. Se reúnen en un grupo tanto directivos como personal
2. Elegir una **persona** y pensar acerca de sus características. Éste será su viaje.
3. Dibujar una línea del tiempo (el inicio contemplará los primeros pasos del huésped en su viaje)



4. Imaginar los pasos que tuvo que hacer durante su viaje y escribe esos pasos justo debajo de la línea del tiempo, usando los marcadores y post-its; ahora ponerlos sobre la línea, siguiendo un **orden cronológico**.

5. Pon atención en los pasos en que el huésped interactúa con el hotel. Estos son los puntos de contacto entre los clientes y el hotel (touchpoints) y son las áreas en que el hotel puede mejorar en la comunicación y la experiencia del cliente.



Herramientas Diseño de Servicio Verde

MAPA DE VIAJE DEL CLIENTE

¿Cómo hacerlo? Guía paso a paso(continúa)

6. Elegir un ‘touchpoint’ y usa post-its/marcadores, piensa y escribe debajo las reacciones y respuestas, tal como las tendría el huésped durante ese punto de contacto.

Responde preguntas como:

- ¿Cómo se siente en ese momento?
- ¿Qué piensa del hotel?
- ¿Está satisfecho o insatisfecho? ¿Por qué?

Tratar de hacer respuestas realistas, según las características descritas en la tarjeta ‘Persona’ y recordando experiencias e interacciones reales con los huéspedes.

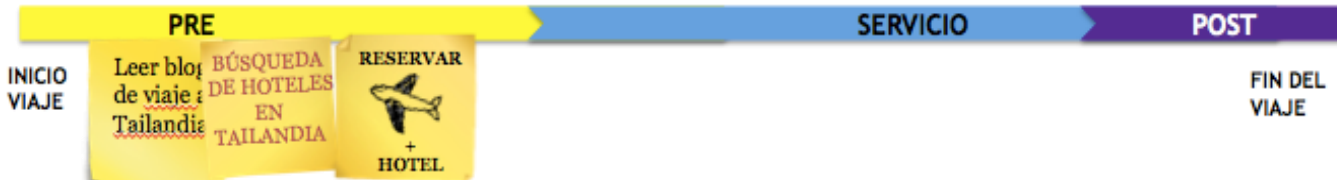
7. Repetir el procedimiento con los demás ‘touchpoints’ en la línea del tiempo.
8. Observar la línea del tiempo y las notas, identificar:
 - Oportunidades para comunicar **mensajes verdes** a los huéspedes
 - Oportunidades para alentar la **participación del huésped** en la **iniciativa sostenible del hotel**.
 - Las maneras de hacer los servicios más amigables con el ambiente mientras se mejora la experiencia del cliente.

Ejemplo: Herramientas Diseño de Servicio Verde

MAPA DE VIAJE DEL CLIENTE

1

LÍNEA DEL TIEMPO DEL VIAJE DE ANDY



- 1) Mapa de viaje de Andy (paso a paso).
- 2) (Como se muestra arriba) Hallar los touchpoints (entre Andy y el hotel) en que enfocarse.

2



Buscar:

- 1) Oportunidades para comunicar mensajes verdes a los huéspedes;
- 2) Áreas/touchpoints en que se puede involucrar a los huéspedes en las iniciativas verdes y esfuerzos sostenibles
- 3) Áreas y maneras en que la sostenibilidad ayude a la mejora de experiencia del cliente

3



Por Ejemplo:

Porque Andy tiene emociones positivas sobre la vista de su habitación.

Ésta es la oportunidad del hotel de involucrar a Andy en el programa de reutilización de toallas poniendo un mensaje en la ventana.

La VISTA es impresionante

"SI TE GUSTA LA VISTA, AYUDANOS A PRESERVAR nuestro AMBIENTE local, CUELGA LA TOALLA PARA REUSARLA

El buceo fue la mejora experiencia de mi vida

& Porque a Andy le fascina el buceo:

El hotel puede ofrecer tours eco-amigables de buceo con paradas en comunidades/islas locales.



Participación del Personal



Tener al personal por completo involucrado en los esfuerzos sostenibles del hotel es esencial porque la efectiva implementación de buenas prácticas depende del entendimiento y compromiso de éste.

La cuestión ambiental es un espacio para compartir preocupaciones entre el personal directivos y empleadores; y en esa medida, puede abrir espacios para una mejor cooperación y diálogo.

¿Por qué fomentar la participación del personal?

- Para garantizar un cambio y resultados efectivos en el lugar de trabajo y en las operaciones generales del hotel.
- Para abrir una oportunidad de cooperación y diálogo más amplia

¿Cómo motivar su participación?

- Involucrar al personal desde el inicio del desarrollo de las iniciativas ambientalistas del hotel.
- Establecer mecanismos de cooperación entre trabajadores-directivos y la participación de los sindicatos.
- Implementar campañas de concientización-sensibilización.
- Integrar temas de conservación del ambiente y recursos en los programas de capacitación del hotel.
- Ser transparente, reportar los logros y progresos al personal
- Identificar oportunidades para compartir con el personal las ganancias/beneficios de las actividades.



Participación del Personal - Tips



PRESENTAR el compromiso del hotel a todo el personal (que está haciendo el hotel + cual es su visión de futuro)



CAPACITAR al personal en nociones y prácticas verdes básicas.



INTEGRAR prácticas verdes en los cursos de inducción del personal.



Poner señalización, anuncios, etc. en sitios donde el personal pasa su tiempo (p.e. comedor del personal).



PREGUNTAR a los miembros del personal sobre sus preocupaciones por el medio ambiente y el tipo de mensajes que serían más efectivos para convencerlos de ser parte de la estrategia (p.e. encuesta).



FOMENTAR las ideas del personal para mejorar las prácticas verdes (p.e. a través de competencias y premios para las ideas de un logo verde del hotel o para las mejores prácticas de consumo de energía).



SER CREATIVO (en las actividades, en los diseños...)



COMPARTIR los beneficios y ganancias de las iniciativas ambientales con el personal.

Adopción de medidas:

- ✓ Crear un equipo, garantizando igualdad de género y participación del sindicato.
- ✓ Elegir líderes de equipo y campeones ambientalistas.
- ✓ Asegurarse que el equipo se reúna regularmente
- ✓ Implementar sugerencias consensadas, monitorear y reportar su progreso.



Equipo de Mejora Verde (EMV)



Roles y responsabilidades:

- Identificar áreas y problemas a mejorar
- Encontrar soluciones
- Desarrollar planes de implementación
- Implementar acciones principales
- Monitorear y revisar su implementación
- Aplicar las sugerencias del personal
- En general, facilitar la cooperación entre trabajadores y directivos, así como promover la participación del personal en las mejoras de la empresa, en un sentido más amplio.
- Comunicar el progreso y los logros al resto del personal, organizaciones de trabajadores y gerencia.





Equipo de Mejora Verde – Composición



- Asegurarse que sus miembros sean tanto trabajadores como directivos, en la misma proporción, esto promueve mayor participación y responsabilidad en las acciones de mejora.
- Garantizar la participación de los altos directivos, idealmente el gerente general o su suplente para facilitar la aprobación e implementación de acciones.
- Asegurar la participación de organizaciones de trabajadores para facilitar la consulta y participación.
- Promover la igualdad de género.
- Estar seguros de que los miembros del equipo son de diferentes niveles de la estructura del hotel y de diferentes departamentos para facilitar la coordinación y responsabilidades, así como la construcción de una estrategia con diferentes experiencias y habilidades.
- El tamaño del equipo entre 7 y 10 personas, dependiendo del tamaño del hotel.
- Es posible instalar sub-comités en temas/áreas de mejora específica.
- Cuando se creen equipos y sub-comités, correr la voz entre personal y directivos que los equipos están en busca de miembros.
- La incorporación a un equipo o sub-comité debe ser voluntaria: asegura el compromiso de sus miembros.

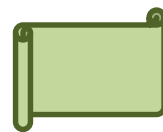


Tips para el buen funcionamiento del EMV



- ✓ Fomentar equipos y sub-comités enfocados en áreas específicas de mejora (p.e. manejo de desechos, conservación energía, 5S) - pero pueden extenderse más allá de ella; algunos de sus miembros son parte del Equipo de Mejora verde
- ✓ Evitar tener demasiadas acciones de mejora al mismo tiempo, especialmente durante la temporada alta.
- ✓ Reportar sobre las actividades, su progreso, logros y resultados al resto del personal, organizaciones de empleadores y alta directiva
- ✓ Garantizar que los organizaciones de trabajadores tienen el tiempo suficiente para discutir y comunicarlo a todo el personal.
- ✓ Realizar reuniones regulares (por lo menos cada mes - los sub comités deben reunirse con mayor frecuencia)
- ✓ Acordar los principales temas a discutir en las reuniones.
- ✓ Nombrar a un miembro que tome notas de las debates y los resultados de las reuniones.
- ✓ Durante las reuniones recordar los principios de una buena comunicación: escuchar a los demás, motivar la participación y retroalimentación.
- ✓ Recordar que se pueden usar técnicas como: lluvia de ideas, eco-mapas, diagrama de pez, portafolio de ideas para identificar los problemas y acciones de mejora.
- ✓ Asegurarse de organizar algunas actividades/iniciativas para involucrar todo o la mayoría del personal y los directivos del hotel (p.e. campañas, competencias).
- ✓ Disfrutar el trabajo en equipo! Tener reuniones y llevar a cabo actividades en un ambiente relajado y amigable, compartir los cambios y el éxito y apoyar y motivar a otros miembros/equipos.

Plan de Mejora Verde— Plantilla



Plantilla del Plan de Mejora Verde									
Área de mejora	Objetivo	Acciones propuestas	Pasos para implementar la acción	Personas responsables	Tiempo	Indicadores para monitorear progreso	Recursos que se requieren (personas, tiempo, fondos, equipo)	Próxima revisión	Comentarios