

PROPÓSITO 2019: SER UN MEJOR REVENUE MANAGER

Los **revenue managers** cuentan con un rol multifuncional que va más allá de generar reportes de pronósticos. Ellos **lideran** comités de estrategias de pricing y **trabajan en equipo** con los equipos de marketing y ventas para definir estrategias que mejoren la rentabilidad. Cada decisión que toman impacta los **ingresos y la rentabilidad** del hotel. Por consiguiente, el revenue manager debe contar con **habilidades y conocimientos** que les permitan llevar a cabo sus funciones de forma óptima.

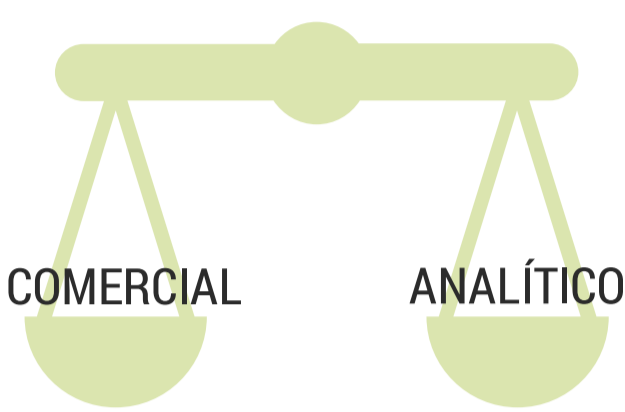
La posición del Revenue Manager



Ahora que el revenue manager adquiere un cargo gerencial, este debe no solo crear estrategias basadas en el análisis de datos, sino también dirigir equipos y convencer a directivos y compañeros...

EL RETO

es lograr un balance de habilidades para cumplir los objetivos



Para ser un buen revenue manager se debe ser analítico, pero también muy comercial, lo cual es difícil encontrar en una sola persona.

"BE A GEEK WHO CAN SPEAK"

HABILIDADES BLANDAS

Las habilidades blandas se relacionan con la forma en que el revenue manager se integra y actúa frente al equipo directivo.

Motivado

Determinado y comprometido (con un fuerte impulso para lograr sus metas. (Reforzado con metas e incentivos basados en desempeño).

Líder y convincente

Líder entre sus iguales. Posee una habilidad aguda para influenciar y gestionar (es probable que el revenue manager no tenga subalternos directos).

Trabajo en equipo

- Trabaja efectivamente como un miembro del equipo directivo.
- Se comunica bien con sus compañeros.
- Articula estrategias de revenue management, cómo ejecutarlas y resultados esperados.

Concedor de tecnología

Entendimiento de cómo las herramientas tecnológicas apoyan y mejoran las funciones de revenue management.

Organizado

- Capacidad y conocimiento para desarrollar estándares de operación y procedimientos estratégicos.
- Capaz de priorizar entre acciones de generación de ingresos y tareas que consumen tiempo con bajo impacto en la rentabilidad.

Observador

- Sabe escuchar y tiene fuertes habilidades de observación.
- Puede anticipar las necesidades del negocio.
- Es capaz de leer situaciones, identificar "eventos de cambio", entiende el entorno y reacciona de forma acorde.

Negociador

Es capaz de desarrollar y mantener relaciones de negocio con terceros y proveedores aliados.

Persuasivo

Es capaz de convencer a un equipo directivo de tomar decisiones basadas en la analítica.

HABILIDADES DURAS

Las habilidades duras se asocian con un entendimiento profundo de la industria hotelera y técnicas de revenue management.

Conocimiento de sistemas hoteleros

Conocer el funcionamiento y relación entre sistemas hoteleros necesarios para desempeñar su labor diaria, como son el PMS, RMS, CMS y OTAs.

Análisis de datos

Capacidad de análisis e interpretación de datos, así como implicaciones de los mismos para el negocio.

Manejo de información

Habilidad para manejar gran cantidad de datos sin procesar.

Capacidad de síntesis

- Habilidad para presentar y explicar de forma concisa y clara a diferentes áreas de negocio.
- Logra condensar datos complejos y crea con ellos estrategias significativas.

Habilidades de comunicación

- Comunica estrategias y resultados de forma asertiva tanto de forma oral como escrita.
- Explica procesos y razonamientos complejos en términos simples, permitiendo su entendimiento por parte del equipo directivo y personal de otras áreas.

Trabajo bajo presión

El revenue manager debe ser capaz de trabajar en un entorno cambiante, con presión por obtener resultados y a un ritmo acelerado.

Manejo del tiempo

Eficiente manejando el tiempo y capaz de realizar múltiples tareas a la vez.

Conocimiento del sector

Cuenta con conocimiento del sector hotelero y labores que desempeña el área de revenue management.

Razonamiento cuantitativo

Posee una gran habilidad para el entendimiento y análisis numérico. Cuenta con un raciocinio lógico que le permite crear estrategia a partir de los datos obtenidos.

Educación y Experiencia

El **revenue manager** debe contar con un balance entre conocimientos teóricos y experiencia en el campo, que le permitan innovar y enfrentar dificultades en el día a día. Por ello, es importante hacer una auto-evaluación sincera y determinar si se puede mejorar en alguno de estos campos.



Actualmente existe una carencia en la formación de revenue managers, ya que se ha aprendido de forma empírica, o se toman cursos de e-commerce o marketing digital y se piensa que eso es revenue management.

Si se desea aprender sobre revenue management es posible realizar cursos online de universidades e instituciones con programas acreditados de revenue management. Si se quiere ir un paso más allá, es posible incluso obtener certificaciones internacionales que lo acreditarán como Revenue Manager, las cuales son reconocidas por miembros de la industria hotelera a nivel mundial.

Al igual que en la formación académica, existen confusiones en el cargo de revenue manager y las funciones que este desempeña. A pesar de que en algunos hoteles exista un cargo llamado "revenue manager", este puede estar desempeñando labores de e-commerce o marketing digital.

Siempre se debe tener en cuenta que el **revenue manager busca optimizar la totalidad de los ingresos**, no únicamente el canal online. De igual forma, este colabora con marketing para diseñar estrategias que mejoren el mercado objetivo, pero no se encarga de desarrollar el marketing online.

El nuevo revenue manager

TOTAL REVENUE MANAGEMENT

En un futuro próximo, se espera que el revenue manager no solamente busque la optimización de ingresos, sino también la **optimización de costos** de los mismos., así como las implicaciones que tiene toda la operación.

También se espera en el corto plazo que este sea un cargo más holístico. El encargado de optimizar no solo se encargará de optimizar los ingresos de alojamiento, sino de todo el hotel.

¿Este grupo me genera ingresos de A&B? ¿Qué segmento consume más en servicio de spa? Son solo algunas de las preguntas que los revenue managers deberán hacerse todos los días.



El rol del revenue manager en los hoteles toma un papel más holístico y de mayor protagonismo cada día. Este pasó de ser un cargo operativo a uno gerencial, por lo que ahora el revenue manager no solo necesita habilidades analíticas o conocimiento de herramientas, sino también habilidades blandas que le permitan liderar equipos e implantar una cultura analítica en la organización. De igual forma, la mayor responsabilidad del mismo por la rentabilidad del hotel conlleva a que este deba tener una mayor preparación tanto en experiencia como en educación.

Así que ¿Estás listo para los nuevos retos que implica ser un revenue manager? o si estás en búsqueda de uno ¿Tienes una mejor idea de cómo deber ser?

Xavier Cárdenas - Natalia Arenas