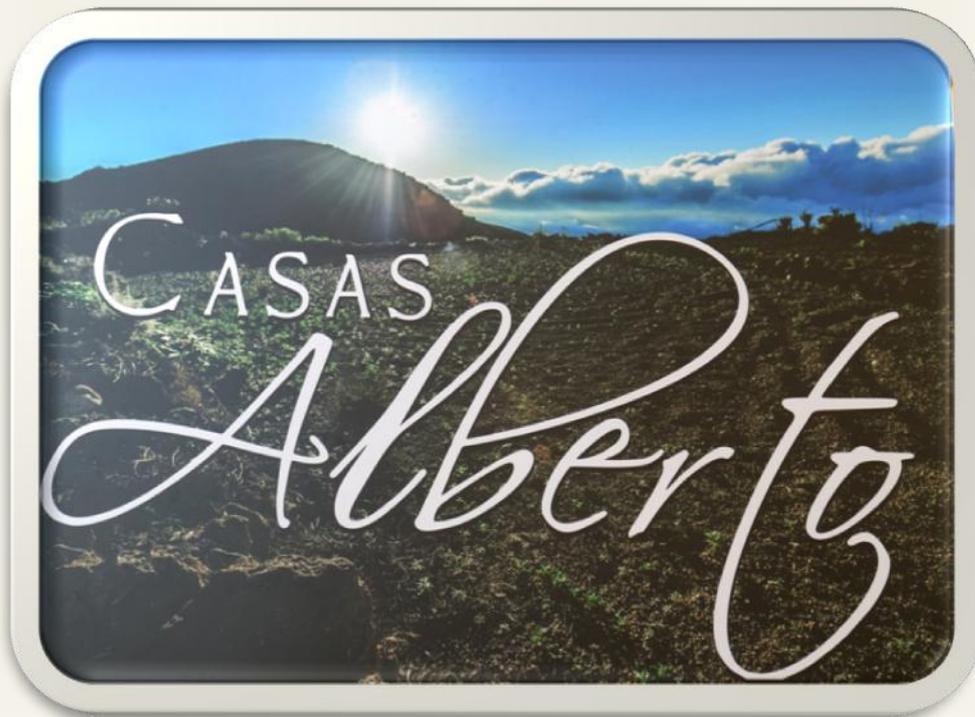


# BOB

CASAS  
*Alberto*



## Índice

<b>1. SOBRE BOB Y COMO USARLO</b>	<b>3</b>
<b>2. HACIENDO MEMORIA, LA HISTORIA DE CASAS ALBERTO</b>	<b>4</b>
<b>3. NUESTRO PARAÍSO CONSTRUIDO POR UNA MUJER</b>	<b>6</b>
<b>4. LA FINCA. INSTALACIONES Y SERVICIOS</b>	<b>7</b>
<b>5. LOS DETALLES</b>	<b>22</b>
<b>6. TRAINING AND EDUTAINMENT</b>	<b>24</b>
<b>7. CÓMO SE PRODUCE ESTA “PÉLICULA”</b>	<b>25</b>
<b>7.1. RECIBIENDO LOS CLIENTES</b>	<b>25</b>
<b>7.2. COMO HACERLOS DISFRUTAR SUS DÍAS EN ESTE PARAÍSO</b>	<b>26</b>
<b>7.3. DICIENDO “ HASTA PRONTO”</b>	<b>27</b>
<b>8. EL BACK STAGE</b>	<b>28</b>
<b>8.1. ACCIÓN</b>	<b>28</b>
<b>8.2. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b>	<b>29</b>
<b>8.3. RESERVAS Y COBRO</b>	<b>33</b>
<b>8.4. SERVICIO DE RESTAURANTE</b>	<b>33</b>
<b>8.5. FEEDBACK Y FIDELIZACIÓN</b>	<b>34</b>
<b>8.6. COMO PROMOCIONAMOS NUESTRO OASIS</b>	<b>35</b>
<b>9. OBJETIVOS FUTUROS</b>	<b>36</b>

## 1. *Sobre BOB y como usarlo*

BoB son las siglas que definen “Book of Business”. Forma parte de un proyecto Europeo financiado por Erasmus + y diseñado para poner una herramienta de trabajo en las manos de los emprendedores del mundo rural. Puedes consultar más información sobre este proyecto en <http://mindsintomatters.eu/>

En Marzo de 2017 los participantes de este proyecto Erasmus Plus se reunieron en Tenerife Provenientes de cinco países Europeos: Islandia, República Checa, Polonia, Lituania y Estonia. Casas Alberto fue seleccionado para participar en el proyecto y durante unos días las puertas de este lugar tan especial se abrieron para comenzar a trabajar. Gracias Flor por recibirnos.



Mucho más que trabajo ha surgido de este proyecto, amistades que perdurarán en el tiempo.

Este BOB se ha creado para que puedas aprender de una forma diferente el concepto de “Casas Alberto”, como pensamos, como llevamos el negocio y como nos gusta que nuestros clientes sean atendidos.

¿Qué mejor forma de conocer una empresa que dar un paseo por su historia, ambiente, cultura y localización?

## 2. *Haciendo memoria, la historia de Casas Alberto*

Hola, yo soy Flor y con 21 años empecé a trabajar con mi padre “Alberto” en la empresa constructora que este tenía. A los 25 años, me hizo responsable de la empresa, él se dedicaría a sembrar árboles frutales que era su gran afición.

En 1998 decidimos comprar la casa y terreno con el objetivo de ser mi casa particular y sembrar los árboles frutales que tanta ilusión le hacían. La casa inicial tiene 220 años de antigüedad y era una antigua casa familiar donde vivían 5 personas. Junto a la casa tenían la cuadra y algunos animales. Poco a poco la empezamos a reconstruirla.

### Nuestra Casa

### Antes de la Reforma



Su situación ocupaba parte de la carretera y decidimos ceder parte del terreno para así ampliar el acceso y contribuir a mejorar el entorno dando armonía.

Después de restaurar las casas canarias, fuimos poco a poco comprando las huertas colindantes donde más tarde construiría las casas dúplex. Dando así origen a lo que es hoy Casas Alberto.

## DON ALBERTO, MI PADRE, PROTAGONISTA DE ESTA HISTORIA Y DE QUIEN PARTIÓ LA IDEA



Tanto en la reforma como en la nueva construcción, siempre intenté utilizar los materiales originarios para que todas las casas mantuvieran una misma armonía con el entorno y su pasado. La tea, madera utilizada en el soporte del tejado, es una Riga americana muy difícil de encontrar, así como las tejas, hechas por mujeres mediante una técnica artesanal – se dice que antiguamente las mujeres ponían el barro en su muslo para dar forma a lo que son las llamadas tejas musleras. Debido a ser materiales antiguos tuve que buscarlos por toda la isla para conseguir mantener el carácter original y genuino de Casas Alberto. Todo un proceso lento que duró 15 años! En el año 2000 compré otra de las huertas colindantes que está junto al barranco. El propietario era un abogado que la había heredado de sus suegros.

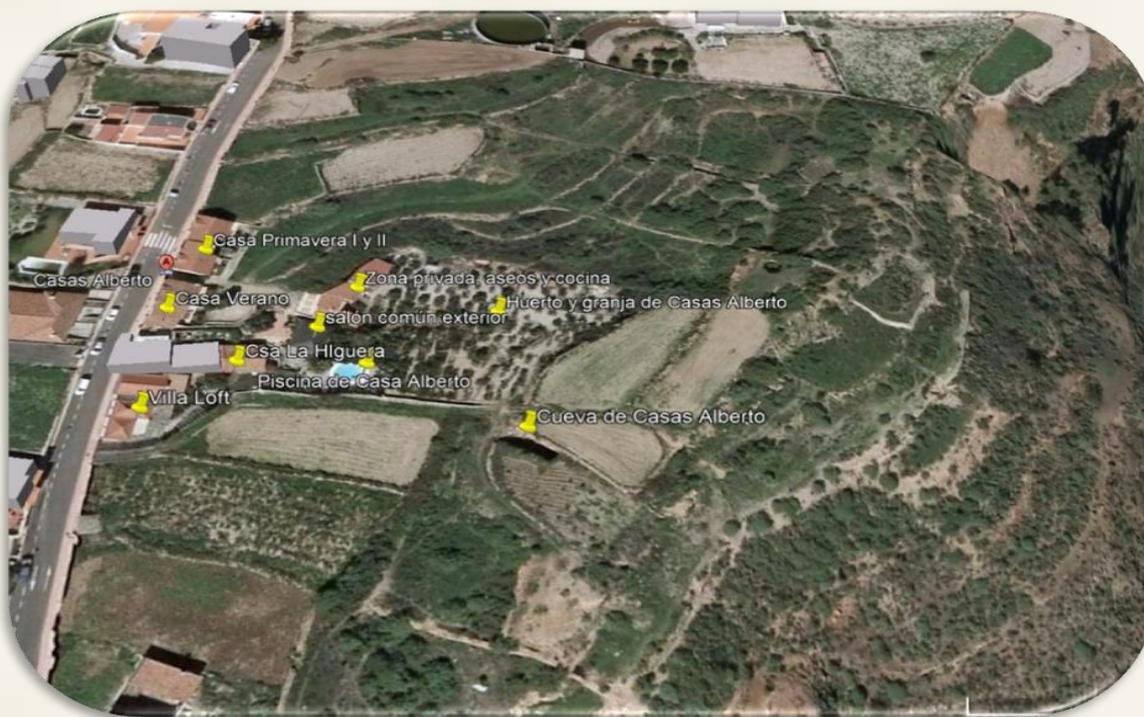
Finalmente comencé a ofrecer a mis clientes el proyecto donde había trabajado todos estos años. Casas Alberto comenzó para mí como una vía de escape al stress y un refugio para mí misma. Mi pasión por los viajes me ayudó a la hora de saber cómo recibir a mis clientes. Siempre intento ofrecer la mejor información para que los clientes puedan conocer bien nuestra cultura, para que se sientan como en su casa.



## 3. Nuestro Paraíso

### Construido por una Mujer

*Localizado en El Frontón, el pequeño pueblo en la zona de San Miguel de Abona, estamos en una zona con vistas privilegiadas hacia la montaña y la costa sureste de Tenerife.*



#### CARACTERÍSTICAS GENÉRICAS DE NUESTRO CLIENTE

- Amantes de la Naturaleza;
- Nacionalidades más frecuentes: Holandeses y Alemanes
- Otras nacionalidades: Lituanos / Rusos / Italianos / Españoles / Islandeses
- Tiempo medio de estancia: clientes extranjeros 5 días, clientes locales, normalmente pasan 2 noches (fin de semana).

## LO QUE NOS HACE DIFERENTES

- Tratamos a los clientes como si fueran de la familia
- Tenemos la atención de prever las necesidades de nuestros clientes.
- Mantenemos un contacto directo vía whats app con ellos, con el objetivo de recomendarles lugares y restaurantes locales para que así puedan disfrutar de nuestra cultura.

## **4 La Finca. Instalaciones y Servicios**

### **4.1 Las Casas**

Son las principales protagonistas de la finca. Disponemos de 6 Casas con una capacidad total de alojamiento de 30 Personas. Todas ellas están equipadas con cocina y amplias terrazas amuebladas con bonitas vistas donde disfrutar de atardeceres con encanto. Además, disponen de chimenea donde calentarse en invierno.

Podemos verlas detalladamente en la página web.

<http://www.casasalberto.com/nuestras-casas/>

Aquí informamos de algunos detalles de cada una de ellas.



***Villa Loft*** – *Amplia Villa de diseño moderno. Consta de 1 dormitorio, baño con bañera hidromasaje, salón- comedor con cocina y acceso a amplia terraza acristalada.*





***Casa Primavera I*** – Adosada a Casa Primavera II, con acceso directo al exterior de la finca. Se trata de un dúplex de 2 dormitorios y 2 baños. Salón-comedor con cocina equipada.





***Casa Primavera II*** – Adosada a Casa Primavera I, con acceso directo al exterior de la finca. Se trata de un dúplex de 2 dormitorios y 2 baños. Salón-comedor con cocina equipada.





***La Casa Del Medio*** – Es una casa típica canaria de más de 200 años de antigüedad. Respeta el ambiente rústico y rural de la zona. Dispone de 1 dormitorio, salón-comedor con cocina y 1 baño. Terraza íntima.



***Casa La Higuera*** – Al igual que la Casa Verano tiene más de 200 años de antigüedad y respeta la tradicionalidad en su estructura y mobiliario. Con un dormitorio y un baño. Salón-comedor con cocina. La terraza-porche da a la piscina.



***Casa de Verano*** – Casa tipo buhardilla. Dispone de un dormitorio y de un segundo situado en la parte de arriba, en zona abierta. Salón-comedor con cocina, dos baños y terraza privada y amurallada. Tiene acceso directo al exterior de la finca con puerta privada.



## 4.2 La Piscina

En el corazón de la finca y rodeada de las casas, se encuentra la piscina donde disfrutar de largos días de sol. Tiene un amplio Solarium con tumbonas y le acompañan dos jacuzzis exteriores.



## 4.3 Las Huertas y jardines

Toda la finca está rodeada de árboles frutales, huertas y plantas y flores autóctonas que se cuidan durante todo el año y son parte indispensable de la finca quien se suministra de su cosecha y hace partícipe al cliente de ella. Entre sus frutales destacamos los Naranjos, limoneros, aguacateros, ciruelos, cerezos, plataneras y viñas entre otros. Además, plantas aromáticas y gran variedad de flores, hacen del entorno de Casas Alberto un vergel de sabores y aromas.



## 4.4 El Gallinero

El Gallinero es uno de los grandes protagonistas de esta historia ya aporta gran vida a la finca. Ocho gallinas son las protagonistas, todas ellas llamadas “LOLA”. Viven felices todo el año y en libertad, ponen sus huevos que compartimos con los clientes y utilizamos en nuestras cocinas.



## 4.5 El Restaurante “El Pitirre”



Denominado así en recuerdo al apodo familiar. Ofrecemos una cocina tradicional con toques actuales elaborada con productos frescos y naturales mayoritariamente de nuestra huerta. Una cocina tratada con cariño y con el objetivo de satisfacer el paladar del cliente en un ambiente cálido y acogedor.

La decoración del restaurante mantiene la línea de la finca con mobiliario, mantelería, menaje rústico y detallista. Sala interior y terraza.

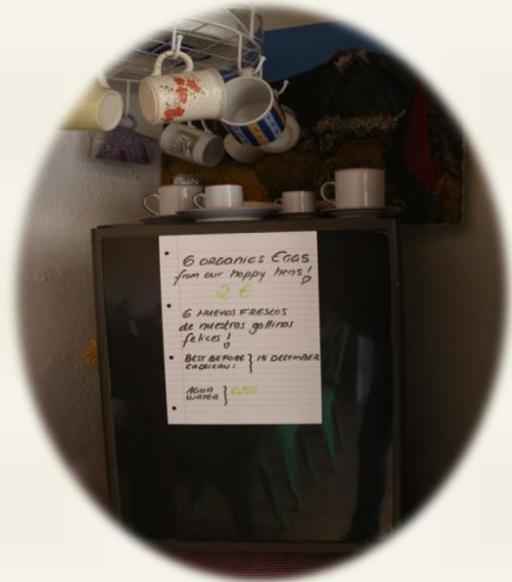


Nuestros Platos Estrella son “EL CONEJO AL SALMOREJO” y “EL BACALAO ENCEBOLLADO”. Eva y Flor se encargan de su elaboración con mucho AMOR. Con horas de maceración y productos frescos de máxima calidad de las huertas de nuestros vecinos. Ambos platos son un gran éxito para nuestros clientes.



## 4.6 El “Honest Bar”

Este rincón está lleno de sorpresas. Se trata de un pequeño espacio donde los clientes pueden disfrutar de un buen café, infusiones, dulces y fruta, incluso de alguna copa sirviéndose ellos mismos y como cortesía de la casa. Además, podrán encontrar libros y productos de cosmética, la mayoría dejados por otros clientes. En Casas Alberto lo donamos a otros, haciendo así una cadena de favores. Podrán además coger huevos de nuestras gallinas felices que depositamos para ellos a cambio de una pequeña aportación económica.



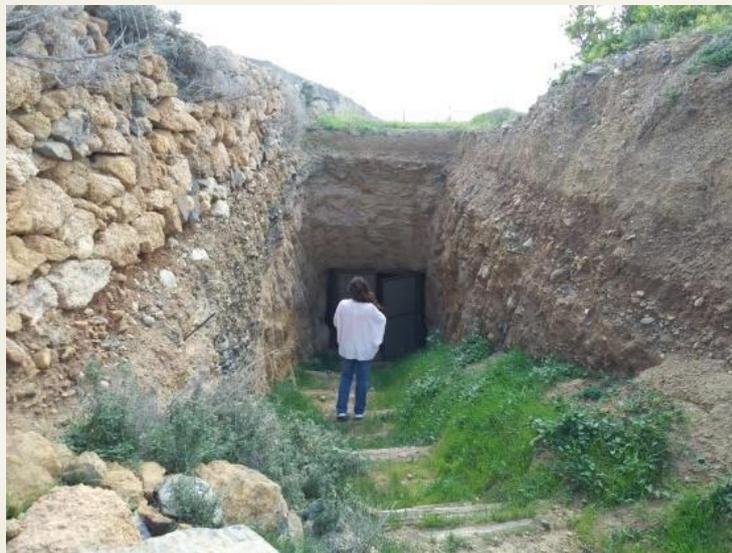
## 4.7 Zona de Descanso

Rodeada de árboles frutales, piscinas y casas se encuentra una gran palapa de madera con grandes cortinas. En el corazón de la finca. Lugar privilegiado de relax y encuentro donde el cliente podrá descansar, compartir tertulias, leer un buen libro o por qué no, echarse una buena siesta. Mobiliario cómodo, grandes y coloridos cojines, alfombras, flores y elementos decorativos acompañan en espacio. Esta zona dispone de WIFI y siempre encontrarán una gran cesta de frutas de la finca para su consumo.



## 4.8 La Cueva

Un día hablando con Don José (un señor de 80 años del pueblo) sobre la compra de la huerta, este me comento la existencia de una cueva justo en este punto. El acceso de la cueva estaba lleno de matorrales y era muy pequeño pero aun así y por el empeño de Don José, accedí a entrar. Cuál fue mi sorpresa cuando descubrí este enorme y misterioso rincón de aproximadamente 800 metros cuadrados. Al tiempo, el antiguo propietario me felicitó por la compra que había hecho ya que la cueva que escondía había sido un descubrimiento también para él.



Según me contó Don José, en verano los vecinos se reunían en la cueva, ya que se formaba una pequeña laguna en su interior siendo un lugar fresco y agradable donde reunirse. Esta cueva fue excavada a mano por los agricultores que sacaban el material (llamado Jable) para poner en las huertas, muy utilizado para conservar bien la humedad de los cultivos.



## 5. *Los DETALLES*

Dedicamos un apartado especial a los detalles ya que, entre otras muchas cosas, el detalle es una de las principales características que marcan la diferencia de CASAS ALBERTO con otros establecimientos rurales de la zona. Si damos un paseo por todo el entorno, nos adentramos en un mundo mágico. Una atmósfera entrañable nos envuelve. Mires donde mires, se encuentran detalles curiosos y especiales, tanto en las habitaciones, como en el entorno, en cada rincón. Muchos de ellos son elaborados a mano con objetos material reciclado. Otros son objetos antiguos de Tenerife, de su historia. Incluso en los materiales de construcción se han utilizado piedras de casas canarias, mobiliario antiguo proveniente de rastros y de segunda mano. Sería imposible plasmarlo en fotos, por lo que aquí os presentamos un pequeño vídeo con una pequeña muestra.





*Recolectamos leña de nuestras viñas para su uso en las chimeneas de las casas.*

*En nuestra despensa, los clientes encontrarán productos que otros clientes dejaron al marcharse y podrán hacer uso de ellos: bronceadores, libros, productos de aseo, entre otros.*

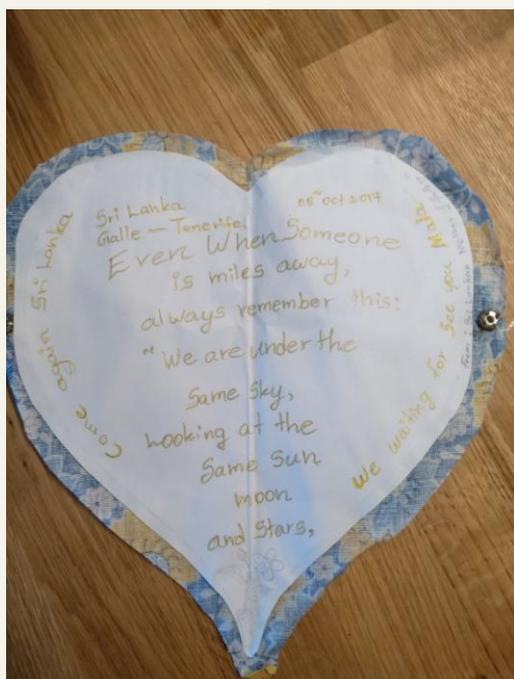


## 6. Training and Edutainment

Cabe destacar la labor social que CASAS ALBERTO desempeña en conjunto con Sri Lanka.

Os contamos la historia:

*En uno de mis viajes decidí ir a Sri Lanka para conocer la cultura de ese país que se estaba abriendo al mundo después de salir de una guerra civil. Por desgracia ingerí un pescado en mal estado y tuve una gran intoxicación. Al salir de mi casa para pedir auxilio perdí el conocimiento y los vecinos encontraron en el bolsillo de mi pantalón un número de teléfono que pertenecía al conductor del tuk tuk que había contratado ese día. Este chico llamado Lakshita me llevó de inmediato al hospital y me salvó la vida. Cuando me recuperé tuve que regresar a Tenerife para ser ingresada en el hospital.*



*Al año siguiente volví y estuve 3 meses viviendo en Sri Lanka donde quise aportar mi granito de arena, creando una empresa a la que llamé "Chiquito Calufo" y comenzó este proyecto con la familia de Lakshita. Con el dinero que daba la empresa, pudieron mejorar sus condiciones de vida, en uno de los casos, una de las costureras consiguió poner tejado en su casa donde vivía con 7 personas!.*

Nuestra actividad consiste en comprar textil y elaborar diseños de ropa y complementos con bordados. Actualmente tengo apadrinados a los dos hijos de Lakshita a los que les financió una academia privada de inglés.

## 7 *Cómo se produce esta “película”*

### 7.1 *Recibiendo los clientes*

- Cuando hacen la reserva, siempre se pregunta a los clientes si tienen whatsapp y se les deja el número de Flor para que puedan estar en contacto para la llegada y enviarles algunos links útiles para que reciban información de la isla antes de llegar.

- En el día de la llegada, Flor se reúne con los clientes en el Restaurante “El Pitirre” donde les informa sobre algunos puntos de interés de la isla y como acceder a ellos. Se les explica que es un Chiringuito y un Guachinche.

- Después de la breve charla en el Restaurante, se acompaña a los clientes hasta la casa donde se quedarán y se les hace una pequeña ruta de presentación. Las casas son previamente limpias y decoradas con detalle y personalizadas a la llegada de un nuevo cliente.

- El checkin es a partir de las 13 horas, si algún cliente necesite llegar antes, hay que hacer petición para ver disponibilidad.



*siempre ponemos flores del jardín y detalle de Bienvenida en las casas.*

*Además, un cariñoso directorio con Información de la finca y alrededores para facilitar su estancia.*

*Encontrarás el directorio al final del documento*

## 7.2 Cómo conseguimos que disfruten sus días de descanso en este Paraíso

Procuramos que los clientes se sientan como en casa y que se muevan por nuestra finca a su aire. Pueden utilizar libremente todas las zonas comunes incluyendo la sala de té, las zonas de relax, jacuzzis y piscina. También pueden recoger frutos de los árboles directamente para que tengan una experiencia directa con la naturaleza.

Solemos obsequiarles con pequeñas atenciones, como dejar croissants en la puerta de la casa para que puedan desayunar.

Flor está siempre a su disposición para cualquier ayuda que puedan necesitar durante su estancia. Intentamos prever sus necesidades y atenderlas en la medida de lo posible.

El restaurante El Pitirre funciona como un servicio adicional. Abre un día a la semana, normalmente los martes. Los clientes pueden realizar su reserva apuntándose ellos mismos en la pizarra expuesta en la zona común de descanso.



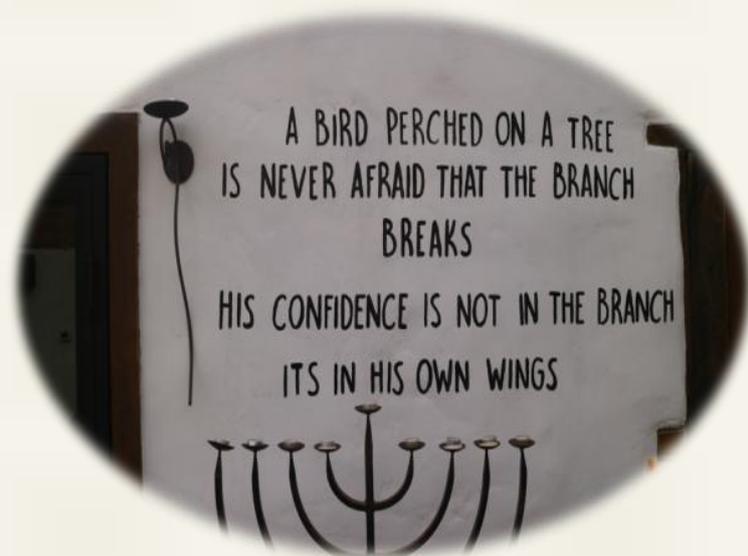
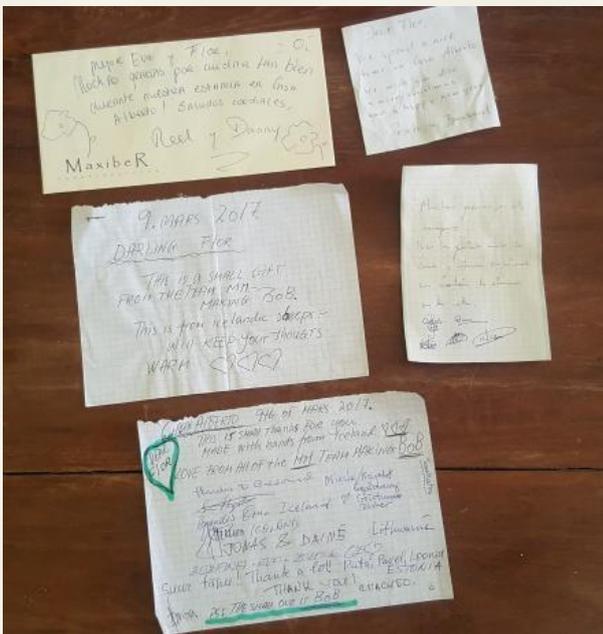
Cartelería: Además del directorio que dejamos en las habitaciones, el cliente está siempre informado de horarios y otros detalles a través de pequeños carteles que tenemos estratégicamente colocados en el complejo, como puedes ver a continuación.



## 7.3 Diciendo “Hasta Pronto”

Las salidas se hacen hasta las 11:30 horas, pues si hay alguna llegada ese día para dar tiempo de hacer la limpieza. Si el cliente desea salir después de esta hora tiene que avisar con mínimo antelación de 5 días, para evaluar disponibilidades. Cuando es día de salida Flor está pendiente del cliente para despedirse personalmente. Les acompaña en la despedida deseándoles un buen viaje de regreso y que siempre que deseen Casas Alberto tiene sus puertas abiertas. Si no puede estar presente, siempre les envía un mensaje de whatsapp o les dice adiós el día antes.

**Curiosidad:** Los clientes suelen dejar notas de agradecimiento en la casa ¡las encontramos y guardamos todas! Os dejo algunos ejemplos.



## 8. El backstage

### 8.1 Acción

Al llegar por la mañana lo primero que se hace es dar una vuelta por las zonas comunes y analizar qué limpieza necesita. Recoger las hojas del suelo barridas por el viento, limpiar las piscinas y jacuzzis asegurándonos de que están debidamente tapados. Repasar las zonas comunes recogiendo utensilios o desperdicios que los clientes hayan podido dejar la noche anterior. Acomodamos sofás y cojines de la palapa revisando si necesitan lavado o limpieza.

Saludar a las gallinas y asegurarse de recoger huevos que hayan podido poner en los alrededores en sus tiempos de paseo es también importante.

Una vez revisado todo, se va a la oficina para organizar el plan de trabajo de limpieza, reposición y mantenimiento diario, además de crear la lista de la compra para el día siguiente.

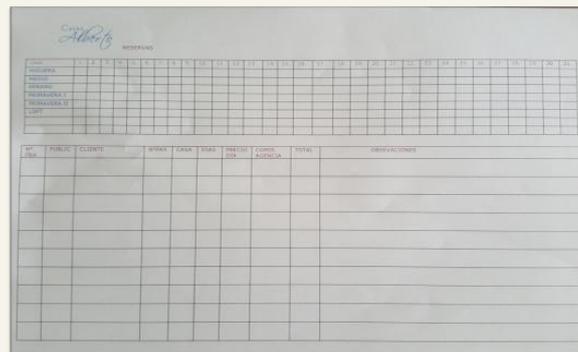
- Marcar las zonas de limpieza comunes tras haberlas revisado
- Revisar las salidas con el fin de despedir al cliente y coordinar la limpieza de las casas.
- Controlar las llegadas del día y sus horarios para asegurarse de dar una buena bienvenida al cliente y de que su casa esté preparada.
- Chequear el aprovisionamiento de material de limpieza, cocina y bar para prever su reposición.
- Atender los emails y las reservas durante el día.
- Revisar las llegadas del día siguiente para coordinar la bienvenida.
- Revisar la lista de reservas de restaurante para prever provisiones.

Una vez se tienen marcadas las tareas del día, se comienza a trabajar priorizando y coordinando tiempos.

Durante el día y hasta llegada la noche, siempre se revisan las zonas comunes con el fin de mantenerlas limpias y ordenadas.

## 8.2 Limpieza y mantenimiento

Se dispone de una orden de limpieza diario donde aparecen las labores a realizar durante el día. Esta se elabora tras revisar las zonas en base a las llegadas y salidas del día.



The image shows a handwritten cleaning order form for 'Casas Alberto'. The form is divided into two main sections. The top section is a grid with columns for days of the week (DIA) and rows for different areas (ZONAS). The bottom section is a table with columns for 'FECHA', 'PUNTO', 'CLIENTE', 'SERVICIO', 'TIPO DE SERVICIO', 'FECHA DE SERVICIO', 'LUGAR DE SERVICIO', 'TOTAL', and 'OBSERVACIONES'. The form is filled with handwritten entries.

Se comienza a las 09:00 por las zonas comunes. En caso de que haya salidas y llegadas el mismo día, hay que priorizar la limpieza de la casa que va a ser ocupada, una vez salga el cliente anterior.

### 8.2.1 Limpieza Las casas

La limpieza de las casas se hace cuando se marcha el cliente definitivamente. Si un cliente desea que se limpie la casa durante su tiempo en Casas Alberto, esto se puede hacer, pero con un coste extra que es variable dependiendo del tipo de limpieza que el cliente desee.

- 1 – Para empezar, abrimos todas las ventanas para ventilar.

- 2 – Recoger la basura
- 3 – Recoger la ropa sucia. Toallas, sábanas, mantas y nos aseguramos de que cojines, colchas, bajos de cama y cortinas estén limpias. Esta ropa la lavamos de forma habitual dos veces al mes siempre que no estén sucias.
- 4 – Pasar un cepillo por esquinas y techos.
- 5 – Limpiar la cocina. Electrodomésticos, utensilios y vajilla así como todas las superficies.
  - Producto utilizado para limpiar la placa de cerámica: VITRO.
  - Producto utilizado para limpiar el lavajillas: Fairy
- 6 – Limpiar las habitaciones de polvo, muebles y espejos. Posteriormente, hacemos las camas.
- 7 – Limpiar las zonas comunes. Salón-comedor de polvo, ventanas, espejos. Revisar los sofás, manteles y cojines por si necesitaran ser lavados.
- 8 – Limpiar los baños. Ducha, azulejos, sanitarios, espejos y poner toallas limpias.
  - Producto utilizado para limpiar espejos y puertas de la ducha: Limpia Cristales W5
  - Producto utilizado para limpiar ducha y sanita y limpia manos: Don Limpio.
- 9 – Fregar el suelo de toda la casa.
  - Producto utilizado: Friegasuelos Florar de Aro.
- 10 – Por último, decorar la casa con flores, centro de frutas (que estén en buen estado) y dejamos el directorio con instrucciones e información.
- 11 – Poner ambientador si notamos que se ha fumado. Ojo! Pulverizar cerca de cortinas o sillones para no manchar suelo o cocina.



Material Necesario para Limpieza de las Casa: mopa, fregona, balde, fregona, paños de limpieza

Duración de Tiempo medio por limpieza de cada casa:

- 1- Villa Loft ⑦ 2 horas
- 2- Casa Primavera I ⑦ 1,5 horas
- 3- Casa Primavera II ⑦ 1,5 horas
- 4- Casa del Medio ⑦ 1 hora
- 5 - Casa La Higuera ⑦ 1 hora
- 6- Casa Verano ⑦ 1,5 horas

## 8.2.2 Limpieza de las áreas comunes

Las áreas comunes se limpian diariamente. Cada 15 días se realiza mantenimiento de la piscina para lo que contratamos a una empresa externa.

Orden de Limpieza:

- 1 – Piscina – Recoger hojas del agua usando la red de la piscina.
- 2 – Limpiar las hamacas y sacudir los cojines de la zona de la piscina.
- 3 – Recoger las hojas del suelo de las zonas de relax.
- 4 – Sacudir y ordenar cojines de las zonas de relax.
- 5 – Limpiar las mesas de la zona de relax
- 6 – Limpiar la cafetería común (mesa, vasos, cafetera)
- 7 – Recoger frutos caídos de los árboles de fruto
- 8 – Recoger huevos de las gallinas, limpiar gallinero y dar comida a las gallinas.



## 8.2.3 Mantenimiento del huerto

El huerto tiene diferentes árboles de fruto (Durazneros, Melocotón, Naranjeros, Higuera, Aguacateros, Ciruelos y Plataneras) estos se podan 1 vez al año. En el verano se riegan a cada 15 días y en el invierno 1 vez por mes a través de un sistema de riego. Diariamente se recogen los frutos o hojas que estén por el suelo.

## 8.2.4 Servicio técnico y aprovisionamiento

Las sábanas se envían a la lavandería donde se encargan del lavado y planchado por cantidad. La empresa la entrega al día siguiente. Se entregan en bolsa de basura y se registra la cantidad entregada. Al devolverla, se revisa el contenido y se almacena en las estanterías previstas para ello.



La ropa que no necesita ser planchada se lava en Casas Alberto (toallas, sábanas de invierno, fundas de almohadas decorativas exterior, manteles zonas exteriores). Se tiende al aire libre.



Productos de limpieza: se hace un listado semanalmente de lo que se necesita y se compra todo junto con papel de baño y jabón para las casas en Macro.



Las luces exteriores funcionan con un sistema de reloj que se encienden automáticamente desde las 6pm hasta las 6am en invierno y en verano desde las 9pm hasta las 5 am en verano.

## 8.3 Reservas y cobro

Cuando la reserva es hecha a través de booking.com, los clientes realizan el pago a través de tarjeta de crédito, la empresa Booking.com mensualmente cobra su comisión directamente de la cuenta bancaria de Casas Alberto.

Cuando la reserva se hace directamente por teléfono el pago se puede hacer por transfer bancario antes de la llegada o por efectivo ó tarjeta a la llegada (tienen un datafono).

## 8.4 Servicio de Restaurante

En el restaurante El Pitirre, se ofrece un servicio cercano y familiar con el objetivo de hacer sentir al cliente como en casa. Se cuidan los detalles tanto en el montaje de mesas como en la presentación de los platos. Para ello, se ha elaborado un pequeño video donde se puede ver el montaje de mesas y presentación de los platos.



Al abrir el restaurante y antes de que llegue el cliente, hay que asegurarse de que todo está en orden, se montan las mesas, poniendo flores frescas y música relajante. Cuando el cliente llega, se le recibe cordialmente y se le acompaña a su mesa. Se encienden velas, toma nota de la bebida y se le ofrece la carta o platos del día. Durante la comida, es importante estar pendientes de que estén bien atendidos, siempre de forma cordial y familiar, sin “atosigarle”.

## 8.5 Feedback y Fidelización

Siempre se incentiva a los clientes que dejen su opinión en las webs Booking.com y Trip Advisor. Contestar a los comentarios es una prioridad para Casas Alberto.

Se guardan todos los tickets de agradecimiento que nos dejan en las casas a la salida.

Para fidelizar clientes, cuando un cliente repite, siempre se personaliza la casa que va a ocupar, como por ejemplo una decoración especial a su llegada o con cosas que sepamos que les hace ilusión o necesiten.

Para fidelizar clientes, cuando un cliente repite, siempre se personaliza la casa que va a ocupar, como por ejemplo una decoración especial a su llegada con cosas que sepamos que les hace ilusión o necesiten.

Además, se le da la bienvenida con su nombre en una bonita pizarra en la puerta de su casa.



## *Cómo promocionamos nuestro Oasis*

- **Página web propia:** <http://www.casasalberto.com/>
- **Redes Sociales:** Facebook (<https://www.facebook.com/CASAS-ALBERTO-320404567973107/>)
- **Metabuscadores:** Trip Advisor, Trivago, Kayak
- **Recomendación:** Sin duda el boca a boca, la mejor forma de venderse es que los clientes se vayan satisfechos y que hablen de su experiencia sobre Casas Alberto en su país.

### *Canales de reservas:* Portales de Reservas Online:

Booking.com: <http://www.booking.com/Share-LkfLrt>

Rent By Owner <https://goo.gl/yRUJ4e>

Expedia – Hotels.com

**Reservas directas:** Consultas y cotizaciones directas por email y teléfono.



## 9. *Objetivos de futuro*

Para seguir sorprendiendo a los clientes y atraer a nuevos, hay un proyecto de futuro para crear más zonas “privadas” con vistas al mar y al barranco en las áreas comunes para que los clientes puedan disfrutar de la tranquilidad de la naturaleza en este clima maravilloso.

Se está evaluando posibilidad de hacer uso de la cueva como zona de relax donde se puedan pasar las tardes de verano relajados en un ambiente diferente.

También se proyecta que el Restaurante El Pitirre adquiriese más vida y que a través de él, se pueda ofrecer media pensión a los clientes.



## Minds into Matters

# CASAS Alberto

**Dirección:** Calle Fermín Pérez 88

38629 San Miguel de Abona

Santa Cruz de Tenerife (España)

**Teléfono:** +34 670 21 23 53

**E-mail:** [Info@casasalberto.com](mailto:Info@casasalberto.com)

**Web:** <http://www.casasalberto.com>



*“Casa Alberto no es mi negocio, es todo lo bueno de mí que siempre he querido compartir”*

**Flor Simón**

# Minds into Matters

## CASAS

# Alberto

Bienvenidos a CASAS ALBERTO

Nuestro objetivo es que se encuentre como en su propia casa y que disfrute de ésta maravillosa isla.

Estaremos siempre a su disposición para darle buenos consejos de lugares no tan turísticos y con mucho encanto.

Ésta pequeña empresa está compuesta por 2 mujeres luchadoras + Escarlata...mi gata..  
Eva, la señora de la limpieza muy buena cocinera...por ciertojj

Flor, la soñadora que empezó este proyecto en 1.998 con su padre ALBERTO, reformando una de las casitas canarias y construyendo luego éste lugar tan mágico como son CASAS ALBERTO y mi gata Escarlata...;) que me acompaña desde hace muchísimos añosjj

Nosotras estamos de **lunes a Sábados de 9:00 a 14:00**

Fuera de ese horario me pueden localizar

Llamándome o enviándome un whatsapp a mi móvil ó bien enviándome un e-mail

Nº Móvil: [00.34.670.21.23.53](tel:0034670212353)

E-mail: [florsimong@gmail.com](mailto:florsimong@gmail.com)

Si desean buenos consejos sobre lugares de interés para visitar en la isla, me pueden enviar un whats app y le remitiré información y links sobre restaurantes típicos, playas, chiringuitos, etc..

---

CASAS ALBERTO, están ubicadas en El Frontón, un pequeño barrio de San Miguel de Abona, muy tranquilo y seguro.

Conocido por el cultivo de papas canarias y viñedos.

Le aconsejamos que visite la **ERMITA de El Frontón**, donde podrá disfrutar de una bonita vista panorámica, está ubicada a la entrada del pueblo donde está el cartel de EL FRONTÓN, bajando hacia la derecha.

La **DULCERÍA TAGORO** donde podrá ver la elaboración de nuestros típicos dulces canarios hechos con almendras de la zona en horno de leña (subiendo la calle hacia la izquierda 20 min a pie)

En San Miguel de Abona, **EL MUSEO LA CASA DEL CAPITAN Y la IGLESIA de San Miguel**, son lugares de interés.

## **SUPERMERCADOS**

A 5 min. en coche está el supermercado GUAY abierto de 8:30 a 21:30 ó el SUPERMERCADO GAMA, con productos de la zona.

También en LAS CHAFIRAS, encontrará MERCADONA Y LIDL

## **RESTAURANTES**

El más cercano está al salir del pueblo bajando la carretera RESTAURANTE EL PORTILLO.

## **PANADERIA**

Frente al supermercado GUAY, panadería EL HORNO DEL PAN, con una gran variedad de panes y dulces.

## **RESTAURANTE CASAS ALBERTO**

Elaboramos comida casera canaria con productos de nuestros agricultores.

Se aconseja reservar, sólo disponemos de 5 mesas.

Consúltanos sobre los días que abrimos el restaurante

También puede encargar nuestra comida canaria TAKE AWAY todos los días excepto los domingos.

A nuestro STAFF: EVA o FLOR de 9 a 13:00

## **SERVICIO DE LIMPIEZA:**

Cambio de toallas 2 veces por semana

Cambio de sábanas 1 vez a la semana

Limpieza extra: 10€ /hora (bajo petición)

## **LEÑA**

Tenemos a su disposición sacos de leña para la chimenea por 6€

## **ZONA WIFI Y CAFETERÍA**

La zona wifi se encuentra en la Haima junto a la piscina

**CLAVE: alberto2017**

Visita nuestra pequeña cafetería, donde encontrará huevos frescos de nuestras gallinas felices en la nevera, café, té, libros...etc..

Esperamos de todo corazón que disfrute de su estancia en CASAS ALBERTO.

Un abrazo

FLOR y EVA



# Minds into Matters



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.



Este proyecto ha sido diseñado y ejecutado por Tenerife Job Training S.L. como socio del Proyecto Erasmus Plus 2016-1-IS01-KA02-017090 financiado por La Unión Europea y con la colaboración de Tu hotel Al Día. Todos los Derechos Reservados.

