

 **Caso Breve 46**

**ROOM MATE HOTELS,  
 TUS "COMPAÑEROS DE CUARTO" PARA TUS NOCHES DE HOTEL**

M<sup>a</sup> del Carmen De la Calle Durán  
*Universidad Rey Juan Carlos*

Room Mate Hotels es una cadena hotelera internacional que contaba en 2018 con 24 hoteles boutique entre Europa y América en ciudades como Nueva York, Ámsterdam, Barcelona o Estambul. Se encuentra en pleno proceso de expansión con la apertura prevista hasta 2020 de 13 nuevos hoteles añadiendo destinos urbanos como Roma, París, Lisboa o Nápoles, pero también Mallorca lo que supondrá la entrada de la cadena en el segmento vacacional con su primer hotel Room Mate Playa.

Room Mate Hotels es una de las tres unidades de negocio de Room Mate Group cuya clave del éxito es reinventarse y romper con lo establecido, bajo el lema 'The visionary brand', que define su espíritu: "Somos una marca visionaria porque nos adaptamos a lo que va a venir en el futuro antes de que llegue". Así surgieron las otras dos unidades de negocio: Be Mate Apartments (una plataforma de alquiler de apartamentos únicos con servicios de hotel lanzada en 2014) y X-Perience (un servicio de consultoría y herramienta tecnológica para hoteles creado en 2016).

En la figura 1 puede observarse la distribución geográfica de Room Mate Hotels. Cada hotel tiene un nombre propio que simboliza un estilo único y le otorga una personalidad definida, de forma que ningún hotel es igual a otro sino que son creados con espacios diferentes y acogedores. Como se recoge en la misión y valores de su web: "Todo el que nos visita se sorprende gratamente del diseño de nuestros hoteles pero, sobre todo, por el trato recibido, porque más que un cliente, para nosotros es nuestro 'compañero', nuestro 'amigo', nuestro... 'room-mate'". De ahí el nombre de la cadena.

**Figura 1. Distribución geográfica de Room Mate Hotels**

EUROPA			
<b>Madrid</b>	Room Mate Óscar	<b>Málaga</b>	Room Mate Larios
	Room Mate Laura		Room Mate Valeria
	Room Mate Alicia	<b>Granada</b>	Room Mate Leo
	Room Mate Mario	<b>Ámsterdam</b>	Room Mate Aitana
<b>Barcelona</b>	Room Mate Anna	<b>Florenia</b>	RoomMate Isabella
	Room Mate Carla		Room Mate Luca
	Room Mate Emma	<b>Milán</b>	Room Mate Giulia
	Room Mate Pau	<b>Róterdam</b>	Room Mate Bruno
	Room Mate Gerard	<b>San Sebastián</b>	Room Mate Gorka
	Room Mate Vega	<b>Estambul</b>	Room Mate Emir
ESTADOS UNIDOS Y LATINOAMERICA			
<b>Miami Beach</b>	Room Mate Waldorf Towers	<b>Nueva York</b>	Room Mate Grace
	Room Mate Lord Balfour	<b>México</b>	Room Mate Valentina

Fuente: Datos de 2018 extraídos de la web corporativa de Room Mate Hotels



En Room Mate Hotels se valora el respeto, la transparencia y la honestidad con todos sus *stakeholders*: clientes, empleados, proveedores y accionistas. Se fomenta la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la diversidad de gente, ideas y culturas. Se innova de manera continua “para colmar las expectativas de todos los que nos visitan pero, sobre todo, mantenemos un ambiente de trabajo cercano y afable en donde nuestros empleados, a la vez que trabajan, se divierten y en donde nuestros clientes se sienten como en casa (del amigo)”, como se recoge en su web.

Room Mate Hotels surge de una conversación tomando café entre tres amigos: Kike, Carlos y Gorka que detectaron que en Madrid no había ningún establecimiento que ofreciera lo que ellos demandaban, es decir, “una buena localización, un fantástico diseño y un servicio excepcional que te haga sentir como en casa” y con una buena calidad-precio. Empezaron a preguntarse dónde les gustaría alojarse si viajaran a una ciudad como Madrid o París y llegaron a la conclusión de que “debía estar en pleno centro de la ciudad, con una decoración original y un precio ajustado, que no estuviera saturado de servicios que al final nunca usas (como una peluquería o un gimnasio) y con un trato natural de tú a tú. Porque lo único que necesitas realmente para 'patear' la ciudad es un buen desayuno”. De hecho para Sarasola (El PAIS Semanal) lo más importante de un hotel son “las tres D: descanso, ducha y desayuno. Es lo básico, si funcionan, el cliente está contento”.

Así, en el año 2005, se abre el primer hotel, Room Mate Mario, en Madrid junto al Teatro Real. Desde entonces el fundador y presidente de Room Mate Group es Kike Sarasola, uno de los empresarios más reconocidos del sector hotelero, aunque también es conocido por sus éxitos deportivos.

Dentro de la filosofía de la cadena está escuchar al cliente, con ello consiguen ofrecerles lo que realmente demandan como el desayuno hasta las 12 o wifi gratuito inalámbrico en toda la ciudad con el sistema *WiMate*. Gracias a este sistema Room Mate Hotels recibió el premio *Best Innovation in Digital Sales & Marketing* por *Worldwide Hospitality Awards*, uno de los premios más importantes de la industria turística a nivel internacional.

La empresa, según Rosalía Fernández directora de RR.HH. se percibe como “innovadora, diferente, fresca, moderna, transparente, divertida, comprometida con las personas y con su entorno con oportunidades para crecer y desarrollarse”. Aunque también es habitual encontrarse referencias en los medios hacia la cadena utilizando las palabras “creativa” y “aventurera”. Además, Fernández afirma que entre sus valores se encuentran la “alegría y entusiasmo” con lo cual la percepción de la cadena hace que sean “una empresa deseada por los profesionales del sector”. Pero no solo se han convertido en una marca deseada por los empleados, sino por la clientela también al considerarla una *lovebrand*, porque han conseguido que el cliente se siente identificado con el hotel en el que se aloja al escuchar sus necesidades.

Por último, Room Mate Hotels se ha propuesto ser la cadena más ecosostenible. Para ello ha puesto en marcha su proyecto Room Mate Ecolution, con el compromiso de eliminar el 80% del papel y del plástico que generan antes de finales de 2020. El primer paso ha sido crear un Comité de Ecosostenibilidad que controlará la aplicación de todas las medidas, entre las que destaca el nuevo uniforme de materiales reciclados creado por Ecoalf y fabricado con botellas de plástico recogidas del mar Mediterráneo. Se convierte así en la primera cadena del mundo con uniformes 100% ecosostenibles del personal de recepción de todos sus hoteles, desde los cordones de las zapatillas hasta la camisa. Y es que, como ha subrayado Sarasola, “Room Mate se ha caracterizado siempre por centrarse en las personas y para ello es esencial cuidar el planeta en el que vivimos”

**Pregunta:** ¿Cuál es la estrategia competitiva de *Room Mate Hotels*? Identifique las fuentes y los riesgos de su ventaja competitiva.



## Fuentes de información utilizadas

Página web oficial de Room Mate Hotels: <https://room-matehotels.com/es/> [29/01/2019]

Economía de Hoy (2018). Room Mate Hotels, major empresa Española en gestión del talento de los empleados. Disponible en: <https://www.economiadehoy.es/noticia/6572/empresas/room-mate-hotels-mejor-empresa-espanola-en-gestion-del-talento-de-los-empleados.html> [29/01/2019]

Equipos y talento (2015) *Entrevista a Rosana Fernández, directora de RRHH de Room Mate Hotels*. Disponible en: <https://www.equiposytalento.com/entrevistas/director-recursos-humanos/room-mate-hotels/rosana-fernandez/> [15/12/2018]

Expansion.com (2018). *Room mate duplicará tamaño en 2020 y llegará a 37 hoteles*. Disponible en: <http://www.expansion.com/empresas/transporte/2018/01/15/5a5c5be7e2704ed0718b4637.html> [29/01/2019]

Hotelsur (2019). Room Mate quiere ser la cadena más ecosostenible. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/126473\\_room-mate-quiere-ser-la-cadena-mas-ecosostenible-porque-no-hay-un-planeta-b.html](https://www.hosteltur.com/126473_room-mate-quiere-ser-la-cadena-mas-ecosostenible-porque-no-hay-un-planeta-b.html) [08/02/2019]

Zabalbeascoa, A. (2017). El PAIS Semanal. ENTREVISTA Kike Sarasola: "Cada uno de mis éxitos oculta miles de fracasos". Disponible en: [https://elpais.com/elpais/2017/01/11/eps/1484089534\\_148408.html](https://elpais.com/elpais/2017/01/11/eps/1484089534_148408.html) [08/02/2019]