

Sol y playa escoltan su excelencia

El Royalton Cayo Santa María es un hotel que irrumpe en los planos estelares de la calidad en los servicios Todo Incluido del universo hotelero.

Conversar con sus directivos es percibir con cuánto orgullo dedican sus esfuerzos y desvelos a la prosperidad en los servicios turísticos.

Yuliet Hernández, Directora Adjunta del Complejo Hotelero, y Williams Cabrera, al frente de los Servicios Turísticos, desbordan su apego a la instalación mientras nos cuentan que fue este precisamente el primero de los hoteles en recuperarse, y para mejor, de los efectos del abrumador huracán Irma. Un colectivo abnegado es capaz de cualquier proeza.

La historia comenzó el 1ro. de diciembre de 2012, con la apertura de la instalación, categoría Cinco Estrellas, en la modalidad de sol y playa. Con 122 habitaciones, 110 de ellas en 11 bungalows y 12 habitaciones en cabañas, atiende al segmento de parejas, que encuentran allí el apacible espacio que buscan los románticos. Con un prestigioso y profesional servicio de mayordomía, se erige cual mirador en la zona más elevada del cayo, con una vista al mar digna de la realeza.



APOSTAR POR LA DIFERENCIA

Caminar por sus bellísimos predios e intercambiar con sus trabajadores convence de que el eje central de su filosofía hotelera consta de tres variables: el cliente, el cliente y una vez más el cliente. Tras el alto índice de repitencia de visitantes emerge una vocación por incorporar a la modalidad

de sol y playa, experiencias que endulzan el alma y desbordan el espíritu.

Para los que llegan por primera vez, se perfilan ofertas especiales diseñadas para enamorarlos y hacerlos volver siempre. Para los que ya no pueden desprenderse de la calidez del hotel y su gente, plantar un árbol sella un pacto de fidelidad.

Las cenas románticas, con preparaciones que enlazan lo delicado y lo afrodisíaco, ofrecen la oportunidad de disfrutar de un atardecer a la orilla de la playa o la piscina. La celebración de ceremonias de bodas y aniversarios constituye un hermoso detalle de este hotel y sus trabajadores.

SI DE CALIDAD SE TRATA...

Al colectivo lo prestigia la calidad del servicio. Cuenta con las mejores facilidades para el acceso de sus clientes al resto de las áreas y actividades del resort, y se privilegia por su cercanía a plazas y servicios extrahoteleros, lo que le aporta una ventaja competitiva. Su posicionamiento sostenido en las redes sociales y de opinión, entre las que destacan TripAdvisor y Holliday Check, siempre entre los dos primeros lugares, y el servicio de planta real, personalizado y diferenciado, junto a la estabilidad de su equipo directivo, definen el éxito como instalación hotelera.

Muestra de su calidad

- (2018) TripAdvisor® Travellers' Choice Award All Inclusive.
- (2017) Holiday Check Recommended.
- (2017) TripAdvisor® Rankings.
- #1Hotel en Cayo Santa María.
- #1Hotel de lujo en Cayo Santa María.
- #1Hotel de Playa en Cayo Santa María.
- (2017) Premio Ambiental por el Ministerio de Construcción.
- (2016) (2017) TripAdvisor® Certificado de Excelencia.
- (2016) Awarded by Canadian son Monarc.ca.

- Mejor Resort de Cuba.
- Mejor Playa del Caribe.
- Mejor Restaurante del Caribe.
- Mejor Calidad/Precio de Cayo Santa María.
- Resort para parejas en Cayo Santa María.
- (2014) TripAdvisor®Traveler'sChoiceAwardcomo#1Resort.

Todo Incluido en el Mundo

De cara al futuro hay consenso en cuanto al imperativo de fortalecer su posicionamiento en las redes sociales y sitios de opinión y la elevación del índice de repitencia de sus clientes. La consolidación de una oferta cada vez más auténtica y cubana presiden los proyectos en los que ya se trabaja para convertirlo en un sitio aún mejor.

La cocina cubana tradicional se siente prestigiada por la exquisitez de la oferta de restauración con la comida del mar, representada por la salsa-perro, unas soberbias minutas o las sabrosas bolitas de macabí, que solo son una parte de la identidad y la cultura de esta tierra convertida en servicio.

Si de calidad se trata, resulta imprescindible la referencia al Jefe de Mayordomía. A Jorge Oreste Eclat González todos lo conocen. Una asistencia que sustenta la excelencia hotelera se consolida cuando lo conduce un líder permanente por la calidad. Con su acostumbrada sencillez reconoce: “el Royalton es el orgullo de mi trayectoria laboral; desde su apertura, hace ya cinco años, y desde el mismo puesto, tratamos de conseguir la satisfacción plena del cliente cuando está en casa. Esto lleva un seguimiento permanente y los resultados que exhibimos hoy serían imposibles de lograr si no contáramos con el equipo de trabajo estable y profesional con el que contamos. Esa es nuestra filosofía de trabajo y de vida, y a ella se adhieren los que se nos incorporan”.

La sostenibilidad hotelera en la operación es un compromiso permanente del colectivo con ese bellísimo entorno que hace las delicias de los visitantes. Haber obtenido en el 2014 el

premio de TripAdvisor al Mejor Hotel Todo Incluido del mundo no envanece, sino reafirma cada día que el hotel Royalton Cayo Santa María surgió para triunfar en la excelencia.

Excellence Accompanied by Sun and Beach

Royalton Cayo Santa María Hotel meets international quality standards related to All Inclusive services in the hotel realm. When talking to its executives, it is easy to perceive that they are proud to devoted their efforts to the prosperity of tourism services. Yuliet Hernandez, Deputy Director of the Hotel Complex, and Williams Cabrera, Head of Tourism Services, brim with attachment to the facility while telling us that it was the first hotel to recover from the impact of hurricane Irma, and it is actually even better. This is a selfless team with the potential to achieve any feat.

It all began back on December 1, 2012, with the opening of the five-star facility, related to the sun-and-beach modality. Featuring 122 rooms, 110 of which are distributed in 11 Bungalows and 12 rooms in cabins, it targets the couples segment, so they find the peaceful space every romantic looks for. Offering prestigious and professional butler service, it stands out like a viewpoint on the highest area of the key, with a picture-perfect view of the sea.

The service quality is backed up by a great staff, guests can easily have access to all of the Resort's areas and activities, and it is near squares and extra-hotel services, so its competitive advantage is significant. Its positioning actions on opinion and social networks, with special emphasis on Tripadvisor and Holliday Check, where it is always rated in the first two positions, and customized royal floor service, along with the stability of its executive team, are driving forces behind the success as a hotel facility.

The hotel's operational sustainability is a permanent commitment to that gorgeous environment that amazes visitors.

Having won the award given by Tripadvisor to the Best All-Inclusive Hotel in the World in 2014 does not make them conceited, but reaffirms that Royalton Cayo Santa María hotel was born to triumph in excellence.

Por: MSc. Vivian Martínez de la Vega. Subdirectora de Investigación y Desarrollo y Profesora Principal Centro de Capacitación del Turismo en Villa Clara.