

Fullgao: ¿cómo llenar tu hostel cuando abran los aeropuertos?

Laura Rodríguez Fuentes | viernes, 17 de abril, 2020 6:00 am



Saily González Velázquez. Foto del autor

Saily González Velázquez. Foto del autor

Hostal de Saily González Velázquez. Foto del autor

Hostal de Saily González Velázquez. Foto del autor

Hostal de Saily González Velázquez. Foto del autor

Saily González Velázquez. Foto del autor

SANTA CLARA, Cuba.- Saily González Velázquez se ha convertido en menos de un año en la cuentapropista cubana más reconocida y mediática tanto en redes sociales como en la prensa independiente. Su hostel, Amarillo B&B, en el centro de Santa Clara, ha devenido como referencia para más de cien hosteleros que se han apropiado, gracias a su modelo de negocio, de nuevas estrategias de marketing para promocionarse en internet y obtener mayor cantidad de reservas online. Representa una mujer empoderada que ha sabido guiar hacia el éxito a

otros propietarios y propietarias de alojamientos similares.

“Amarillo”, un resort declarado “gay friendly”, es una de las casas más atractivas de la hostería en Santa Clara, según refieren los propios clientes del sitio de [Airbnb](#). Saily y su pareja Antoine lo concibieron de manera tal que todos los espacios estuvieran coordinados entre sí a partir de una decoración vintage y artística. Lo nombraron de esa forma porque les pareció atractiva la sonoridad de la palabra. Dentro de esta casa de rentas hay un fonógrafo antiguo, maletas de viaje cincuenteras, muebles reciclados, un pedazo de madero usado como ornamento y una réplica de las famosas sillas de hierro que amueblaron las heladerías Coopelia en Cuba en los años sesenta.

“Cuando conocí que existía la agencia Airbnb empezamos a subir de inmediato en visitas”, nos cuenta ella. “En ese momento solo había dos hostales que usaban este medio para promocionarse y eran mi única competencia. Aquello me pareció tan bueno que empecé a ayudar a otros con sus negocios para que vendieran su espacio”, cuenta Saily.

En 2016 Saily fue seleccionada entre 6000 mil personas para formar parte del programa Young Leaders America Initiative, patrocinado por Meridian Center y el Departamento de Estado norteamericano. Junto a otros siete cubanos viajaron hasta Charlottesville en el estado de Virginia para recibir una preparación basada en el emprendimiento en el hotel Oakhurst. Como parte del proyecto tomó clases de cortesía, de administración, promoción y manejo de negocios.

Para administrar y mantener su negocio en Cuba, Saily se enfrenta a las propias carencias de un país que atraviesa por una crisis de productos básicos y de aseo personal. Abastecer la nevera de “Amarillo” o surtirlo de sábanas, toallas y hasta almohadas cómodas representa una inversión bastante costosa e inexplicable para los turistas que lo visitan. Cuando el hostel comenzó a aportar mayores dividendos, ambos dueños decidieron contratar a personal especializado en el trato con extranjeros, que tuvieran conocimiento de idiomas y supieran orientar a los huéspedes en cuestiones de historia local y las mejores tarifas para moverse dentro de la provincia.

El año pasado, Saily formó parte de los más de mil propietarios estafados a través de la plataforma Booking, que se gestionaban con la empresa argentina SmileWallet, involucrada con tráfico de medicamentos y lavado de dinero. “A raíz

de esa estafa, varios arrendadores decidimos abrir un grupo de whatsapp para ver, entre todos, cómo podíamos solucionar el problema”.

Mediante la interacción con los afectados en las redes sociales, esta emprendedora se percató de que existían muchas carencias e inquietudes entre los miembros de la industria de la hostelería en Cuba. Varios de ellos se quejaban de los bajos precios establecidos en hostales similares a los suyos con el fin de atraer mayor cantidad de clientes en temporadas bajas de turismo.

“En lugar de tener nuevas ideas, algunos propietarios decidieron bajar el costo del alojamiento. La competencia en Cuba se basa en que, si no tengo turistas, pues bajo los precios. Te encuentras hostales que cobran solo 9 CUC con desayuno incluido y me pregunto cómo es que son rentables así, porque a mí no me da la cuenta”.

Entonces, Saily comenzó a filmarse en la sala de su hostel para ofrecer clases de emprendimiento a través de una serie de videos de youtube, que contribuyeran a mejorar las prácticas de reservas online de los arrendatarios, y que sus anuncios aparecieran en los principales resultados de búsqueda en plataformas como Airbnb, Booking o Expedia.

“La gente me empezó a preguntar dudas que tenían y fue cuando decidí convertirlo en un negocio, porque estoy muy interesada en que los precios de los alojamientos en Cuba suban, y que la imagen que se le dé al mundo no siga siendo la del país barato y donde el marketing que se hace es malo. Así surge Fullgao. Al final, estas tres plataformas son para las casas particulares como lo mismo es Facebook para otro tipo de negocios. Son las que mejor funcionan para venderse y promocionarse. Son el market place con el que contamos”.

“No entre en pánico, aliente a futuros huéspedes”

Fullgao, traducido como “Casa llena”, surge como una red colaborativa encargada no solo de posicionar los hostales en dichos motores de búsqueda, también ofrece acciones de mentoría, optimización de anuncios y marketing digital. En pocas palabras, pretende convertir a los arrendatarios en emprendedores bajo el eslogan de “hostal lleno, anfitrión feliz”. Hasta el momento, Fullgao cuenta con 145 afiliados y trabajan con casas de renta de varias provincias del país.

Saily González Velázquez. Foto del autor
Saily González Velázquez (Foto de archivo)
Hostal de Saily González Velázquez. Foto del autor
Foto del autor
Saily González Velázquez. Foto del autor
Hostal de Saily González Velázquez. Foto del autor

La mayoría de los hosteleros cubanos desconocen las mejores herramientas propias del diseño y la mercadotecnia para postear anuncios atractivos o hasta para decorar sus casas. Muchos hostales en Cuba se muestran abarrotados de flores artificiales y elementos que no concuerdan entre sí y que rayan en el kitsch o el mal gusto, como una especie de cariátides que sus dueños posicionan en balcones y columnas que muestran a leones o mujeres semidesnudas. Fullgao les presta ideas y prácticas estéticas que “inviten a reservar”.

“Me percaté que debería generar confianza porque se trataba de un negocio digital. Fue cuando decidí hacer un taller en La Habana para presentarlo a los hosteleros y empezar a tener ingresos. La fotografía es fundamental para promocionarte en los anuncios. No puedes reflejar la fealdad. Un hostal, en estos tiempos, no es una casa familiar. No puedes tener una foto de quince en la sala de tu casa”.

Con el [cierre de los aeropuertos](#) y el cese del turismo que llegaba a la Isla a causa de la entrada de la COVID-19, la mayoría de los arrendadores vieron sus arcas y esperanzas afectadas. La red Fullgao, sin embargo, se mantiene activa rediseñando estrategias de comercio online para atraer a más clientes a sus casas de renta.

“Estamos enseñando a los propietarios de hostales a usar Instagram, a usar los hashtags, a quien seguir y a quien no mediante clases online. Aún no sabemos qué hacer cuando termine la pandemia. A mí se me ocurre apoyar a esas personas que querían viajar y su economía se vio afectada por el coronavirus. Aunque abran los aeropuertos a partir del 30 de abril, dudo que empiece a venir turismo a Cuba. Nos mantenemos en este tiempo optimizando los anuncios”.

Cuando comenzaron las cancelaciones Saily alentó a los hosteleros a evitar el pánico. En su lugar, propuso que los futuros huéspedes trasladaran sus reservas hacia los meses de mayo y junio. De este modo, los propietarios de casas de renta

se asegurarían una mejor ocupación en la temporada baja.

“Fullgao va a llegar hasta donde quieran que llegue. Fullgao está para ayudarnos unos a otros en estos momentos de crisis. Ahora hicimos una publicación que decía Quédate en casa hoy pa´ que puedas venir mañana. Goza tu gao. Creo que solo van a subsistir realmente aquellos hostales que puedan pasar todo esto con éxito, y que no pierdan su visibilidad y su idea de negocio”.



Si tienes familiares en Cuba comparte con ellos el siguiente link [\(descargar Psiphon\)](#), el VPN a través del cual tendrán acceso a toda la información de CubaNet. También puedes suscribirte a nuestro Boletín dando [click aquí](#).