

## Empresa del mes: Guest Connection

### Solucions en millora de servei i reputació on line per a hotels.

Categoria: Ocupació

**Empresa:** GuestConnection

**Activitat:** Solucions en millora de servei i reputació on line per a hotels

**Emprenedor:** Willem Van Rossen

**Data creació:** 09/2009



### Per què vas decidir crear la teva empresa? Que et va motivar a fer-ho? Per què vas escollir aquesta activitat?

Portava un temps amb la idea de dedicar-me al sector serveis, i més concretament a la qualitat, les noves tecnologies, Internet i la reputació on line. Feia més de dos anys que pensava en aquesta possibilitat, però em feia por fic-me perquè tens un lloc de treball fix, una hipoteca que pagar, una filla... i mai acabes de trobar el moment propici. En el meu cas, les circumstàncies em van empènyer a intentar tirar endavant aquesta idea. A causa de la crisi vaig perdre feina que tenia com a director de tarda a un hotel de Sitges, i va ser llavors que vaig veure que potser era una oportunitat d'aconseguir els meus somnis, de concretar i fer realitat aquesta idea que tant de temps portava cuinant i prepara

A les feines anteriors ja m'havia fet càrrec de temes de control de qualitat i de servei, controlava pàgines de crítica i opinió, i vaig pensar que podia ser una bona idea oferir aquest tipus de serveis i que les empreses tinguessin la possibilitat d'externalitzar-ho. Saber què opinen els teus clients, oportunitats on line... A mi m'ofereixo cursos de formació. Anteriorment havia portat assessories d'educació i cursos, el que em va permetre unir-ho tot en un sol concepte.

### A que et dedicaves abans?

Porto molts anys treballant a l'hostaleria i el turisme. He treballat a hotels de tot el món: EEUU, Japó, França, Espanya... i prop de vuit anys a Catalunya. La darrera feina va ser a l'hotel Dolce de Sitges.



### **Des de la idea inicial fins a la posada en marxa, quan temps ha passat?**

Al desembre, pels volts de nadal, vaig començar a concretar la idea: fer el pla d'empresa, parlar amb amics, comentar la idea, dissenyar la web, crear el programari... I vaig poder iniciar l'activitat a finals de l'agost. En total, vuit o nou mesos. L'objectiu era fer-ho bé i per això m'ho vaig prendre amb calma. A més van sortir diversos problemes imprevistos que van retardar l'inici.

### **Què és el que milloraries en el procés de creació d'empresa?**

Per sort, no tinc queixes respecte a la creació de l'empresa. Tot va anar bé i no vaig tenir problemes. Tot i això, m'agradaria assenyalar, en un altre sentit, un problema que sí que em vaig trobar. Quan comences, quan tot ho tens al cap i arriba al moment de traslladar-ho a la realitat, no ets conscient de que és tracta d'un pas molt difícil. La teoria i la pràctica són molt diferents del que pots arribar a imaginar. La comercialització, sobretot en els moments en els que ens trobem, molt complicada, costa més poder oferir serveis. Els hotels tenen menys pressupost per gastar, amb l'afegit de que el producte és innovador i no el tene contemplat dintre de les seves despeses previstes.

A més, per mi també és un tema nou. No havia fet mai de comercial i és complicat, difícil. Has d'intentar arribar a la persona adequada, convèncer-la perquè provi el producte i, finalment, que contracti el servei. I al tractar-se d'un servei diferent no saps si és el que vol el client i ho tens que intentar descobrir i analitzar. Mirant enrere, potser hagués estat millor comptar amb ajuda externa, amb un professional que optimitzés el procés de venda.

Ser emprenedor és un món tant diferent, tant nou, que tot és un aprenentatge, viatge que poc a poc vas aprenent i millorant.

### **Com va sorgir el nom comercial?**

Buscava un nom internacional, anglès, però que a la vegada fos fàcil. L'objectiu era poder sortir a l'estranger però que la gent local pogués entendre. També va fer entendre la connexió entre el client i l'hotel, ajudar a connectar-los.

## Quins són els teus objectius?

M'agradaria convertir-me en una referència en temes de reputació on line, de millora de servei pel sector hotelier a Catalunya i Espanya, i també, per què no, internacionalment. Contribuir a una millor qualitat de la prestació del servei i l'excel·lència a Catalunya.

Vull créixer internacionalment. Actualment, he començat a fer projectes amb cadenes hoteleres a Croàcia i Turquia, i, properament a Holanda. M'agradaria també poder aplicar el concepte de la reputació on line no només als hotels i poder aplicar-ho a parcs temàtics, per exemple. Hi ha una quantitat ingent de pàgines web i blocs on s'intercanvien idees, opinions i crítiques.

En formació, voldria arribar a qualsevol empresa de servei: millorar l'atenció al client, la comunicació interna, la motivació del personal... i arribar a altres segments de mercat: comerç, banca, etc.

I ara estic sol, però l'objectiu és poder créixer i ampliar l'empresa contractant a més persones.

## Què és el que aconsellaries a un nou emprenedor?

Que ho pensin tot molt bé, com he dit abans, la realitat és molt diferent a la teo Cal fer molt bé els deures i tenir un bon pla de negoci. Parlar amb altres persor del projecte, com més, millor, i ser molt crític amb un mateix i deixar-se criticar sense acritud, agafar-s'ho en sentit constructiu, encara que sigui difícil perquè quan iniciis una cosa com aquesta t'ho prens com una cosa molt teva i resulta complicat.

## Ser empresari: un somni o una necessitat?

Una combinació de les dos. Necessitat en el sentit de que em vaig trobar amb i situació nova per mi, sense feina. Però tinc la sort de que em dedico a la qualitat al servei, temes molt difícil de trobar treballant per altres. He pogut crear el meu lloc de treball ideal, fent ús de totes les meves habilitats, ajudant a les empreses a la societat.

**Què et va impulsar a participar als Premis e-mprendre?**

El Servei d'Iniciatives Econòmiques de la Mancomunitat em va proposar participar per mirar de fer contactes i aconseguir reconeixement.

**Què significa per tu que el vostre projecte hagi estat reconegut amb un dels premis?**

Va ser bonic. Encara que no vaig aconseguir els primers premis, em va afalagar rebre el reconeixement en forma de menció especial. Puc contribuir al desenvolupament de la zona, a la seva millora i convertir-la en un destí de qualitat, deixant la meva empremta en aquest procés.

**On et podem trobar?**

[www.guest-connection.com](http://www.guest-connection.com)

[willemvanrossem@usa.net](mailto:willemvanrossem@usa.net)

Telèfon 647678362

[Imprimeix](#)

[Tornar](#)

