



FICHA ESTANDARIZADA DE BH HOTEL

HotelesEnMedellin.com

1 IDENTIDAD BÁSICA DEL HOTEL

(OBLIGATORIO)

- **Nombre del hotel:** Hotel bh El Poblado (también referido como “bh Poblado”)
 - **Marca / Cadena (si aplica):** BH Hoteles (German Morales Hoteles)
 - **Categoría de hotel:** Urbano Corporativo Boutique Bienestar Vacacional
 - **Zona / Barrio:** El Poblado (Milla de Oro / entorno CC Santa Fe – Oviedo)
 - **Ciudad:** Medellín
 - **Tipo de entorno:** Activo Tranquilo Mixto (activo por zona comercial/avenida; dentro, ambiente funcional)
-

2 SENSACIÓN Y RITMO DEL HOTEL

(OBLIGATORIO – lenguaje humano)

- **Sensación general del hotel:** urbano, moderno, funcional; “hotel de trabajo bien ubicado” que también sirve para descansar si el huésped tolera ciudad activa.
- **Ritmo del hotel:** Medio (flujo corporativo + viajeros de paso; no se percibe “hotel lento”)
- **Nivel de silencio nocturno:** Variable (depende de habitación/orientación y del entorno activo; hay menciones históricas de ruido por avenida/obras en reseñas)
- **Tipo de huésped que más lo disfruta:** negocios, viajeros prácticos, parejas/solos que priorizan ubicación en Poblado y logística fácil (malls, restaurantes, taxis).

3 PERFIL DE HUÉSPED IDEAL

(OBLIGATORIO)

Este hotel es ideal para:

- Quien necesita **ubicación “cero complicaciones”** en El Poblado (malls, restaurantes, movilidad).
- Viaje de **trabajo / agenda urbana** que valora habitación cómoda, limpieza alta y servicio correcto.
- Quien quiere un **estándar estable** (sin promesa “wow boutique”, pero con buen desempeño en limpieza/confort).

No es ideal si:

- El cliente busca **silencio profundo garantizado** (entorno activo; el silencio puede variar por lado de la habitación).
- El cliente es **muy sensible con desayuno/servicio de restaurante**: en TripAdvisor aparecen críticas fuertes al desayuno (calidad/variedad/ambiente del personal), aunque en Booking muchos lo valoran bien → hay variabilidad de expectativa.
- Grupos/familias que esperan “flexibilidad” en asignación: hay que **confirmar bien tipo de cama/capacidad** (el hotel tiene inventario limitado de ciertas tipologías y políticas que generan fricción si hay mal entendido).

4 UBICACIÓN — LECTURA HUMANA (MAPS)

(OBLIGATORIO – no técnica)

- **Zona caminable:** Sí (para CC Santa Fe / Oviedo, cafés, restaurantes de la zona; caminabilidad urbana)
- **Cercanía a:**
 - **Restaurantes:** Alta

- **Zonas de interés:** Media (muy bien para “Poblado/Milla de Oro”; no es centro histórico caminable)
- **Vida nocturna:** Media–Alta (zona Poblado con oferta; no es “hotel de rumba”, pero está cerca de ella)
- **Nivel de actividad del entorno:**
 - **Día:** Alto (avenida + comercio)
 - **Noche:** Medio (puede subir en fines de semana según dinámica del sector)

Alertas reales del entorno:

Tráfico Ruido (potencial) Fines de semana activos Eventos frecuentes Ninguna relevante
Lectura preventiva: está en un punto “muy Medellín”: fácil acceso, pero con movimiento. Si el cliente es sensible al ruido, pedir **habitación más interior/alta o lejos de avenida** (según disponibilidad).

5 HABITACIONES — PERCEPCIÓN REAL

(OBLIGATORIO)

- **Tamaño percibido:** Cómodo (estándar) / Junior Suite más amplia
- **Enfoque principal:** Funcionalidad Descanso Diseño (diseño moderno, pero prioriza uso práctico)
- **Tipos de habitación más comunes:** Estándar Twin Doble King Otra (Junior Suite)

Observaciones importantes:

- Inventario de Junior Suite es reducido (pocas unidades) → si el cliente la quiere por espacio, **no se debe asumir**.
 - Para familias/grupos, confirmar **tipo de cama real** (Twin vs Queen/King) y **máximo de huéspedes** antes de cerrar.
-

6 SERVICIOS QUE REALMENTE IMPACTAN LA DECISIÓN

(OBLIGATORIO – solo los relevantes)

- **Desayuno:** Destacado / **Variable**
 - Booking: subpuntuajes altos y menciones positivas frecuentes.
 - TripAdvisor: aparecen críticas fuertes sobre calidad/variedad y trato en desayuno.
 - **Restaurante:** Sí (al menos “café/bar” y oferta de alimentos en hotel)
 - **Spa / Bienestar:** Sí (sauna; no se evidencia “spa completo” en fuentes abiertas)
 - **Gimnasio:** Básico–Completo (hay gym reportado en amenities; en brochure se evidencia espacio de entrenamiento con vista)
 - **Rooftop / Terraza:** Sí (hay mención/imagen de vista desde rooftop en web; confirmar acceso/horarios según operación)
-

7 MOMENTOS DOMINANTES DE LA EXPERIENCIA

(OBLIGATORIO – mínimo 3)

- Entorno inmediato (malls / logística urbana):** “salgo y tengo todo cerca” es el patrón más repetido.
 - Habitación (confort/limpieza):** subpuntuaciones altas sostenidas en limpieza y confort.
 - Desayuno:** momento clave, pero **polarizante** (para algunos es muy bueno; para otros, decepción).
 - Áreas para trabajo / reuniones:** el hotel se presenta y es evaluado como apto para corporativo (salones/servicio).
-

8 RANGO DE TARIFA ORIENTATIVO

(OBLIGATORIO – nunca final)

Valores aproximados por noche – 2 personas (solo referencia; **VDA confirma tarifa exacta y disponibilidad**)

- **Temporada baja: \$300.000 a \$360.000 COP** (estándar/king)
- **Temporada media: \$340.000 a \$420.000 COP** (según tipo y ocupación)

- **Temporada alta / eventos: \$440.000 a \$520.000 COP** (eventos ciudad; puede subir según ocupación y tipo)

Notas tarifarias:

- **Incremento estimado por persona adicional:** variable según política/edad; validar antes (especialmente niños).
- **Variación por tipo de habitación:** Twin y Junior Suite suelen moverse por encima del estándar; Junior Suite es inventario limitado.
- **Fechas críticas (ferias, congresos, eventos):** ColombiaTex, Semana Santa, Colombiamoda, Feria de las Flores, Expocamacol, fin de año (entre otras).
- Importante: en el convenio aparecen **cargos/impuestos no incluidos** (seguro hotelero y posible IVA según condición). En conversación con cliente, esto se maneja como “**puede aplicar** y se confirma al cotizar”.

9 PLANES ESPECIALES / EXPERIENCIAS DEL HOTEL

(BLOQUE INTEGRADO – OBLIGATORIO SI EXISTEN PLANES)

¿El hotel ofrece planes especiales?

Sí (principalmente **promociones por tipo de compra/estancia**, no “planes románticos” evidenciados en fuentes revisadas)

Tipos de planes disponibles (marcar solo los activos):

Escapada de descanso (fin de semana / tarifa especial)

Otro: “reserva anticipada” / “quédate más” (descuentos por anticipación o por 4+ noches)

Perfil de viaje al que aplican:

Escapadas cortas Viajes urbanos especiales Parejas (si buscan fin de semana práctico, no necesariamente “celebración”)

Qué incluyen (lenguaje humano) (máx. 3 bullets):

- descuento por compra anticipada (normalmente no reembolsable)
- descuento por estancias largas (4+ noches)

- tarifa especial de fin de semana

Condiciones importantes:

- Requiere reserva previa: Sí
- Depende de disponibilidad: Sí
- Aplica todos los días: No (según promo)
- Aplica fines de semana: Sí (en promo de fin de semana)

Rango tarifario orientativo del plan (opcional pero recomendado):

Valor adicional aproximado sobre la tarifa de la habitación

- **Desde:** \$0 (no es “adición”, suele ser descuento)
- **Hasta:** N/A (se expresa como % / condición)

Frases guía para el agente IA (planes):

- “Este hotel maneja promociones por anticipación o por estadía larga; si me dices tus fechas, lo validamos.”
- “En fines de semana puede haber tarifa especial, pero cambia según ocupación.”
- “Estas promos suelen tener condiciones (por ejemplo, no reembolsable); VDA las confirma antes de cerrar.”

Validación operativa Viajes Destino Antioquia – Planes

- Planes activos actualmente: Sí
- Confirmar siempre con el hotel antes de ofrecer: Sí
- Ofrecer solo si el cliente lo menciona: Sí (o si pregunta por “descuento / promo”)

(OBLIGATORIO – mínimo 3)

- “Este hotel funciona bien si tu prioridad es **ubicación en El Poblado y logística fácil** (malls, restaurantes, transporte).”
 - “Hay que tener en cuenta que el entorno es **activo**; si eres sensible al ruido, pedimos habitación lo más tranquila posible según disponibilidad.”
 - “En esta zona, el rango por noche suele moverse entre **\$300.000 y \$520.000**, pero en eventos sube; VDA confirma la tarifa exacta.”
 - “El desayuno es un punto importante: muchos lo valoran bien, pero hay reseñas que lo critican; si para ti el desayuno es ‘no negociable’, lo tratamos como alerta.”
-

1 1 VALIDACIÓN OPERATIVA — Viajes Destino Antioquia

(OBLIGATORIO)

- **Apto para descanso sensible:** Sí No (solo si el cliente tolera entorno urbano activo / se gestiona expectativa)
 - **Requiere advertencia previa al cliente:** Sí (ruido potencial / desayuno variable / confirmar cama-capacidad)
 - **Confirmar siempre disponibilidad con proveedor:** Sí
 - **Hotel activo para recomendación IA:** Sí (cuando el encaje sea “Poblado práctico/corporativo”)
-

1 2 CAMPOS OPCIONALES — VALOR AGREGADO

- **Concepto / diferenciadores reales:** ubicación hiper-estratégica frente a Santa Fe; estándar sólido en limpieza/confort; perfil corporativo.
- **Experiencia del desayuno (detalle):** desempeño mixto por reseñas; no prometer “desayuno espectacular”, sino “correcto y frecuente buen feedback, con algunas críticas”.

- **Experiencia del entorno (percepción):** seguro y activo (milla de oro), con tráfico; ideal para moverse en Poblado, menos ideal para “sentirse en retiro”.
 - **Reseñas – lectura sintetizada (positivos / alertas):**
 - Positivos repetidos: ubicación, limpieza, confort, personal.
 - Alertas: desayuno (calidad/variedad/servicio), ruido puntual por entorno/obras (histórico), y políticas/cargos que pueden generar fricción si no se explican.
 - **Matices entre habitaciones:** pedir asignación que minimice ruido (según disponibilidad) y confirmar tipo de cama; Junior Suite limitada.
 - **Servicios adicionales relevantes:** Parqueadero Pet friendly (en convenio aparece que no permiten mascotas, salvo guía) Accesibilidad Transporte
-

1 3 HISTORIAL OPERATIVO Viajes Destino Antioquia

(INTERNO)

- **Nivel de satisfacción histórica:** N/D (por completar con datos VDA)
 - **Incidencias recurrentes:** N/D (por completar con datos VDA)
 - **Tipo de cliente más feliz:** corporativo / urbano práctico / compras-gastronomía en Poblado
 - **Tipo de cliente que genera fricción:** descanso muy sensible; huésped que espera desayuno “top” como parte central; familias/grupos si no se aseguró cama-capacidad desde el inicio.
-

1 4 CONTROL DE LA FICHA

- **Estado de la ficha:** Activa En construcción En revisión
- **Fuente de información:** Hotel (brochure) Web Booking TripAdvisor Instagram Experiencia Viajes Destino Antioquia

- Nota: el enlace de Instagram no fue accesible para lectura directa en esta sesión (bloqueo), por eso no se extrajeron patrones del feed.
- **Última actualización:** 2026-01-20
- **Responsable:** HEM.COM — Analista hotelero (IA)