



DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS

DREAMPLACE is a family-owned company, based in Tenerife.

Pioneer in lean hotels & hospitality. Present in the market since 2001.



Lean in Dreamplace Hotels




Sharing Session

Amália Vidal
Oriol Cuatrecasas

LEAN SUMMIT 2018, Nashville







DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS


This learning session

- Purpose:
 - Not to teach you how to use lean tools or to explain the principles (there are many great workshops there that can do that), but to try to inspire you to run experiments in your business and create a system by which you can learn from the outcome of those experiments.
- People:
 - Amalia, Oriol,... and surprise.
- Process:
 - Explain how we do lean
 - Simulation
 - Experiments in the hotel
 - Reflection
 - Q&A





Agenda





A3 · Lean in Dreamplace


1. Background & Objectives

Services
Company
Evolution
Objectives

2. Initial Situation

In our hotel

... Lean!


Customers


Areas

Leaders

Workers

3. Proposed Situation

Customer
Queues
rate
Change



Areas
kitchen
rooms
frontdesk

Workers
subgroup
Std&aud
Motivation

Leaders
hoshin
Std lead
coach

4. Plan

Actions

←

A3 !

→


Cultural change


5. Follow-up

A LEAN hotel!

A LEAN organization!

+ Q&A











■ Temperatura media mensual (°C)
— Número medio mensual de horas de sol









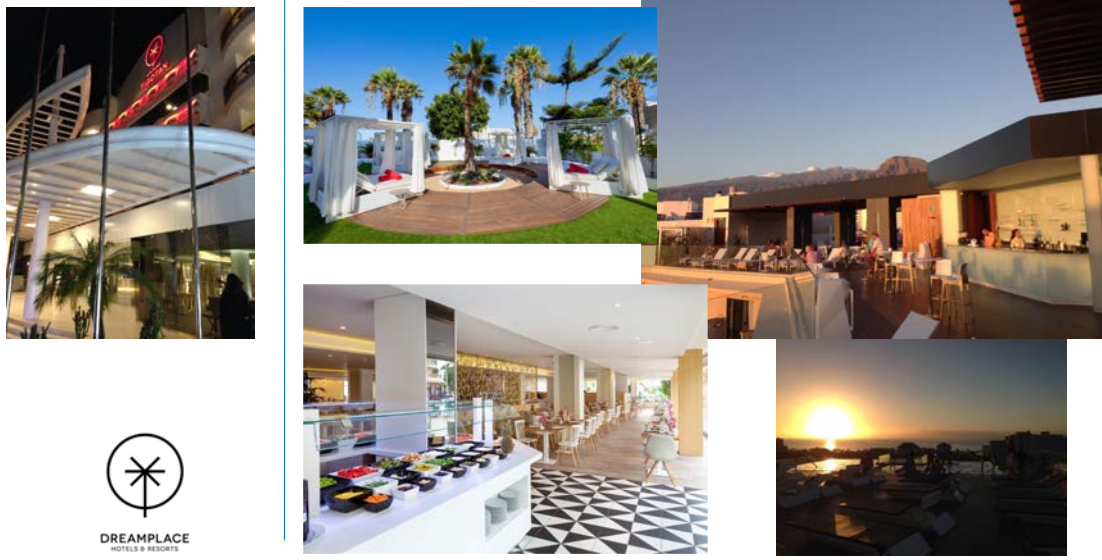


**TIGOTAN**
LOVERS & FRIENDS

**DREAMPLACE**
HOTELS & RESORTS


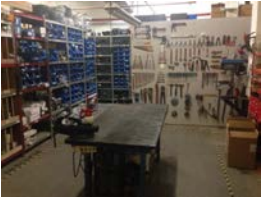






Our place



Our place...

**DREAMPLACE**
HOTELS & RESORTS

... A lot of work!

Our Services...

Special Rooms



Relax

Food







Experience


Atmosphere

Entertainment

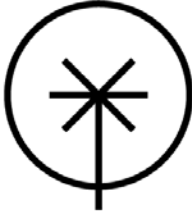



Our People...












Background



DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS



DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS



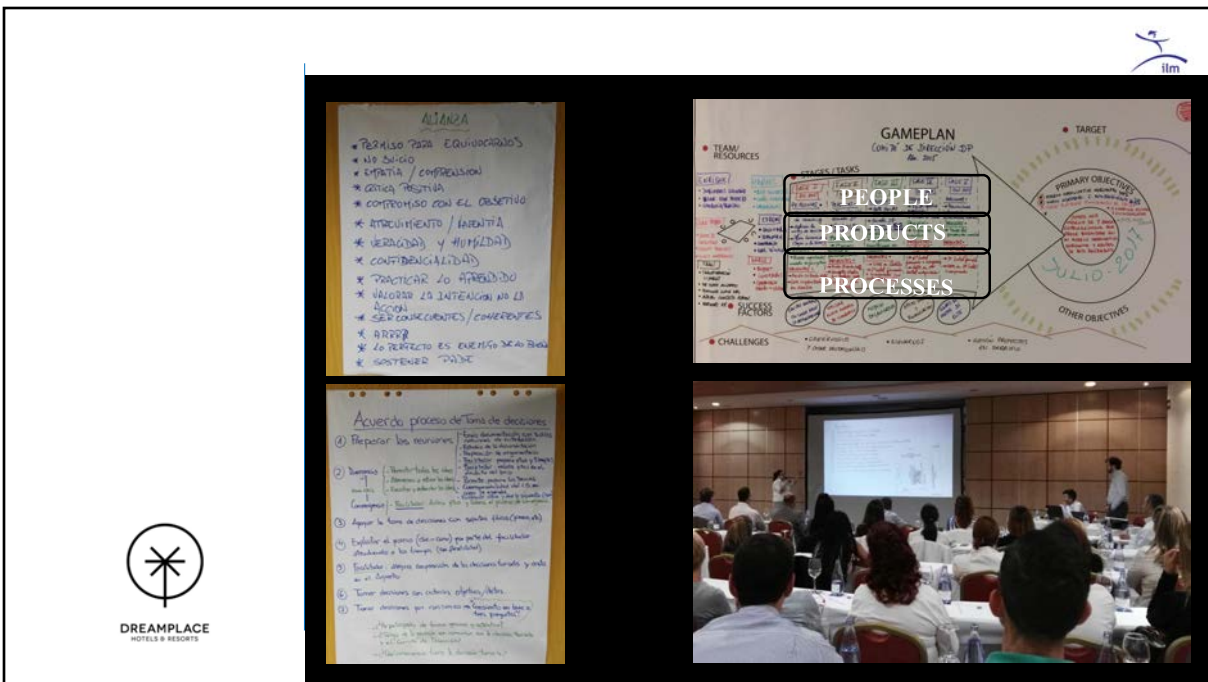
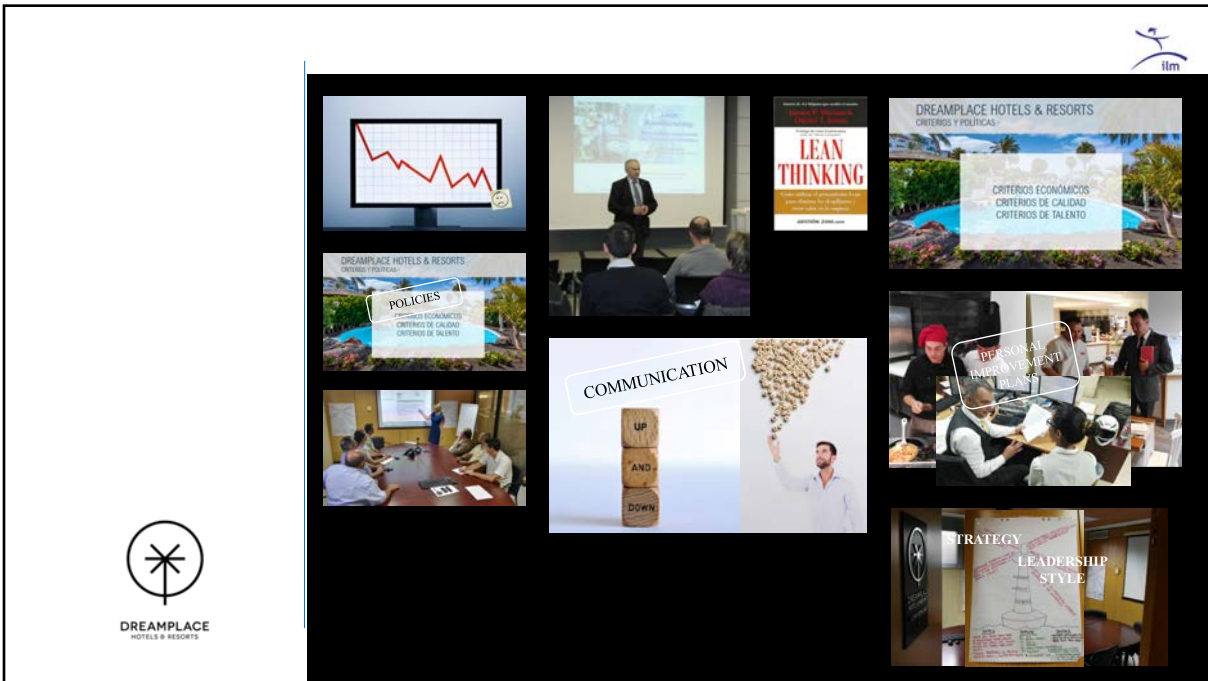

History

- 2008 - Crisis
- 2011 – Conference
- 2011-15 - First steps & foundations established
- 2015 - Gemba walk
- 2016 1Q – Training
- 2016 2Q – First A3. Coach training.
- 2016 3Q – Hoshin training
- 2016 4Q – Amalia on board.
- 2017 1Q – A3 on business
- 2017 2Q – Std, JI and Flow owned by subgroups
- 2017 3Q – Standard leadership
- 2017 4Q – Transversal vision



DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS





Agenda

A3 · Lean in Dreamplace

1. Background & Objectives

Services
Company
Evolution
Objectives

2. Initial Situation

In our hotel

... Lean!

Customers

Areas

Leaders

Workers

3. Proposed Situation

Customer
Queues
rate
Change

Areas
kitchen
rooms
frontdesk

Workers
subgroup
Std&aud
Motivation

Leaders
hoshin
Std lead
coach

4. Plan

Actions

←

A3 !

→

Cultural change

5. Follow-up

A LEAN
hotel!

A LEAN
organization!

+ Q&A





Go to the gemba!

- Simulation on the Beach Club



Agenda


A3 · Lean in Dreamplace

1. Background & Objectives


Services
Company
Evolution
Objectives

2. Initial Situation

In our hotel



... Lean!



Customers


Areas

Leaders

Workers

3. Proposed Situation

Customer
Queues
rate
Change



Areas
kitchen
rooms
frontdesk

Workers
subgroup
Std&aud
Motivation

Leaders
hoshin
Std lead
coach

4. Plan

Actions

←

A3 !


→

Cultural change



5. Follow-up

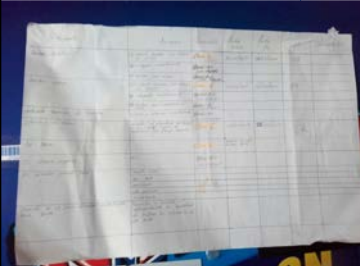
A LEAN hotel!

A LEAN organization!



Beach Club



A3 Analisis por Lentitud en Beach Club

1. Entradas:

- Chapas en TSC
- Por adelantado

2. Situación inicial:

Hay un punto de congestión en el momento de pagar el servicio.

Se debe mejorar el flujo de personas y reducir el tiempo de espera.

3. Propuesta de mejora:

Se propone un sistema de pago por adelantado que permita reducir el tiempo de espera en el momento de pagar el servicio.

4. Resultados:

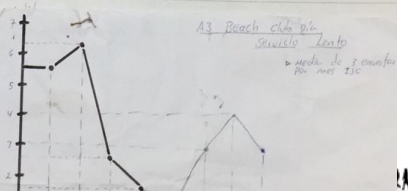
- 1º: Reducción de tiempo de espera.
- 2º: Reducción de la congestión.
- 3º: Reducción de la pérdida de clientes.

5. Análisis de las propuestas:





Se han realizado pruebas piloto y se han obtenido buenos resultados.

6. Conclusión:





Se ha demostrado que la implementación de un sistema de pago por adelantado es una solución viable para mejorar el servicio al cliente en el Beach Club.



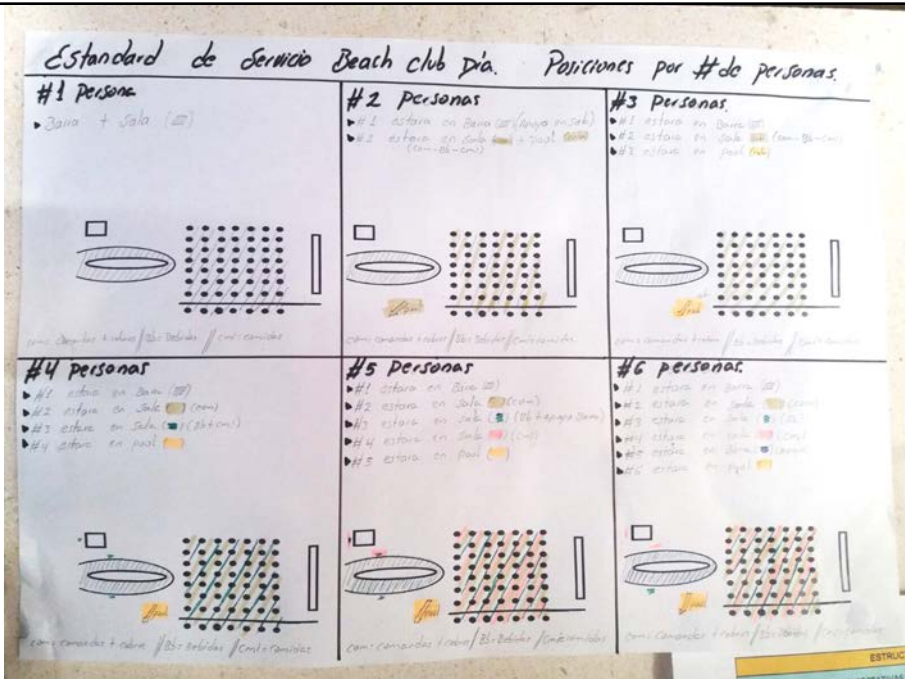
A3 Beach Club etc.
servicio mejorado
a medida de la situación
por mes TSC



Standard work



TKT & Standard work



kanban





Kitchen



A.3. MEJOR DESAYUNOS DE TENERIFE

1. ESTADO INICIAL
 -No se cumplen muchas tareas en montar buffet. (4,30 h / 7,30 h) además 3 personas
 -No todos montan igual buffet, falta de una muestra y días de otro (ESTANDAR)
 -Poca variedad de frutas de corte.
 -Poca variedad de bollos.
 -Coste desayunos por personal actualmente 1,96€.

2. OBJETIVO
 -Mayor presencia en Buffet. (3 Horas en servicio de las 3 Pers.)
 -Mayor control (en horas de servicio) y montaje (Estándar).
 -Menor coste de montaje (objetivo 1,96€).
 -Aumentar variedad de fruta y bollos.

3. SITUACION Y ANALISIS

4. PROPUESTAS
 - Tener desayunos montados entre 5:00h - 7:30h
 - Tener reposición antes de las 7:30 horas.
 - Que cada día roten todas las personas del desayuno.
 - Tener 12 variedades de frutas en una isla.
 - Tener 18 variedades de bollos horneados y tiernas.

5. PLAN DE ACCION

Acción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Prop Fin	Fecha Fin Real	OK / NOK
Bollería 18 variedades	Adul				OK
Fruta 12 variedades	Paco				OK
Estándar montaje	Paco				OK
Estándar elaboración	Yenni				OK
Presencia 2 Pers. Servicio	Responsable Paco				OK

6. SEGUIMIENTO

Indicador	Objetivo	Actual	Fecha 5. 1	Fecha 5. 2
Presencia buffet	3 horas	2:30 h	3 horas	
Estándar Montaje	Estándar		OK	
Estándar bollería	Estándar		OK	
Coste menú	1,96	1,96	OK	OK
ISC	0 comentarios	12 comentarios		
Numero de personas	2 personas	3 personas		2 personas

7. METRICAS

Periodo	Montaje	Elaboración	Coste
PERIODO A	20,7	21,7	1,96
PERIODO B	20,8	21,7	1,96
PERIODO C	20,7	21,7	1,96

8. ACTIVIDADES

- Asistencia Frutas: Adul, Yenni, Paco, Yenni, Paco
- Montaje bollería: Constanza, Yenni, Paco, Yenni, Paco
- Elaboración conservación: Limpieza, Limpieza, Limpieza
- Asistencia cocina: Limpieza, Limpieza, Limpieza
- Montaje buffet: Limpieza, Limpieza, Limpieza
- Montaje bollería: Limpieza, Limpieza, Limpieza
- Elaboración conservación: Limpieza, Limpieza, Limpieza
- Asistencia cocina: Limpieza, Limpieza, Limpieza
- Montaje buffet: Limpieza, Limpieza, Limpieza

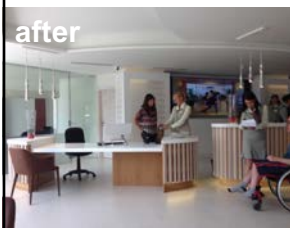


Check-In

Before



after



Objetivo
CHECKIN 6 MIN
ODOS TRABAJADORES IGUAL

Problemas Macro
 - Problemas Macro
 - Lecturas de Director de Billetes
 - Escaneo de Billetes
 - Temperatura

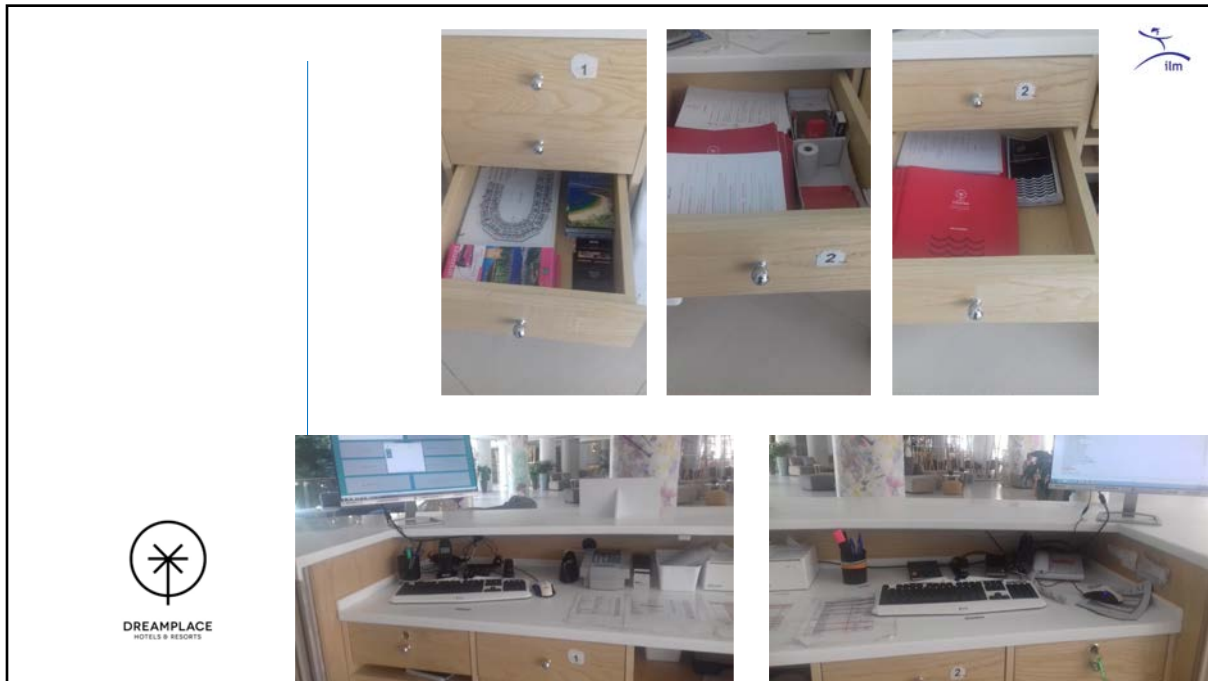
Problemas Micro
 - Organizar puestos
 - Puestos (Caja)
 - Organizar los cables
 - Organizar para el cliente

Problemas Personal
 - Distribuir tareas de manera

4. Análisis
 - Hacer un mapa de flujo
 - Cable para 2 mostradores
 - Muebles de seguridad
 - Cables y SBT
 - Material - 4 puesto organizado para
 - 15.11
 - 17.11
 - 21.11
 - Material - Tareas para cada puesto
 - (Ver Diagrama Flujo) - IMPACTO

5. Puestos
 - Cambiar todos los puestos con internet y
 - Escaneo de billetes
 - Conectar todo y que juntos tengan HAB
 - Organización y Mantenimiento 4 puestos
 - Independientes (ordenado cables y muebles)
 - Todo no congestione su terreno en el organizador

6. Acciones: Ver punto 4 y 5
7. Indicadores: - Promedio checkin / cliente



Agenda

A3 · Lean in Dreamplace

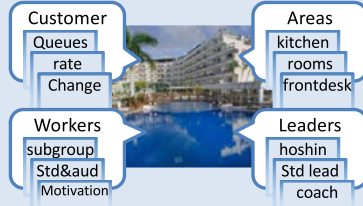
1. Background & Objectives



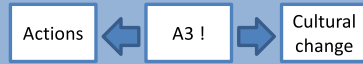
2. Initial Situation



3. Proposed Situation



4. Plan



5. Follow-up



+ Q&A



Sub-groups
60% decisions
by front-line
people

ilm

DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS

ilm

DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS

Hoshin to deploy strategy, and Std leadership

DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS



Cross-fertilization

ilm

Agenda

A3 · Lean in Dreamplace

1. Background & Objectives

Services
Company
Evolution
Objectives

2. Initial Situation

In our hotel

... Lean!

Customers

Areas

Leaders

Workers

3. Proposed Situation

Customer
Queues
rate
Change

Areas
kitchen
rooms
frontdesk

Workers
subgroup
Std&aud
Motivation

Leaders
hoshin
Std lead
coach

4. Plan

Actions

←

A3 !

→

Cultural change

5. Follow-up

A LEAN hotel!

A LEAN organization!

+ Q&A

ilm

Follow up

Indicator	2016	2017
Review Pro	85.5%	90.5%
ISC (max 2)	1.62	1.71
Ranqing	8/9	4/9
% Occupancy	80.45%	83.68%
RevPar (€/av. room)	76€	108€



Proposed situation

... let's go to the gemba!



DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS



Thanks!



DREAMPLACE
HOTELS & RESORTS

... and see you in Tenerife!

