

Spring
Professional

LHH Recruitment
Solutions

Guía salarial **Hostelería & Turismo 2022**

La recuperación y la esperanza marcan el curso de la Hostelería y el Turismo en 2022 tras los pésimos resultados en años anteriores, especialmente en 2020, por los efectos de la pandemia. Los cierres masivos y las cajas vacías han dado paso a la apertura de negocios, mesas llenas e incluso listas de espera. De hecho, los números de 2022 se parecen cada vez más a los de 2019, en pre-pandemia.

El progreso es especialmente notorio en la hostelería al haber remontado en un 80% su actividad y haber apostado por la profesionalización. El gasto medio por persona ha subido un 11% y el consumo fuera del hogar, un 23,4%. Uno de los datos más llamativos es que la hostelería alcanzó

el 78% de recuperación acumulada en diciembre de 2021.

La aparición de nuevas variantes del virus de la COVID-19 sigue afectando al sector, pero en menor medida gracias a la vacunación de la población y a que la normativa anticovid es más permisiva a nivel nacional e internacional. Además, el *delivery* ha crecido exponencialmente gracias, entre otros factores, a la aparición de las *Dark kitchens*. También llamadas "Cocinas fantasma", son un modelo de negocio basado en la elaboración de platos exclusivamente para la venta a domicilio). Así, para el 62% de los consumidores, el poder recibir el pedido a domicilio al comprar *online* es más importante que el factor precio.





Las reservas turísticas también suben gracias, en parte, a una mejor experiencia de cliente. Durante 2021, 31,1 millones de turistas visitaron España, lo que supuso un aumento del 64,4% respecto a los 18,9 millones del año anterior.

Según datos del INE, la actividad turística, que antes de la pandemia representaba el 12,4% del PIB, supuso el 5,5% del PIB en 2020. Por eso, toca recuperarse poco a poco de esa caída tan fuerte. Los empresarios apuestan por que 2022 sea el año de la

consolidación, se reanuden los viajes y se comiencen a oír noticias de contratación. Sin embargo, el mercado de selección de personal está paralizado.

Desde el punto de vista de RRHH, el perfil de Chef está siendo el más demandado por las empresas de Hostelería & Turismo, ya que de ellos depende el buen funcionamiento de las cocinas y de las compañías que optan por un negocio orientado 100% al *delivery*.

Perfil mejor pagado

Perfil más demandado

Hostelería
& Turismo

Director de hotel/Executive Chef Head of Customer Experience



Sales Manager

El/la Sales Manager se encarga de buscar nuevos mercados para aumentar la facturación de la empresa. Hace un análisis exhaustivo de la competencia y de las oportunidades de adquisición y desarrollo del mercado con el objetivo de realizar la planificación estratégica de la organización. Una vez ha fijado el objetivo en los mercados de interés, pasa la tarea al comercial.

Entre sus tareas principales destacan también el impulso de la venta de los servicios de su compañía a través de llamadas y visitas a clientes activos y potenciales; la negociación de los presupuestos controlando la rentabilidad de cada operación y sacando el mejor beneficio de su trabajo; y la colaboración

con su equipo para garantizar el mejor servicio y satisfacción de los clientes.

Las empresas suelen buscar personas con formación superior universitaria, concretamente, graduados en Economía o que tengan un máster en Dirección de Empresas, y que ya tengan experiencia en el sector de, al menos, 3 años. Además, suelen exigir un nivel alto de inglés porque estos/as profesionales trabajan en un ámbito internacional.

Los/as Sales Manager deben tener competencias relacionadas con la planificación y estrategia, así como orientación a resultados, liderazgo y trabajo en equipo.



	Más de 3 años	Más de 5 años	Más de 10 años
Madrid	38.000€	50.000€	60.000€
Barcelona	38.000€	50.000€	60.000€
Galicia	32.300€	42.500€	51.000€
Asturias	32.300€	42.500€	51.000€
Bilbao	34.960€	46.000€	55.200€
Valencia	32.300€	42.500€	51.000€
Andalucía	34.960€	46.000€	55.200€
Murcia	34.960€	46.000€	55.200€
Aragón	32.300€	42.500€	51.000€

Head of Customer Experience

El/la Head of Customer Experience es una pieza clave. Su trabajo está enfocado a la supervisión de la planificación y ejecución de los objetivos generales de experiencia del cliente en la organización. Es el enlace con otros managers de departamentos para garantizar que todos los equipos contribuyan por igual a brindar a los clientes una experiencia perfecta. Tiene un papel clave en la percepción que los clientes tienen de la empresa y en el logro del Net Promoter Score (NPS), la retención, el crecimiento y las ventas rentables.

Entre sus tareas principales destacan la elaboración del Customer Journey de cada cliente; servir de enlace con los jefes de otros departamentos para garantizar que el trabajo se centre en el cliente; hacer un

seguimiento del ROI e impulsar una cultura de mejora continua de procesos.

Las empresas interesadas en este perfil buscan profesionales con formación superior universitaria en Marketing, Comunicación o Administración y Finanzas. Exigen un nivel de inglés avanzado, ya que son perfiles que suelen tener interlocución con clientes internacionales, y quieren tenga una experiencia de, al menos, 5 años en posiciones similares.

Las competencias que caracterizan a este perfil son el pensamiento estratégico y la previsión, las habilidades interpersonales y relacionales, un perfil analítico y de resolución de problemas, y aptitud para la tecnología.



	Más de 3 años	Más de 5 años	Más de 10 años
Madrid	35.000€	50.000€	65.000€
Barcelona	35.000€	50.000€	65.000€
Galicia	29.750€	42.500€	55.250€
Asturias	29.750€	42.500€	55.250€
Bilbao	32.200€	46.000€	59.800€
Valencia	29.750€	42.500€	55.250€
Andalucía	32.200€	46.000€	59.800€
Murcia	32.200€	46.000€	59.800€
Aragón	29.750€	42.500€	55.250€

Head of Food & Beverage

El/La Head of Food&Beverage es responsable de la experiencia gastronómica del cliente y una pieza clave en el equipo que controla todo lo relacionado con los alimentos y bebidas de un establecimiento. Administrar los costes de las materias primas, mantiene los estándares y controla el inventario. Además, participa en otras áreas de la empresa, como la gestión del personal, las interacciones con los huéspedes, tareas de administración, trato con proveedores y costes.

Entre sus tareas principales también está la de ejercer un control exhaustivo sobre la normativa de seguridad e higiene y la formación de los empleados.

Las empresas interesadas en este perfil buscan profesionales con formación superior en Hostelería y Turismo. Exigen un nivel de inglés avanzado, ya que son perfiles que suelen tener interlocución con clientes internacionales, y suelen requerir al menos 5 años de experiencia en el sector.

La competencia que caracteriza principalmente a este perfil es un profundo conocimiento de la industria alimentaria junto a habilidades de organización, liderazgo, resolución de problemas y de comunicación con sus empleados y con los clientes.





	Más de 3 años	Más de 5 años	Más de 10 años
Madrid	35.000€	50.000€	60.000€
Barcelona	35.000€	50.000€	60.000€
Galicia	29.750€	42.500€	51.000€
Asturias	29.750€	42.500€	51.000€
Bilbao	32.200€	46.000€	55.200€
Valencia	29.750€	42.500€	51.000€
Andalucía	32.200€	46.000€	55.200€
Murcia	32.200€	46.000€	55.200€
Aragón	29.750€	42.500€	51.000€



Chef/Executive Chef

El/la Chef o Chef Ejecutivo son dos perfiles que están altamente demandados debido a que el sector está en auge y son muchos los restaurantes que abren sus puertas. Esta persona es la responsable de preparar la carta, supervisar los alimentos seleccionados, coordinar al equipo de cocina, elaborar presupuestos de alimentación y bebida o controlar el stock.

Entre sus funciones está la de formar al equipo y velar por un correcto onboarding; realizar previsiones e informes sobre la productividad y pedidos del restaurante; mantener actualizados los precios de todos los platos; impulsar el trabajo en equipo y la calidad del servicio; asegurarse de que todos los platos se preparan de acuerdo a las normas establecidas; asegurar la seguridad y buen almacenamiento de los productos, inventario y equipamiento; pedir a los clientes su valoración para mejorar la calidad y presentación de la comida; y ayudar a resolver las dudas y problemas de los clientes relacionados con los servicios de cocina.

Las empresas buscan titulados en Gastronomía con experiencia profesional en Hostelería y Turismo. Destacan los perfiles con experiencia en el extranjero, de la mano de un restaurante de renombre, cuyo nivel de inglés ya es fluido. Estos perfiles están demandados para posiciones más ejecutivas y de dirección de cocinas.

En lo que respecta a las habilidades, el/la Chef conocerá el mercado de la restauración y será capaz de dirigir y supervisar cada etapa de la cocina, desde

el stock de alimentos, al presupuesto, pasando por liderar al equipo. Además, debe tener un alto nivel de interlocución porque será responsable de garantizar los estándares marcados.

	Más de 3 años	Más de 5 años	Más de 10 años
Madrid	45.000€	50.000€	65.000€
Barcelona	45.000€	50.000€	65.000€
Galicia	38.250€	42.500€	55.250€
Asturias	38.250€	42.500€	55.250€
Bilbao	41.400€	46.000€	59.800€
Valencia	38.250€	42.500€	55.250€
Andalucía	41.400€	46.000€	59.800€
Murcia	41.400€	46.000€	59.800€
Aragón	38.250€	42.500€	55.250€



Director/a de Hotel

El/la director/a de hotel se encarga de planificar, organizar, coordinar, supervisar y evaluar todas las actividades y procesos administrativos de las instalaciones. Es responsable de todos los servicios: la recepción, las reservas, los banquetes o la restauración. Además, establece los estándares para la administración del personal, los servicios al huésped, la publicidad e incluso, en algunos casos, la selección del menú.

Entre sus funciones está la coordinación de los distintos departamentos del hotel; la comunicación con clientes, gerentes y empleados con un lenguaje profesional que asegure el buen ambiente; implantar políticas para las actividades de los departamentos; anticiparse y encargarse de las necesidades de los clientes; supervisar al personal y revisar los mobiliarios; y garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria, licencias, seguridad laboral y normas legales.

Las empresas suelen buscar personas con formación superior universitaria, concretamente en Hostelería y Turismo, Marketing, Administración o Comunicación. Se suele exigir un nivel de inglés medio-alto, puesto que son perfiles que se mueven en un ámbito internacional. Además, requieren experiencia y conocimiento en departamento de operaciones hotelera, manejo de personal, marketing, ventas y herramientas ofimáticas.

En lo que respecta a las habilidades, el/la directora/a de hotel conocerá el segmento de mercado hotelero y de restauración y

será capaz de analizar y relacionar a la empresa con otras que permitan su mayor crecimiento. Ha de tener competencias relacionadas con la comunicación, el servicio al cliente o la supervisión, así como orientación a resultados, liderazgo y trabajo en equipo.



	Más de 3 años	Más de 5 años	Más de 10 años
Madrid	40.000€	55.000€	65.000€
Barcelona	40.000€	55.000€	65.000€
Galicia	29.750€	44.200€	63.750€
Asturias	29.750€	44.200€	63.750€
Bilbao	32.200€	47.840€	69.000€
Valencia	29.750€	44.200€	63.750€
Andalucía	32.200€	47.840€	69.000€
Murcia	32.200€	47.840€	69.000€
Aragón	29.750€	44.200€	63.750€



Director/a de Recepción

La misión del/de la Director/a de Recepción se basa en recibir, orientar y dar apoyo a los huéspedes directamente o a través de su equipo de trabajo. Es la imagen visible de la compañía, pero no solo eso, es responsable de coordinar todas las actividades de recepción.

Entre sus funciones está dar solución a los problemas, dudas o quejas de los huéspedes antes, durante y después de su estancia; formar y supervisar al personal (administración, recepción, limpieza o seguridad); programar turnos; asegurarse que la atención al público sea correcta; solucionar emergencias; preparar y controlar el presupuesto; y garantizar que se cumplan los requisitos de seguridad y políticas de la compañía.

Las empresas buscan profesionales con formación universitaria en Turismo o Gestión Turística, además de cursos especializados en la recepción hotelera.

Estos profesionales deben tener grandes habilidades comunicativas en distintos idiomas (mínimo inglés y un segundo idioma), habilidades tecnológicas en nuevas herramientas de reservas que vayan apareciendo, formación en técnica administrativas (Office, CRM específico y otras herramientas de gestión).



	Más de 3 años	Más de 5 años	Más de 10 años
Madrid	30.000€	40.000€	50.000€
Barcelona	30.000€	40.000€	50.000€
Galicia	34.000€	42.500€	51.000€
Asturias	34.000€	42.500€	51.000€
Bilbao	36.800€	46.000€	55.200€
Valencia	34.000€	42.500€	51.000€
Andalucía	36.800€	46.000€	55.200€
Murcia	36.800€	46.000€	55.200€
Aragón	34.000€	42.500€	51.000€





Spring
Professional

LHH Recruitment
Solutions