

JOSÉ GAZTELU, DIRECTOR GENERAL DE HOUZZ ESPAÑA: “LAS MARCAS ESPAÑOLAS DE DECORACIÓN PUEDEN VENDER SUS PRODUCTOS EN ESTADOS UNIDOS Y REINO UNIDO A TRAVÉS DE HOUZZ”

Entrevista

Inés Ramírez Nicolás
eMarket Services Spain
www.emarketservices.es
Enero 2018

[José Gaztelu](#) es madrileño, con formación de ingeniero de telecomunicaciones en la Universidad Politécnica de Madrid y MBA en la Columbia University de Nueva York y experiencia internacional en campos como la consultoría estratégica o el comercio electrónico.

En 2015 se pone al frente de [Houzz España](#) para lanzar la plataforma en nuestro país. Hoy es director general de Houzz España y encargado de desarrollo y lanzamiento de este marketplace para los mercados internacionales.

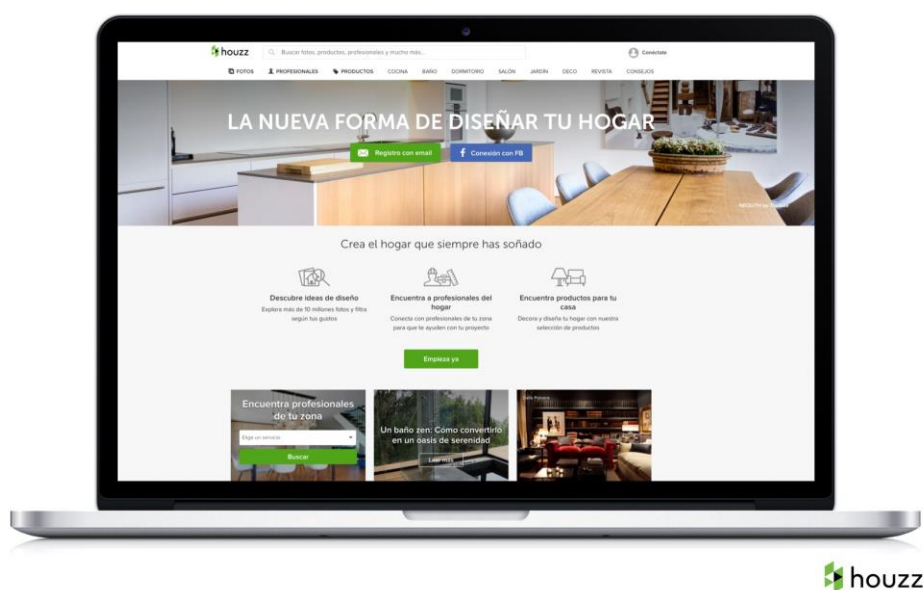


eMarket Services: Para aquellos que no conozcan Houzz, ¿cómo definirías vuestra plataforma?

José Gaztelu: [Houzz](#) es la plataforma online líder en el diseño y la renovación del hogar, que proporciona a las personas todo lo que necesitan para mejorar sus casas de principio a fin, online o desde un dispositivo móvil. Desde la decoración de un espacio hasta la construcción de una casa a medida, Houzz conecta a millones de propietarios de viviendas, entusiastas del diseño y profesionales del sector del hogar en todo el país y de manera global. Con la mayor base de información sobre diseño residencial del mundo y una comunidad dinámica reforzada con tecnología, Houzz es la forma más fácil de encontrar inspiración, obtener consejos, conseguir productos y contratar a los profesionales adecuados para convertir las ideas de los usuarios en realidad.

¿Cómo surge la idea de crear esta plataforma de decoración?

Houzz nace en 2009 en Silicon Valley, California, como un proyecto personal del matrimonio compuesto por Adi Tatarko y Alon Cohen. Los fundadores de Houzz tuvieron que enfrentarse a los retos y dificultades que presenta una renovación del hogar al reformar su propia casa: se toparon con que no existía una base de datos de profesionales bien clasificada donde poder realizar comparativas fiables, que una pila enorme de revistas o las búsquedas en la red no eran suficientes para construir su visión del proyecto y encontrar su estilo. Además, se sintieron solos y frustrados durante todo el proceso. Tenía que haber una forma mejor de hacerlo. Así que crearon Houzz, un lugar donde explorar más de 14 millones de fotos residenciales, donde encontrar los mejores profesionales del hogar, donde conectar con otros particulares que están pasando por lo mismo y donde encontrar productos y guías de decoración. Desde entonces, ha ido creciendo de forma orgánica hasta alcanzar los 40 millones de usuarios únicos al mes en todo el mundo, de los cuales el 90% son particulares con viviendas en propiedad, y más de 1 millón y medio de profesionales activos.



¿A qué tipo de profesionales y a qué sectores específicos se orienta?

Está orientada a profesionales del mundo del diseño y la renovación del hogar; dentro de la plataforma encontramos más de 60 categorías distintas que reúnen todos los actores relacionados con el hogar, desde arquitectos e interioristas hasta paisajistas, constructores o carpinteros.

¿Hay algún requisito específico para darse de alta?

No, cualquier profesional o marca del sector del hogar puede darse de alta. Una vez creado el perfil, les animamos a completarlo lo más máximo posible para ayudarles a construir y desarrollar su marca digital.

¿Qué hace especial a Houzz frente a otras plataformas del sector de la decoración?

Houzz es la única plataforma que ofrece a los particulares un servicio integral, desde buscar inspiración en millones de fotografías de diseños residenciales, encontrar al profesional adecuado para llevar a cabo un proyecto o explorar productos para completar el diseño hasta leer guías de decoración e interactuar con una comunidad global.

Además, Houzz ayuda a los profesionales del diseño y la renovación del hogar en tres aspectos: por una parte, pueden mostrar sus proyectos e ilustrar su estilo y enfoque, gracias a las valoraciones de los clientes y la interacción directa con la comunidad. Por otra parte, pueden conectar directamente con particulares que estén buscando el profesional adecuado para hacer realidad su proyecto de hogar. Y por último, les facilita las herramientas necesarias para colaborar con clientes online durante todo el proceso, trabajar de manera más eficaz y construir y desarrollar su marca digital.

¿Cuántas empresas o profesionales participan actualmente?

A nivel global, contamos con más de 1 millón y medio de profesionales, 25.000 en España, que participan de manera activa en la plataforma y acceden tanto desde nuestra web como desde las aplicaciones móviles para iOS y Android.

¿Y cuántos productos o servicios están listados en los catálogos?

El Marketplace, desde su lanzamiento en Octubre de 2014 en Estados Unidos, cuenta con más 9 millones de productos a la venta de más 20.000 proveedores. Por el momento, el Marketplace no está disponible en España, pero ayudamos a marcas y proveedores españoles a vender sus productos a nuestra comunidad de Estados Unidos y Reino Unido a través de Houzz.

¿Contáis con algún cliente conocido?

Claro. En Houzz encontrarás profesionales y marcas de todas las categorías que se ajustan a las necesidades de cualquier cliente, ya tenga pensado reformar su casa de arriba abajo con materiales y mobiliario de las mejores calidades o realizar un proyecto puntual más

económico con productos adaptados a presupuestos más reducidos. Así, contamos con los mejores profesionales y marcas del sector en la plataforma de todo el mundo.

Además de poner a disposición de las empresas vuestra plataforma, ¿ofrecéis algún servicio adicional? (marketing, asesoramiento, etc.)

Recientemente hemos lanzado el programa Pro+ en España, un servicio de marketing local premium, que ofrece a los profesionales la opción de obtener visibilidad adicional para sus negocios en una zona determinada. El programa Houzz Pro+ ya está disponible en más de 150 ciudades en seis países fuera de Estados Unidos. Los profesionales que se unan a Pro+ disponen de una atención personalizada de un experto de Houzz y un panel de control con estadísticas sobre el rendimiento de su perfil.

En cuanto al Marketplace, ofrecemos a las marcas españolas de mobiliario y productos para el hogar la posibilidad de expandir su mercado internacionalmente y vender productos en Estados Unidos y Reino Unido a través del Marketplace de Houzz. Nos ocupamos de toda la logística para que sea muy sencillo para ellos distribuir sus productos.

Por otro lado, entre las herramientas que ofrecemos a nuestros profesionales para ayudarles a construir y potenciar su marca digital está el Creador Web, una programa de diseño y publicación de páginas web gratuita que permite a los profesionales con un perfil en Houzz crear, de forma sencilla, una atractiva página web automáticamente adaptable para todo tipo de dispositivos.

¿Cuál es el coste para las empresas de utilizar vuestra plataforma?

Tener un perfil en la plataforma es completamente gratuito, como lo son también otras herramientas que ponemos a disposición de los profesionales.

El programa anual Pro+ sí tiene un coste, pero el mismo dependerá de las características, necesidades e inversión que quiera realizar el estudio o negocio que lo quiera poner en marcha.

En cuanto al Marketplace, no existe coste alguno para las marcas que quieran darse de alta para vender sus productos a través de nuestra plataforma, aunque Houzz recibe una comisión por cada venta que se produzca.

¿Qué consejos dais a las compañías que comienzan a usar Houzz para aprovechar todo su potencial?

Antes de comenzar en Houzz, es importante que el profesional o la empresa estén preparados para expandir su negocio. La mayoría de las compañías suelen trabajar con particulares de su zona o reciben trabajos por recomendaciones de antiguos clientes. La exposición que Houzz les ofrece, les abre las puertas a potenciales clientes de su zona, pero también internacionalmente.

Por otro lado, es importante que sean profesionales activos, que completen su perfil lo máximo posible, con información pertinente sobre su empresa, servicios que ofrecen, datos de contacto y sus últimos proyectos. Mantener el perfil actualizado con imágenes de calidad de sus proyectos residenciales es fundamental para atraer a potenciales clientes. Por otro lado, invitamos a nuestros profesionales a que interactúen con la comunidad a través de

nuestra sección de Consejos. Allí podrán resolver las dudas de los particulares y mostrar su experiencia aportando ideas e intercambiando consejos.

Por último, para aquellos profesionales o marcas que quieran obtener visibilidad e impacto adicional, cuentan con nuestros programas de marketing que les ayudarán a acelerar su negocio y la posibilidad de vender directamente a través de Houzz.

En cuanto a los particulares, ¿cómo ayuda a inspirar sus reformas Houzz?

Houzz ofrece a los particulares todo lo que necesitan para renovar, decorar o construir su hogar de principio a fin. Nuestros usuarios pueden explorar más de 14 millones de fotografías profesionales de diseño residencial, guardarlas, compartirlas y colaborar con otros particulares o profesionales a través de los álbumes de ideas. Houzz también pone a disposición de los particulares consejos y artículos escritos por expertos del sector para ayudarles con sus proyectos.

Por otro lado, disponemos de un catálogo de productos y materiales variados para todos los estilos y bolsillos, desde encimeras hasta ropa de cama, distribuidos por grandes y pequeños comercios de todo el mundo.

Y cuando estén listos para emprender su proyecto, los particulares pueden consultar los perfiles de profesionales del sector, ver sus proyectos, hacerles preguntas sobre su trabajo y leer valoraciones de otros clientes, con el fin de encontrar al profesional adecuado que haga realidad su visión del proyecto.

¿En qué países opera Houzz?

Actualmente Houzz opera en 14 países además de Estados Unidos y tiene sede central en Palo Alto, California, aunque también contamos con oficinas internacionales en Londres, Berlín, Sydney, Moscú y Tokio.

¿De qué manera pueden los profesionales beneficiarse de esa presencia internacional?

El nuevo panorama tecnológico ha obligado a los profesionales a reinventarse para satisfacer las necesidades de un nuevo tipo de cliente. Y para dar respuesta a esos retos y encontrar la mejor manera de aproximarse y conectar con él, Houzz propone soluciones concretas, y globales a estas demandas ayudando a construir una marca online potente, potenciando su presencia y visibilidad más allá de su ámbito local. Se trata de una oportunidad inmejorable para arquitectos, diseñadores, interioristas y otros profesionales del sector de acercar sus servicios a potenciales clientes no solo a nivel local y nacional, sino también de expandirse internacionalmente.

¿Podéis contarnos algún caso de éxito de firmas que hayan conseguido interesantes resultados de utilizar vuestra plataforma?

Recientemente, recibimos el testimonio de un arquitecto que ha realizado un proyecto de reforma de un apartamento en Barcelona de una pareja francesa que le contactó a través

de Houzz. Un ejemplo de las posibilidades que ofrece la plataforma a los profesionales de encontrar potenciales clientes más allá de las fronteras españolas.

También tenemos muchas marcas y proveedores españoles cuyo negocio está creciendo de forma considerable fuera de España gracias a nuestra oferta de Marketplace, alcanzando así a clientes de alto poder adquisitivo en Estados Unidos o el Reino Unido.

En España el sector de la decoración online está experimentando un crecimiento, pero aún es minoritario el uso entre los consumidores, ¿qué se podría hacer para animar a los españoles a confiar más a la hora de comprar muebles en Internet o contratar servicios online?

Houzz está transformado por completo la manera de afrontar los retos y complicaciones a los que se enfrenta el particular que quiere llevar a cabo una renovación o comprar un producto para su hogar. Teniendo en cuenta que casi 9 de cada 10 propietarios (92%) contrataron a un profesional para realizar sus reformas en 2016 y que lo que más valoran los particulares a la hora de confiar en uno son las valoraciones o recomendaciones positivas (57%), parece obvio que Houzz tiene mucho que aportar en este sentido, pues conectar con el proveedor ideal de servicios es más fácil que nunca.

En cuanto a la compra online de muebles, gracias a Houzz los consumidores pueden descubrir miles de productos, imaginar su hogar ideal a través de millones de fotografías de inspiración, y además comprar dichos productos desde la comodidad de su hogar. Además, con herramientas como Sketch, es más sencillo que nunca visualizar cómo quedarían esos muebles en el contexto de nuestra propia vivienda y colaborar con nuestros familiares, amigos, y profesionales del sector en configurar esa "lista de la compra".

Houzz ha cambiado la manera en que los particulares abordan sus proyectos, dejando atrás el método tradicional. El particular interesado en reformar necesita acceder rápidamente a información actualizada y gestionar los recursos de una manera más eficaz que le ahorre tiempo y dinero. Además, quiere poder elegir al arquitecto, interiorista o electricista que mejor le encaje —ya sea de su zona, de otra parte de España o de otro país—, y necesita poder hacerlo a través de su ordenador, móvil o tablet para contactar con él de forma inmediata.

Con Houzz todo esto es posible y son cada vez más los particulares que confían en Houzz —40 millones a nivel global—, para llevar a cabo de principio a fin su proyecto del hogar, tanto la planificación como la contratación de un profesional y hasta la compra de productos, todo online sin moverse de casa.

¿Cuáles son los planes de futuro de Houzz?

Queremos seguir creciendo como hasta ahora, apoyando a nuestra comunidad y desarrollando herramientas para que el proceso de reforma sea más sencillo y divertido, tanto para profesionales como para particulares.