

GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN DIGITAL CON TUS HUÉSPEDES

CÓMO AUMENTAR LA SATISFACCIÓN
DE TUS HUÉSPEDES Y GENERAR MÁS VENTAS
A LO LARGO DEL RECORRIDO DEL CLIENTE

*incluidos ejemplos
de mensajes
y cuestionarios
personalizados*





Una comunicación consistente y proactiva con tus huéspedes a lo largo de todo el recorrido de su experiencia es muy importante, tanto en línea como fuera. Además de la interacción personal dentro del hotel, **la comunicación digital también juega un papel clave** a la hora de ofrecer a tus huéspedes una experiencia única y positiva. Además de la confirmación de la reserva por correo electrónico y la invitación a compartir comentarios después de la estancia, hay **muchos otros puntos de contacto a lo largo del recorrido de los huéspedes** en los que necesitas comunicarte digitalmente con ellos.

¡Con nuestro **Guest Journey Editor**, tienes **control total sobre tu comunicación!** Los mensajes automatizados y los cuestionarios individuales te permiten crear una experiencia única y positiva antes, durante y después de la estancia. Aumenta la satisfacción y lealtad de tus huéspedes y recoge valiosa información que te permita optimizar los procesos y reducir la carga de trabajo de tu personal. Diversas opciones de ventas te facilitan generar ingresos adicionales.

En esta guía, hemos recopilado los puntos más importantes a lo largo del recorrido de los huéspedes. Esto **te permite compartir con tus huéspedes la información correcta en el momento adecuado y ofrecer una experiencia positiva y consistente.** Además, hemos preparado varias plantillas de mensajes y cuestionarios para ti. Inspírate y úsalos en tu comunicación personal.



Comunicación Pre-estancia

- Bienvenida al huésped
- Respuesta a las preguntas más frecuentes
- Clarificación de preferencias y oportunidades de venta
- Servicio de check-in anticipado



Comunicación Durante la estancia

- Recopilación de información durante la estancia
- Generación de ingresos adicionales
- Preparación para el check-out



Comunicación Post-estancia

- Invitación a valorar la estancia
- Fomentar una nueva reserva
- Agradecimiento por una suscripción al Programa de Fidelización

1	Comunicación Pre-estancia	<u>7</u>
	BIENVENIDA AL HUÉSPED	<u>7</u>
	RESPUESTA A LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES	<u>8</u>
	CLARIFICACIÓN DE PREFERENCIAS Y OPORTUNIDADES DE VENTA	<u>10</u>
	SERVICIO DE CHECK-IN ANTICIPADO	<u>13</u>

2	Comunicación Durante la estancia	<u>15</u>
	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE LA ESTANCIA	<u>15</u>
	GENERACIÓN DE INGRESOS ADICIONALES	<u>16</u>
	PREPARACIÓN PARA EL CHECK-OUT	<u>17</u>

3	Comunicación Post-estancia	<u>21</u>
	INVITACIÓN A VALORAR LA ESTANCIA	<u>21</u>
	FOMENTAR UNA NUEVA RESERVA	<u>22</u>
	AGRADECIMIENTO POR UNA SUSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN	<u>23</u>
	LLEVE SU COMUNICACIÓN DIGITAL AL SIGUIENTE NIVEL	<u>24</u>

1

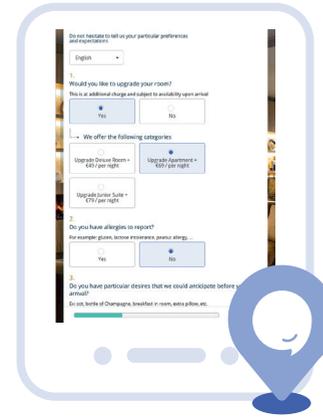
Comunicación Pre-estancia

BIENVENIDA AL HUÉSPED

RESPUESTA A LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

CLARIFICACIÓN DE PREFERENCIAS
Y OPORTUNIDADES DE VENTA

SERVICIO DE CHECK-IN ANTICIPADO



Muchos viajeros aprecian que se les trate como a huéspedes antes de llegar al hotel. Teniendo esto en cuenta, la comunicación previa a la estancia puede darte una ventaja competitiva y aumentar considerablemente la satisfacción de tus huéspedes. No les des la bienvenida tan sólo cuando están frente a ti en la recepción. Extiende la mano por adelantado y construye una relación personal. Por ejemplo, comparte información relevante sobre el hotel

o datos interesantes sobre los alrededores. Puede ser especialmente útil ofrecer a tus huéspedes un servicio de check-in anticipado mediante la recopilación de todos los datos relevantes para el formulario de registro digital. Esto reduce los tiempos de espera en la recepción y minimiza la carga de trabajo de tus empleados. Ahora, echemos un vistazo a los diferentes puntos de contacto de la comunicación previa a la estancia.

BIENVENIDA

La confirmación de una reserva por correo electrónico debe ser clara. Si los huéspedes hacen uso de *un motor de reservas*, recibirán un mensaje de confirmación automáticamente. Sin embargo, como anfitrión, también debes ponerte en contacto con tus futuros huéspedes agradeciéndoles la reserva. Un mensaje tan personal, generado automáticamente, no requiere ningún esfuerzo administrativo, pero **muestra reconocimiento y aprecio**. No te preocupes, se breve y *cercano*. Basta con unas pocas frases en las que se explique lo mucho que tu equipo y tú estáis deseando darles la bienvenida. No olvides incluir los datos más importantes de la reserva, como el nombre del huésped, la fecha y la duración de la estancia, así como los datos de contacto de tu hotel.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

Gracias por reservar en el Hotel Scarlet. Estamos encantados de darle la bienvenida a nuestro hotel en Berlín del 5 al 7 de marzo de 2020.

Si tiene alguna pregunta o comentario, no dude en contactarnos en cualquier momento por teléfono al xxxxx o por correo electrónico a xxx@scarlethotel.de

*Atentamente,
Hotel Scarlet*



RESPONDER A LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

Probablemente te habrás dado cuenta de que la comunicación previa a la estancia suele girar en torno a las mismas preguntas: horarios de entrada y salida, aparcamiento o consigna de equipajes. Con un mensaje automatizado de pre-estancia, puedes responder a las preguntas más frecuentes de antemano. Tus huéspedes estarán bien informados antes de llegar al hotel, ahorrando un tiempo precioso durante el proceso de registro.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

Esperamos poder darle la bienvenida a nuestro hotel. Para hacer su viaje y su estancia lo más agradable posible, nos gustaría compartir con usted la información más importante sobre nuestro hotel y sus alrededores.



Horario de entrada y salida

Su habitación está disponible a partir de las 15.00 horas, el horario de salida es hasta las 12.00 horas.

Facilidades de aparcamiento

Hay parking gratuito justo enfrente de nuestro hotel. No es necesario hacer reserva. Por favor, tan sólo infórmenos de su número de matrícula al realizar el check-in.

Horario de desayuno

Nuestro abundante desayuno buffet está abierto de 6.30 a 11.00 a.m. Los domingos, un desayuno de última hora le espera hasta las 12.00 a.m. . Nuestro buffet de desayuno se encuentra en la planta baja, cerca de los ascensores.

Nuestro Spa

Prémiese después de un día emocionante en la ciudad con una visita a nuestro spa y desconecte del mundo. Además de nuestra piscina cubierta, le ofrecemos una sauna finlandesa y una sauna de vapor con baño de hielo y ducha. Después, libere el estrés en nuestra zona de relajación. Nuestro spa está abierto de 7.00 a 22.00 horas.

Sobre Berlín

¡Berlín es bulliciosa, colorida y emocionante! Innumerables lugares de interés, museos, restaurantes y oportunidades de compras le esperan. Nuestro equipo conoce el camino y, sin duda, tendrá los consejos adecuados para usted.

Si tiene alguna pregunta o comentario, no dude en contactarnos en cualquier momento por teléfono al xxxxx o por correo electrónico a xxx@scarlethotel.de

*Atentamente,
Hotel Scarlet*



PEDIR PREFERENCIAS Y GENERAR INGRESOS ADICIONALES

No te limites a proporcionar información a tus huéspedes, pídelas también. Si conoces requisitos específicos, deseos o alergias, puedes ofrecer **un servicio adaptado a sus preferencias individuales**.

Pasa al siguiente nivel e incluye algo de venta en la comunicación previa a la estancia. Tanto si se trata de una mejora de habitación, un tratamiento en el spa o una botella de vino a la llegada, hay múltiples posibilidades. Alternativamente, puedes asociarte con proveedores locales para negociar tarifas con descuento. ¿Qué tal si aumentas tus ventas vendiendo entradas para museos y eventos o alquilando bicicletas? Estos servicios adicionales hacen que la estancia de tus huéspedes sea aún más agradable e individualizada, al mismo tiempo que generas ingresos adicionales.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

Le recordamos que en pocos días se alojarán en nuestro Hotel Scarlet ubicado en XXX.

Para que su estancia sea aún más agradable, puede informarnos con antelación de sus preferencias y peticiones especiales. ¿O quizá tiene alergias o intolerancias que deberíamos conocer? Utilice nuestro breve cuestionario a continuación. También hemos reunido varios servicios adicionales para usted que harán que su tiempo en el Hotel Scarlet sea aún más memorable.

¡Rellene nuestro breve cuestionario y haremos todo lo posible para satisfacer sus necesidades! Si tiene alguna pregunta, puede ponerse



en contacto con nosotros en cualquier momento por correo electrónico a xxx@scarlethotel.de o por teléfono a xxxx.

Nos vemos pronto en el Hotel Scarlet

Ejemplo de un cuestionario de comentarios personalizado:

- **Tengo deseos o preferencias especiales**
- **Me gustaría informarle sobre las siguientes alergias o intolerancias**

- **Servicio de recogida**

¿Quiere que le recojan en el aeropuerto o en la estación de tren? Estaremos encantados de organizar un servicio de recogida para usted.

- **Check-in anticipado**

Si desea entrar a su habitación más temprano, puede reservar un check-in anticipado. Esto garantiza que su habitación estará disponible a partir de las 8:00 de la mañana.

- **Mejoras en la habitación**

¿Busca una habitación con más confort y comodidades? Simplemente cambie su habitación a la siguiente categoría superior. Nuestro equipo estará encantado de asesorarle con antelación o de informarle in situ sobre todas las posibilidades.

- **Desayuno buffet saludable**

¡El comienzo perfecto del día! Reserve nuestro abundante desayuno buffet y disfrute de una selección de panecillos frescos, mermelada casera, cereales, embutidos regionales, lonchas de queso y zumos frescos.

- **Romántico paquete de bienvenida**

Al llegar a su habitación, disfrute de una botella de champán, chocolates caseros y un ramo de rosas frescas.

- **Late check-out**

Empiece el día relajado y extienda la hora de salida a las 2 p.m.

- **Tratamiento de Spa**

Déjese mimar en nuestro spa con un tratamiento relajante o masaje.

- **Alquiler de bicicletas**

Explore los hermosos alrededores de nuestro hotel en bicicleta.

- **Pase para la ciudad de Berlín**

Disfrute de un acceso exclusivo a las atracciones de Berlín durante su estancia. Con e-tickets, descuentos y cancelaciones gratuitas para algunas atracciones, tenemos todo lo que necesita.

OFRECER UN SERVICIO DE CHECK-IN ANTICIPADO

El formulario tradicional de registro - en papel y firmado a mano in situ - es una carga burocrática importante para muchos hoteles. La compra, manipulación, almacenamiento y eliminación requieren mucho tiempo y gastos. Los empleados tienen que transferir los datos manualmente al sistema, corriendo el riesgo de introducir datos erróneos. A partir de enero de 2020, el formulario de registro digital ofrece una solución.

Ofrecer a sus huéspedes un servicio de check-in anticipado gratuito con la ayuda de uno de nuestros cuestionarios, **reduce los esfuerzos administrativos y asegura un proceso de check-in sin problemas**. Los huéspedes pueden completar el cuestionario cómodamente desde su casa mientras los datos se transmiten directamente al sistema.

Ejemplo de mensaje personalizado:



Estimada sra. Martinez:

Para que a su llegada no pierda más tiempo del necesario, le ofrecemos un servicio de check-in anticipado totalmente gratuito.

Por favor, rellene nuestro breve cuestionario para indicarnos los datos más importantes y disfrute inmediatamente de la comodidad de su habitación al llegar a nuestro hotel. Sólo tiene que mostrar su DNI o pasaporte en la recepción, hacer el pago si aún no lo ha hecho, y recibir la llave de tu habitación.

¡Estamos deseando darle la bienvenida! Si tiene alguna pregunta, puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento por correo electrónico a xxx@scarlethotel.de o por teléfono xxxx.

Nos vemos pronto en el Hotel Scarlet.

2

Comunicación durante la estancia

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE LA ESTANCIA

GENERACIÓN DE INGRESOS ADICIONALES

PREPARACIÓN PARA EL CHECK-OUT

Tus huéspedes han llegado al hotel, has compartido información útil, te ha enterado de sus preferencias y has hecho algunas mejoras. ¿Eso es todo? En absoluto - la comunicación digital con tus huéspedes debe durar toda la estancia. Al recoger feedback y abordar los problemas de manera oportuna, puedes influir positivamente en la experiencia. Y una vez más, existe la posibilidad de un aumento de ventas.

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE LA ESTANCIA

Ya sea un grifo de agua goteando o una bombilla rota, los huéspedes pueden llamar la atención sobre cualquier preocupación o problema desde la comodidad de su habitación con un breve cuestionario. Como hotelero tienes la oportunidad de reaccionar a tiempo, antes de recibir una mala crítica después. Todas las consultas se recogerán de forma centralizada y podrán ser procesadas por tu equipo de forma estructurada.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

Nos alegra mucho que se hospede con nosotros. ¿Está todo a su gusto?

Por favor, utilice este cuestionario para informarnos sobre cualquier petición o necesidad especial que pueda hacer su estancia aún más cómoda. Nos ocuparemos de su solicitud lo antes posible.

*Atentamente,
Hotel Escarlet*



Ejemplo de cuestionario personalizado. Para preguntas con una escala de valoración, recomendamos una escala de 1 a 5, en la que 5 significa "excelente".

- **¿Qué tan satisfecha está con su estadía hasta ahora?** (Escala 1 a 5)

Si 1-3: ¿Qué podemos hacer para mejorar su estancia?

- **Tengo peticiones u observaciones especiales**

GENERACIÓN DE INGRESOS ADICIONALES

Sí, nunca es demasiado tarde para un aumento de ventas. Existen numerosas oportunidades para generar ingresos adicionales una vez que tus huéspedes llegan al hotel. ¿Qué tal una reserva en el restaurante por la noche o un tratamiento de spa? Como se mencionó anteriormente, también puedes asociarte con proveedores locales y negociar tarifas con descuento para ofrecer entradas para museos, atracciones o eventos.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

¡Estamos encantados de tenerle aquí con nosotros! ¿Ya tienes planes para la noche o para mañana? Hemos reunido varias ideas para que su estancia sea aún más memorable y confortable.

*Atentamente,
Hotel Scarlet*



Ejemplo de cuestionario personalizado:

- **Reserva en el restaurante**

Disfrute de delicias regionales y postres caseros en nuestro restaurante.

- **Alquiler de bicicletas**

Explore los hermosos alrededores en bicicleta.

- **Tratamiento de Spa**

Déjese mimar en nuestro spa con un masaje relajante o un tratamiento facial.

- **Entradas para el Museo de la Ciudad**

Conozca más sobre la historia única de nuestra querida ciudad.

PREPARACIÓN PARA CHECK-OUT

Asegurarse de que el proceso de salida se desarrolle sin contratiempos influirá en gran medida en la experiencia general de tus huéspedes. Comparte un breve mensaje personal a través de WiFi o QR Code con un enlace a un cuestionario - idealmente una noche antes de la salida para los huéspedes que se alojen al menos dos noches - y ofrece diferentes servicios, como por ejemplo, guardar el equipaje o llamar a un taxi.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

Lamentablemente, es hora de decir adiós. ¡Sentimos verle partir! ¿Hay algo en lo que podamos ayudarle para que su salida sea lo más cómoda posible?

*Atentamente,
Hotel Escarlet*



Ejemplo de cuestionario personalizado:

- **¿Recogemos su equipaje de la habitación?**

En caso afirmativo: ¿A qué hora recogemos su equipaje?

- **¿Guardamos su equipaje?**

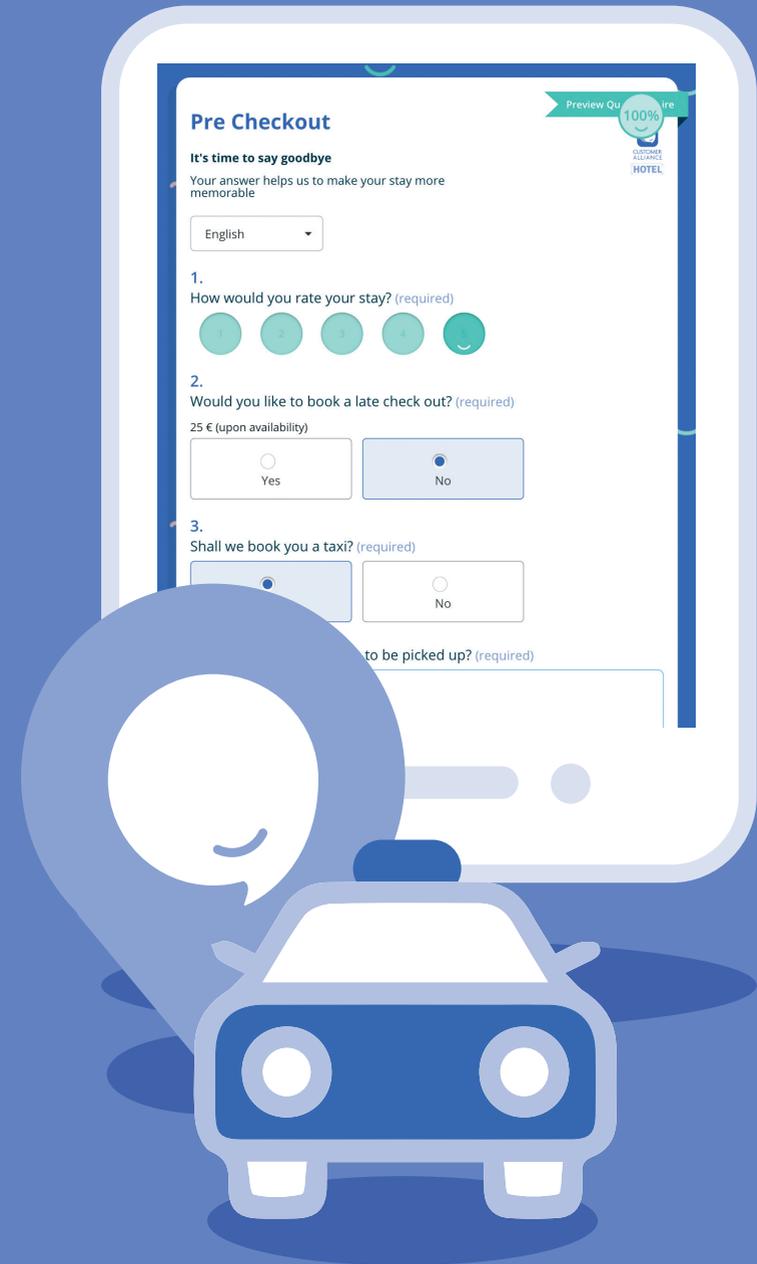
En caso afirmativo: ¿Cuántas piezas hay que almacenar?

En caso afirmativo: ¿Hasta cuándo le guardaremos su equipaje?

- **¿Le reservamos un taxi?**

En caso afirmativo: ¿A qué hora desea que lo recojan?

- **Pedidos especiales**



3

Comunicación post-estancia

INVITACIÓN A VALORAR LA ESTANCIA

FOMENTAR UNA NUEVA RESERVA

AGRADECIMIENTO POR UNA SUSCRIPCIÓN
AL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

LLEVE SU COMUNICACIÓN DIGITAL AL SIGUIENTE NIVEL

Como ya sabes, la comunicación digital con los huéspedes debe continuar después de que éstos hayan dejado el hotel. Porque ahora es el momento de recoger su opinión, así como de fomentar y mantener su lealtad.

INVITAR A LOS HUÉSPEDES A COMPARTIR SUS COMENTARIOS

¿Sabías que los huéspedes insatisfechos tienen más tendencia a publicar un comentario que los satisfechos? Por eso, debes **invitar a tus huéspedes a compartir sus comentarios**. Esto aumentará tus posibilidades de recibir comentarios positivos que puedes distribuir a las principales plataformas de valoración como TripAdvisor, Booking.com o HolidayCheck para mejorar tu presencia en línea. A su vez, esto conducirá a una mayor atención y a más reservas directas.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martínez:

¡Gracias por alojarse con nosotros en el Hotel Scarlet! Fue un gran placer tenerle como huésped y nos entristece verle partir. Por favor, ténganos en cuenta si necesita una escapada de fin de semana o un lugar hermoso para celebrar su próxima celebración!

Nuestro objetivo es mejorar constantemente nuestro servicio y nuestra oferta, por ello le rogamos que nos deje su opinión. Por favor, tómese un momento para evaluar nuestro hotel.

Muchas gracias y esperamos volver a darle la bienvenida pronto.

*Atentamente,
Scarlet Hotel*

Ejemplo de cuestionario personalizado:

- **Limpieza**

¿Cómo valora la limpieza de su habitación?

¿Cómo valora la limpieza de las zonas públicas?

- **Amabilidad**

¿Cómo valora la amabilidad de nuestros empleados?

- **Habitación**

¿Qué tan satisfecho estaba con la comodidad de su habitación?

Desayuno

¿Has desayunado con nosotros?

Si es así, ¿cómo calificaría la selección de nuestro buffet de desayuno?

- **¿Qué fue lo que más le gustó de su estancia?**

- **¿Qué sugerencias de mejora tiene?**

- **¿Qué tan probable es que nos recomiende a un amigo o colega?**

Pide también datos clave importantes, como el motivo del viaje o el grupo de edad.

FOMENTAR UNA NUEVA RESERVA

No cometes el mismo error que muchos otros hoteleros: No dejes que el contacto con tus huéspedes desaparezca! **Es muy importante mantenerse conectado para construir una relación y aumentar la lealtad.** Al cabo de unos tres meses, deberías enviar un mensaje personalizado que ofrezca, por ejemplo, un descuento en la siguiente reserva. O comparte noticias sobre el hotel - nuevas ofertas y servicios,

renovaciones o eventos especiales en la zona - que hagan que la próxima visita valga la pena.

Ejemplo de mensaje personalizado:

%

Estimada sra. Martinez:

¿Ya ha planeado su próximo viaje? ¿Qué le parecería volver a visitarnos?

Para agradecérselo, recibirá un 15% de descuento en su próxima reserva de una habitación doble de lujo con desayuno incluido (para llegadas en viernes). Simplemente utilice el código "Happy2020" al hacer la reserva.

Nuestro equipo estará encantado de responder a sus preguntas y proporcionarle más información por teléfono al xxxx o por correo electrónico a xxx@scarlethotel.de

Esperamos poder darle la bienvenida de nuevo pronto.

*Atentamente,
Hotel Scarlet*

AGRADECIMIENTO POR UNA MEMBRESÍA EN EL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

¿Ofreces un programa de fidelización? Esta puede ser una manera valiosa y efectiva de mantener una relación a largo plazo con tus huéspedes y aumentar su lealtad. Da la bienvenida a los nuevos miembros con un mensaje personalizado y agradece su registro en tu programa.

Ejemplo de mensaje personalizado:

Estimada sra. Martinez:

Nos alegra sinceramente que haya decidido ser miembro de nuestro programa de fidelidad de Scarlet.

A partir de ahora, no sólo disfrutará de todos los beneficios de su membresía, sino que también ganará puntos cada vez que se aloje con nosotros. Puede canjearlos por noches de estancia o recompensas especiales.

Obtenga más información sobre todos los beneficios aquí.

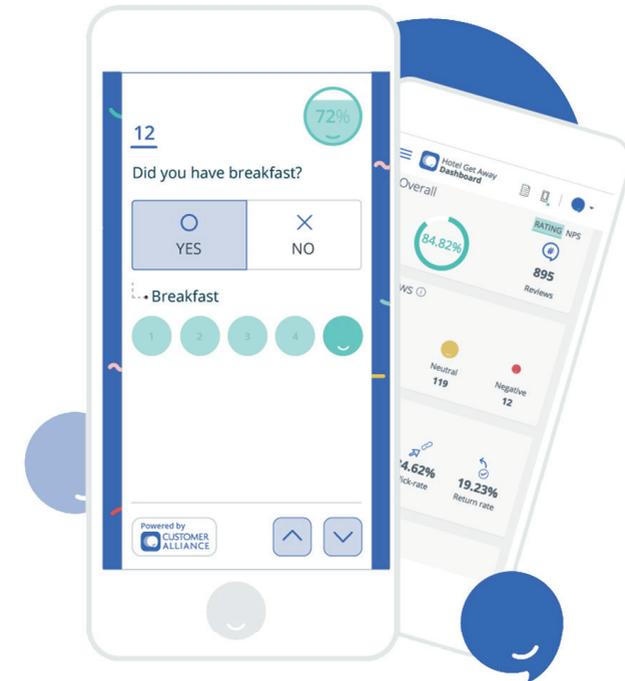
Esperamos poder darle la bienvenida pronto.

*Atentamente,
Hotel Scarlet*

LLEVE SU COMUNICACIÓN DIGITAL AL SIGUIENTE NIVEL

La comunicación con los huéspedes es lo más importante para los hoteleros de éxito. Además del contacto personal in situ, la comunicación digital con los huéspedes es cada vez más relevante. Es una herramienta esencial para enriquecer la experiencia de sus invitados en todas las fases del viaje y para aumentar significativamente su satisfacción. No deje nada al azar! Los huéspedes de hoy esperan **un servicio digital y moderno, así como el confort y la individualidad asociados a él**. Las ventajas para usted como anfitrión también son obvias. **Se puede mejorar el servicio y los procesos internos, reducir la carga de trabajo de los empleados y aumentar las ventas adicionales.**

La comunicación digital con los huéspedes es fácil si se confía en la herramienta adecuada. Con la solución de Customer Alliance, usted se distingue de la competencia con un enfoque individual y digital de los huéspedes. Al mismo tiempo, reduce el trabajo manual y aumenta el volumen de ventas. De esto se trata la digitalización en la industria hotelera.





CUSTOMER
ALLIANCE

¿Necesitas apoyo para implementar una estrategia a largo plazo para la comunicación digital de tus huéspedes?

Nuestros expertos estarán encantados de ayudarte! Solicita una demostración gratuita y obtén valiosa información sobre cómo mejorar tu comunicación y aumentar la satisfacción de tus huéspedes.

www.customer-alliance.com