myHotel

Benchmark Hotelería

CHILE

2022

ÍNDICE

01 Introducción

02 Tipo de huésped en Chile

03 Ranking por NPS en LATAM y Chile

04 Ranking por áreas

05 Reputación Online

06 Conclusión

myHotel | Benchmark Hotelería | CHILE 2022

01 Introducción

1 **Introducción**

2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión

Este benchmark de hotelería de Chile tiene como propósito analizar el desempeño de los hoteles en el país durante 2022, así como identificar las tendencias y oportunidades de crecimiento en el sector.

En este estudio, se examinaron diversos aspectos de la hotelería como el nivel de satisfacción del cliente, las áreas mejor calificadas y la distribución de las reseñas en los principales sitios de viaje del mundo.

Cabe recordar que un benchmark te permite conocer la situación actual de la hotelería en el país y tomar decisiones informadas para mejorar su desempeño y satisfacer las necesidades de los clientes en el futuro.

¡Te invitamos a disfrutar de este estudio y que sigamos gestionando juntos la experiencia de los huéspedes en 2023!

02

Tipo de Huésped en América Latina

1 Introducción

2 **Tipo de huésped en Chile**

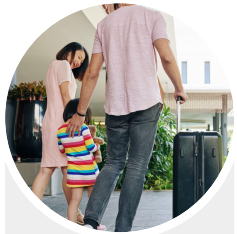
3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión

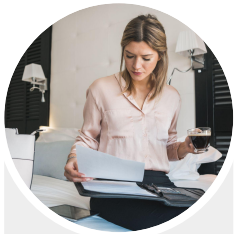
39%
Parejas



34%
Familia

13%
Solo

11%
Amigos



3%
Trabajo

02

Tipo de Huésped en Chile

1 Introducción

2 **Tipo de huésped en Chile**

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión

Chile es sinónimo de cueca, montañas, desierto y un océano deslumbrante. Un destino que recibió más de 2 millones de turistas en 2022 (Subsecretaría de Turismo) y que espera seguir recibiendo muchos más este año.

El análisis de myHotel reveló que los huéspedes que visitaron Chile lo hicieron mayormente en pareja. Le siguieron las familias, los “solo travellers”, los grupos de amigos y, por último, los viajeros de negocios.

02

Tipo de Huésped en Chile

(%)

1 Introducción

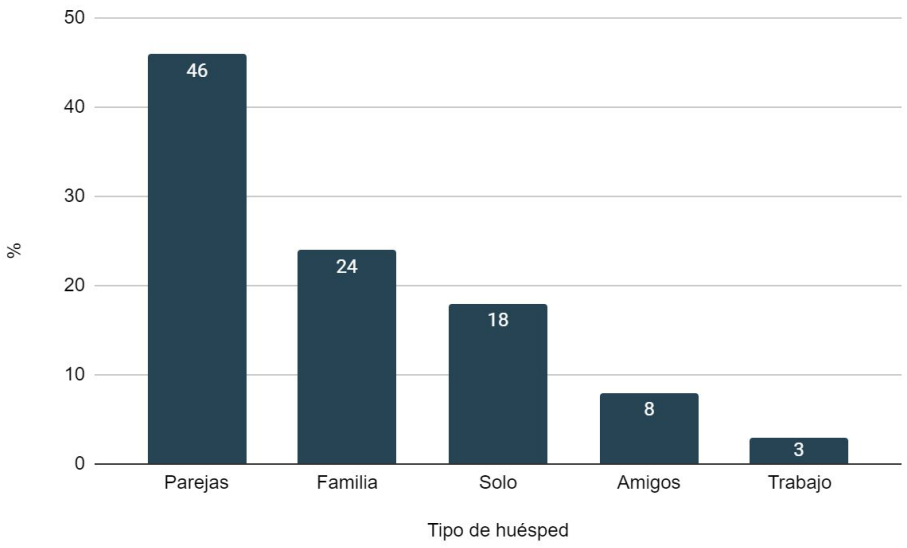
2 **Tipo de huésped en Chile**

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión



03

El Net Promoter Score

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 **NPS en LATAM y Chile**

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión

En la industria hotelera, el Net Promoter Score ó NPS se utiliza habitualmente para medir la satisfacción de los huéspedes y conocer su lealtad hacia el hotel. Dependiendo de la respuesta, el huésped es catalogado como un Promotor, Pasivo o Detractor.

El NPS puede ser una gran aliado para evaluar si las acciones que se están implementando en tu hotel están siendo efectivas o no.

¡Revisemos el NPS promedio de los países de la región!

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy poco probable — Muy probable

03

NPS promedio de hoteles en el sur de LATAM

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 **NPS en LATAM y Chile**

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión

+61

NPS promedio en LATAM

03

NPS promedio de hoteles en LATAM y Chile

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 **NPS en LATAM y Chile**

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 Conclusión

	2019	2022
LATAM	+58	+61
Chile	+64	+59

+35 y +45	+50 y +60	+65
NPS Promedio	NPS Aceptable	NPS Sobresaliente

04

Ránking por áreas en Chile

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 **Ranking por áreas**

5 Reputación Online

6 Conclusión

Escuchar al huésped y recibir su feedback nos permite identificar y reconocer qué áreas han obtenido una buena calificación y cuáles tienen oportunidad de mejora. A continuación, te invitamos a revisar cuáles fueron las áreas mejor evaluadas en los hoteles chilenos en 2022.

Muy malo **Malo** **Regular** **Bueno** **Muy bueno**

04

Ránking por áreas

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 **Ranking por áreas**

5 Reputación Online

6 Conclusión

1	Ubicación	4,6
2	Recepción	4,5
3	Personal	4,5
4	Housekeeping	4,5
5	Áreas Públicas	4,5
6	Reservas	4,5
7	Transporte	4,5
8	Habitaciones	4,4
9	Spa	4,4
10	Infraestructura	4,3

Promedio

05

Reputación Online

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 **Reputación Online**

6 Conclusión

Es habitual que los viajeros busquen tu hotel en páginas de opinión o agencias de viajes en línea como Booking.com, Despegar o Expedia. Por esta razón, gestionar la reputación online es fundamental para que tu propiedad esté presente de forma positiva durante todo el viaje del huésped en Internet. Conoce la evolución de las reseñas en 2022, su distribución y la tasa de cobertura de los hoteles.

05

Evolución de reseñas online - LATAM

1 Introducción

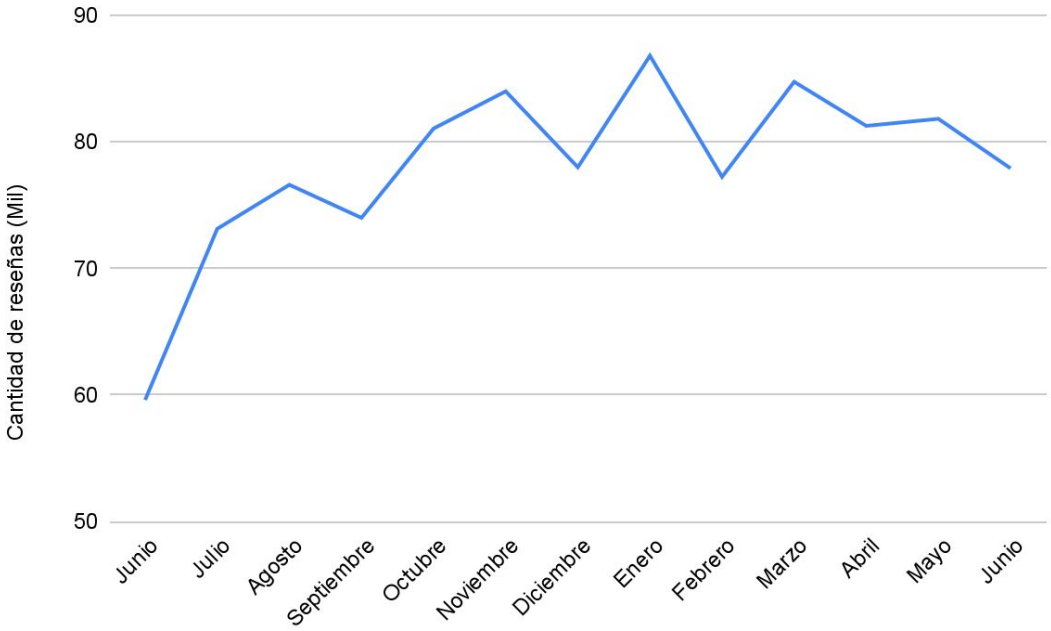
2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 **Reputación Online**

6 Conclusión



05

Distribución reseñas online en Chile

1 Introducción

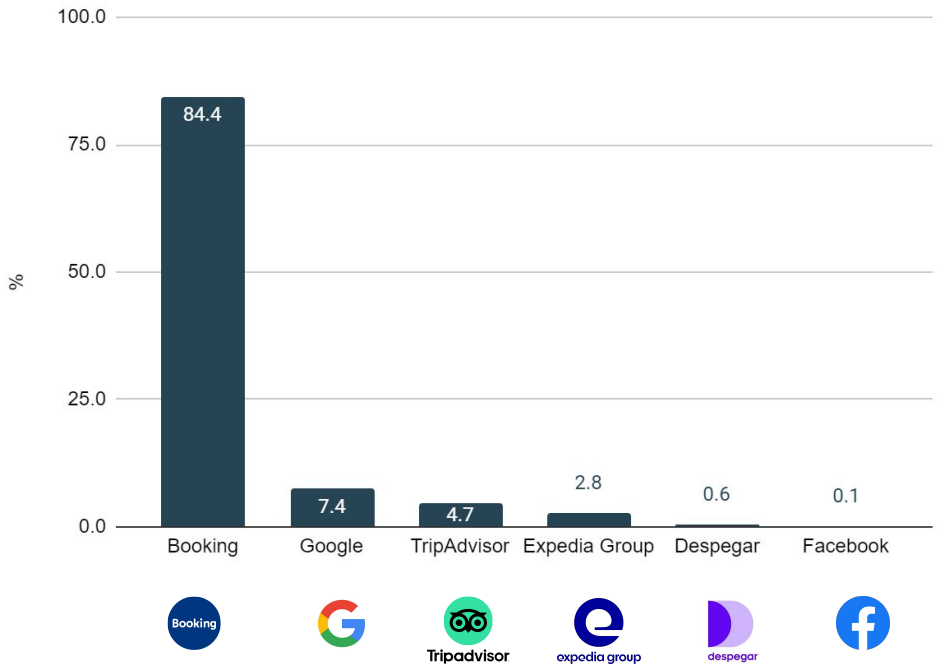
2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 **Reputación Online**

6 Conclusión



05

Cobertura

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

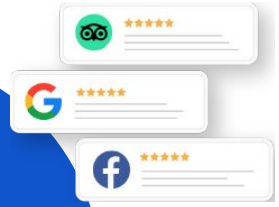
4 Ranking por áreas

5 **Reputación Online**

6 Conclusión

43%

En promedio,
4 de cada 10 reseñas online
son respondidas por los hoteles en Chile.



El porcentaje de cobertura es la proporción de reseñas online respondidas por un hotel.

06

1 Introducción

2 Tipo de huésped en Chile

3 NPS en LATAM y Chile

4 Ranking por áreas

5 Reputación Online

6 **Conclusión**

Conclusión

En resumen, este análisis ha demostrado que medir la experiencia del huésped se ha convertido en un factor clave para el éxito en la industria hotelera.

Los hoteles que se adapten a las nuevas expectativas y necesidades de los huéspedes, y que ofrezcan una experiencia única y memorable, estarán mejor posicionados para atraer y retener a sus clientes en un mercado cada vez más competitivo.

Te invitamos a gestionar la satisfacción de tus huéspedes y a seguir ofreciendo experiencias inolvidables y únicas en tu país.

myHotel

myHotel

El software de Guest Experience más grande América Latina

Mide la satisfacción de tus huéspedes, automatiza procesos internos e impulsa las ventas de tu hotel.

Pre estadía y Servicios Adicionales

Encuestas de Satisfacción

Reputación Online (Reseñas y OTAs)

Gestión Interna de Casos

¿Quieres gestionar la experiencia de tus huéspedes?

Contáctanos