



Satisfacción de Huéspedes: 15 Buenas Prácticas



El sector hotelero depende totalmente de la preferencia y fidelidad de sus usuarios. De aquí la importancia de garantizar la satisfacción de huéspedes en toda época del año.

Como existen diversas opciones para conseguir este objetivo, listamos 15 buenas prácticas que te ayudarán a tomar mejores decisiones y así diversificar tus canales de acción.

1. Ofrecer una experiencia “Omni-channel”



Este concepto busca que el huésped viva una experiencia exclusiva **a través de todos los canales de comunicación que intervienen en su estadía**. El cliente debe tener las máximas facilidades desde que se pone en contacto con tu hotel.

Una buena opción es **optimizar tus comunicaciones por medio de una plataforma digital** integrada con funciones de chats, check in, correos electrónicos y aplicaciones. Así podrás hacer un seguimiento total a tu cliente y anticiparte a sus requerimientos.

2. Entrenamiento adecuado del personal

El factor humano es parte esencial de tu atención. Tienes que preocuparte de entrenar perfectamente a todos y cada uno de los miembros del staff.

Un trato cálido, amable y oportuno será apreciado por los visitantes, más aún si son especialistas en sus respectivas áreas. No olvides que cada equipo aporta un granito de arena en la satisfacción de huéspedes.



3. Simplificar a través de la automatización

Contar con procesos internos más ágiles te ayudará a ahorrar tiempo y costos de operación. Mensajes programados, avisos autoescalables al personal o notificaciones de reservas son sumamente útiles.

Ante cualquier inconveniente o reclamo **debes ofrecer una respuesta pronta y en tiempo real**. Nada decepciona más a un huésped que hacerlo esperar horas por una simple duda.



4. Monitoreo constante de redes sociales



Facebook, Twitter, Instagram y Pinterest son excelentes plataformas de promoción e interacción. **El área responsable debe contestar preguntas**, crear contenido viral y aprovechar la retroalimentación.

Además de esto, se deben medir los resultados en tus redes, cómo evolucionan los seguidores, el alcance de tus publicaciones y la interacción con las mismas.



5. Más retorno de inversión pensando en móvil

Al proyectar tu negocio, no puedes dejar fuera a los dispositivos móviles. **Hoy en día tus usuarios piensan y toman decisiones desde su smartphone.** Las soluciones móviles entregan características complementarias que facilitan la interacción. Por ejemplo: anexar fotos para comunicar necesidades, check-in online y reservas de un click.



6. Adelantarse a las críticas negativas

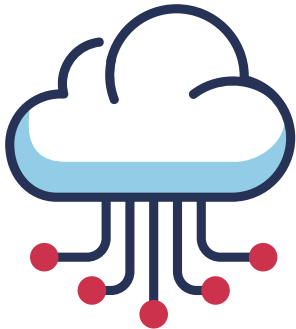
Otro de los beneficios de “pensar en móvil”: **resolver problemas en forma privada antes de que lleguen a las redes sociales.** Responder las solicitudes desde una sola plataforma, crear un sistema de alertas automáticas y tener un control en línea al 100%, generará más comentarios positivos en sitios como TripAdvisor. Recuérdalo: con una plataforma tecnológica de feedback online podrás tomar decisiones más asertivas.

7. Necesidades del Staff



Los recursos humanos deben contar con el apoyo y atención que requieren en sus diversos departamentos para que, a la vez, reflejen esta satisfacción en el trato directo con el cliente, estas pueden ser el buen trato laboral, el reconocimiento en su área de trabajo, entre otras cosas. **Esto creará empleados más felices y comprometidos. Recuerda que, empleados contentos crean clientes satisfechos.**

8. Servicio seguro en la nube



“No sé qué pasa, no funciona la página web”. Si uno de tus clientes dice esto, es mejor que hables directamente con tu proveedor. **Debes garantizar no sólo las conexiones del usuario, sino también el acceso seguro y la privacidad de la información.** Estas son parte de las ventajas del almacenamiento de datos en la nube.

9. Estudio de los segmentos de mercado



Las personas tienen gustos particulares. Por lo tanto, **tus servicios deben satisfacer tanto a hombres de negocios como a familias y jubilados.** Con una plataforma de feedback en tiempo real, entenderás mejor sus requerimientos y tomarás las acciones correctas para entregar servicios de calidad.



10. Personalización de la atención

El huésped debe sentir que está en casa. **El trato hospitalario pero respetuoso debe sustituir la actitud de vendedor.** Este es el primer paso para lograr un gran objetivo: que te conozca y sepa que cuenta contigo en su siguiente viaje.



11. Promover a través de múltiples canales

Tanto virtual como cara a cara. **Debes estar atento a sugerencias, dudas y eventuales quejas para poder atenderlas a tiempo** y entregarle así la mejor experiencia al huésped. Paciencia y conocimiento son aspectos clave en esta tarea.



12. Supervisión de actividades

Cada departamento debe hacer un informe de rendimiento para saber con qué eficiencia se cumplen los objetivos proyectados. Esto fomentará la productividad y la entrega al cliente de un servicio más completo.

13. Clima laboral

Un empleado feliz es más eficiente. Por lo tanto, festejos de cumpleaños, bonos por productividad y ascensos te ayudarán a lograr un excelente ambiente de trabajo que el turista apreciará.



14. Promociones y amenidades

Paquetes turísticos con descuentos y noches gratis captan la atención y mantienen feliz al cliente. Es un pequeño detalle, pero **la mayoría de los huéspedes valoran las amenidades.**



15. Competidores exitosos

Responde las siguientes preguntas: ¿Qué estándares de calidad reúnen? ¿Puedo emularlos conservando mi esencia? **Rescatar experiencias exitosas reporta grandes beneficios** y entrega ideas de mejora.



Estas 15 prácticas requieren de constante trabajo y estudio. Al llevarlas a cabo, contarás con una herramienta poderosa para lograr la satisfacción de huéspedes que, en consecuencia, podrá mejorar tu reputación como hotel y con esto, aumentar tus reservas.

myHotel

Somos la empresa que aglomera la mayor cantidad de feedback de huéspedes en Latinoamérica. Trabajamos día a día de la mano de nuestros clientes para ubicar al huésped en el centro de su estrategia para que nuestros hoteles puedan realmente impactar positivamente la experiencia ofrecida.

Somos una empresa innovadora que desarrolla tecnología de última punta desde Latinoamérica para el mundo, trabajando con más de 500 hoteles.

Entregamos herramientas que automatizan los procesos de la medición y gestión de las opiniones de los huéspedes utilizando desde encuestas de satisfacción, a complejos algoritmos de monitoreos de OTAs y sitios de viaje.

Somos la única empresa de la región que provee indicadores de desempeño de calidad de servicio basados en cifras reales, permitiendo que nuestros hoteles comparen su desempeño con los principales referentes de la región.

¡Conoce más sobre myHotel y entérate de cómo podemos ayudarte a tu hotel!

<https://www.myhotel.com.es/solicita-tu-demo>