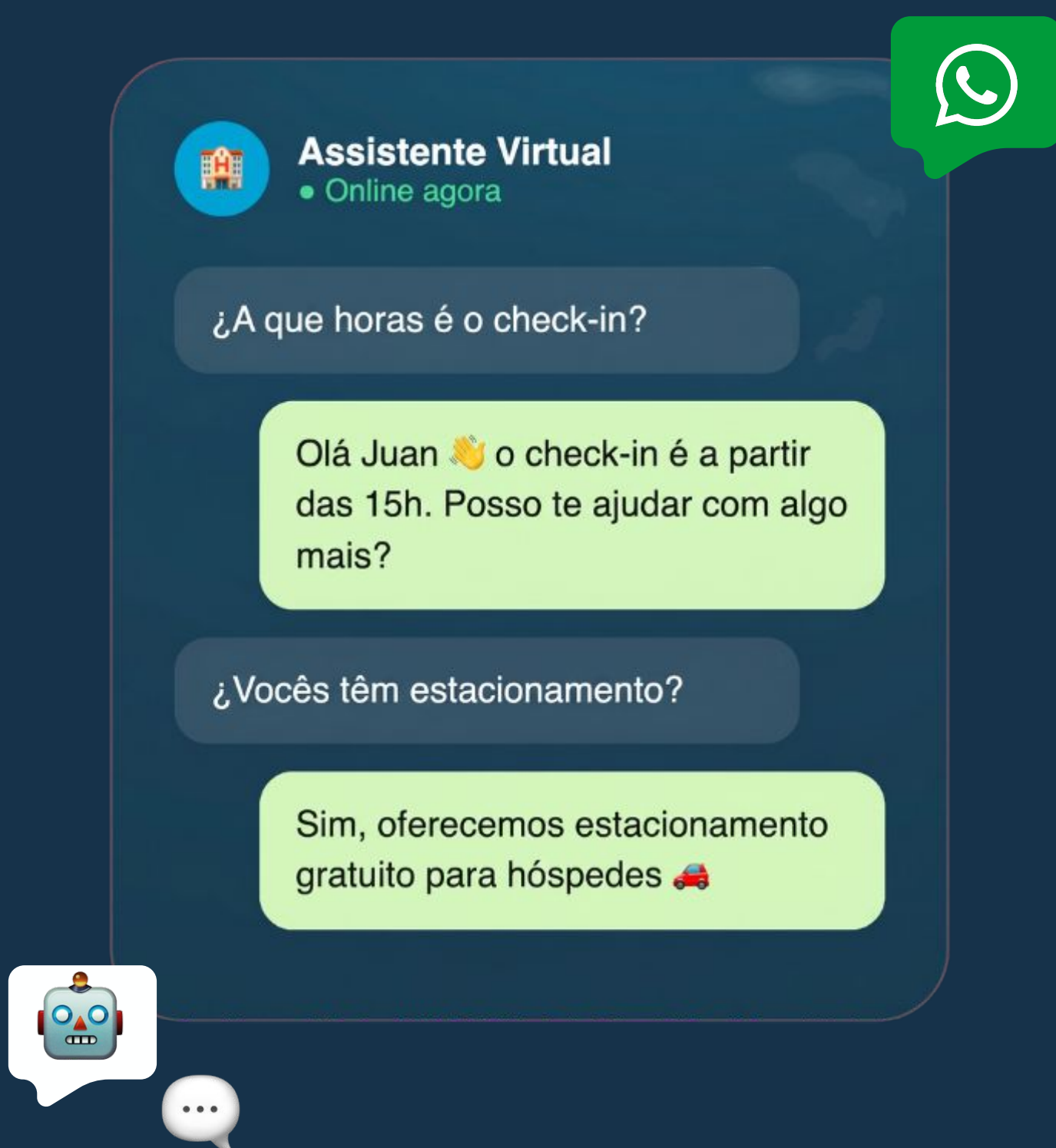


myHotel

Experiência do Cliente · Inteligência Artificial

Além do Chatbot

Como automatizar o atendimento ao hóspede via WhatsApp 24/7, sem perder o calor da hospitalidade.



CONTENTE

O que você encontrará aqui

01 Introdução

02 O novo padrão para hotéis em 2026

03 O custo real de fazer um hóspede esperar

04 WhatsApp: O canal preferido dos viajantes

05 A armadilha do WhatsApp manual

06 O que é Concierge e por que foi criado?

07 Chatbot tradicional vs. agente conversacional

08 Nossa solução

09 Ecossistema myHotel

10 Impacto comprovado

11 Como dar o próximo passo?

CAPÍTULO 1

Introdução

Hoje, 90% dos clientes esperam respostas imediatas. No entanto, muitas equipes de recepção ainda gastam uma quantidade significativa de tempo respondendo a perguntas repetitivas, enquanto tentam manter uma experiência excepcional para o hóspede.

Diante desse desafio, surge uma pergunta que se torna cada vez mais comum no setor hoteleiro:

É possível automatizar o atendimento sem perder a proximidade e o toque humano?

Se você já experimentou um chatbot tradicional e sentiu que ele causou mais frustração do que ajuda, saiba que não está sozinho. A boa notícia é que a tecnologia evoluiu.

Neste ebook, você descobrirá como uma nova geração de agentes conversacionais com inteligência artificial está ajudando os hotéis a responderem mais rapidamente, reduzirem a carga operacional e melhorarem a experiência do hóspede sem perder a essência da hospitalidade.



CAPÍTULO 2

O novo padrão para hotéis em 2026

O comportamento dos hóspedes mudou drasticamente com a tecnologia nos últimos anos. Hoje, a urgência é o novo padrão para os hotéis.

Os hóspedes já não comparam a experiência de um hotel com a de outros, mas sim com a rapidez e facilidade que encontram em plataformas como Uber, Rappi ou Mercado Livre.



90%

Os clientes exigem agilidade.

Eles esperam respostas imediatas, informações disponíveis a qualquer momento e soluções sem complicações.

Se você não responder rapidamente, a percepção de qualidade cai instantaneamente.

CAPÍTULO 3

O verdadeiro custo de fazer um cliente esperar

Uma resposta tardia não só causa frustração, como também impacta negativamente a experiência do hóspede e pode levar a avaliações negativas no Google, Booking.com e outras agências de viagens online (OTAs), onde futuros viajantes decidem se reservarão com você.

Esses dados mostram o custo real de fazer um cliente esperar:



A regra dos 12 minutos:

Um hóspede considera razoável reclamar se não receber uma resposta após 12 minutos do envio da mensagem.



Reputação em jogo:

Atraso = Frustração = Avaliações negativas em OTAs e redes sociais. Exatamente onde seus futuros hóspedes estão decidindo se vão reservar com você.



Oportunidade real:

Responder em menos de 5 minutos aumenta em 21 vezes a probabilidade de gerar uma reserva concreta.

CAPÍTULO 4

WhatsApp: o canal preferido dos viajantes


Realizamos uma pesquisa com as equipes de recepção:

"Por qual canal sua equipe resolve as dúvidas dos hóspedes?"

E nossa pesquisa no LinkedIn confirmou que o WhatsApp é o principal canal para resolver dúvidas do dia a dia.

¿Por qué canal tu equipo de recepción resuelve las dudas de tus huéspedes?

El autor puede ver tu voto. [Más información](#)

WhatsApp 	45 %
Teléfono	11 %
En la propia recepción	25 %
Otro (correo, chatbot etc)	17 %



O WhatsApp já conquistou a maior fatia de mercado. O que falta agora é a automação por trás desse canal.

CAPÍTULO 5

A armadilha manual do WhatsApp

Muitos hotéis oferecem um canal de mensagens instantâneas sem automação.

O resultado: eles rapidamente sobrecarregam a equipe e aumentam os níveis de frustração dos hóspedes durante os horários de pico de atendimento presencial.



Mensagens não respondidas

O dispositivo não consegue ler todas as conversas durante o check-in e o check-out simultâneos.



Equipe sobrecarregada

O atendimento presencial está ficando mais lento porque a recepção também está respondendo a mensagens do WhatsApp.



Cobertura noturna zero

Fora do horário comercial, o hóspede simplesmente não recebe uma resposta até o dia seguinte.

CAPÍTULO 6

Por que nasceu o Concierge?

1. O atendimento não tem horário

Em hotéis com um grande volume de mensagens, as solicitações que mais sobrecarregam a equipe ocorrem durante o check-in e o check-out, e muitas chegam fora do horário de funcionamento da recepção, quando ninguém pode responder.

2. Dê um fim às tarefas repetitivas

40%

O tempo gasto na recepção é dedicado a responder exatamente as mesmas 20 perguntas, como: senha do Wi-Fi, horário do café da manhã, localização.

Embora a equipe do hotel enfrente desafios que nenhuma escala fixa consegue resolver por si só, tais como:

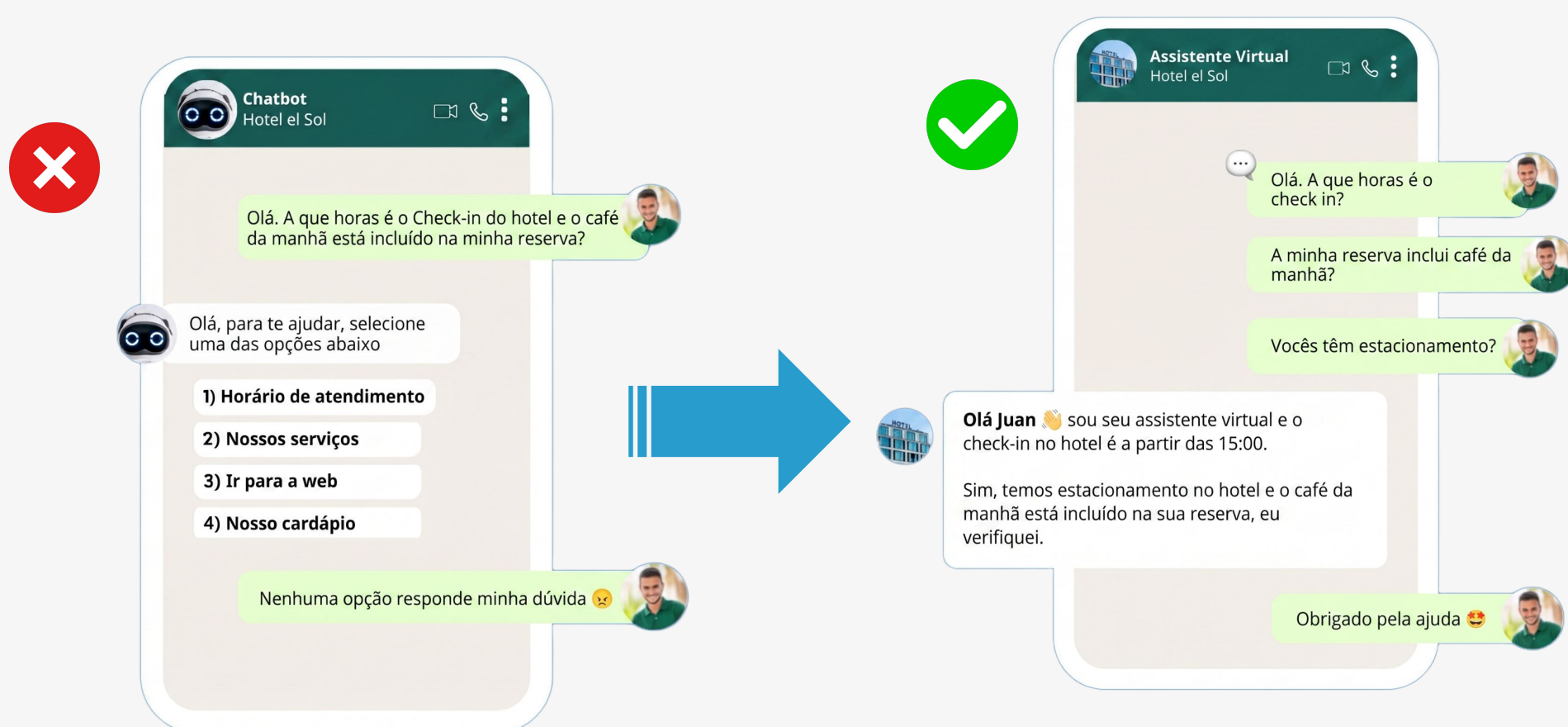
- Falta de pessoal
- Mudanças de turno, feriados e licenças.
- Alta rotatividade
- clientes internacionais multilíngues
- Picos simultâneos de check-in/check-out



CAPÍTULO 7

Chatbot tradicional VS agente conversacional

Um chatbot tradicional muitas vezes automatiza a frustração, obrigando o hóspede a navegar por menus e opções inflexíveis. Em contraste, um **agente conversacional com inteligência artificial, como o Concierge**, entende as necessidades do hóspede, responde de forma natural e se integra ao sistema de gestão hoteleira (PMS) para oferecer um serviço mais personalizado.



- Menus numéricos rígidos
- Informações estáticas
- Automatize a frustração
- Ele não sabe quem está falando.
- Linguagem natural / Áudio
- Hospitalidade Inteligente 24/7
- Integração nativa com o PMS
- Reconheça o convidado pelo nome.

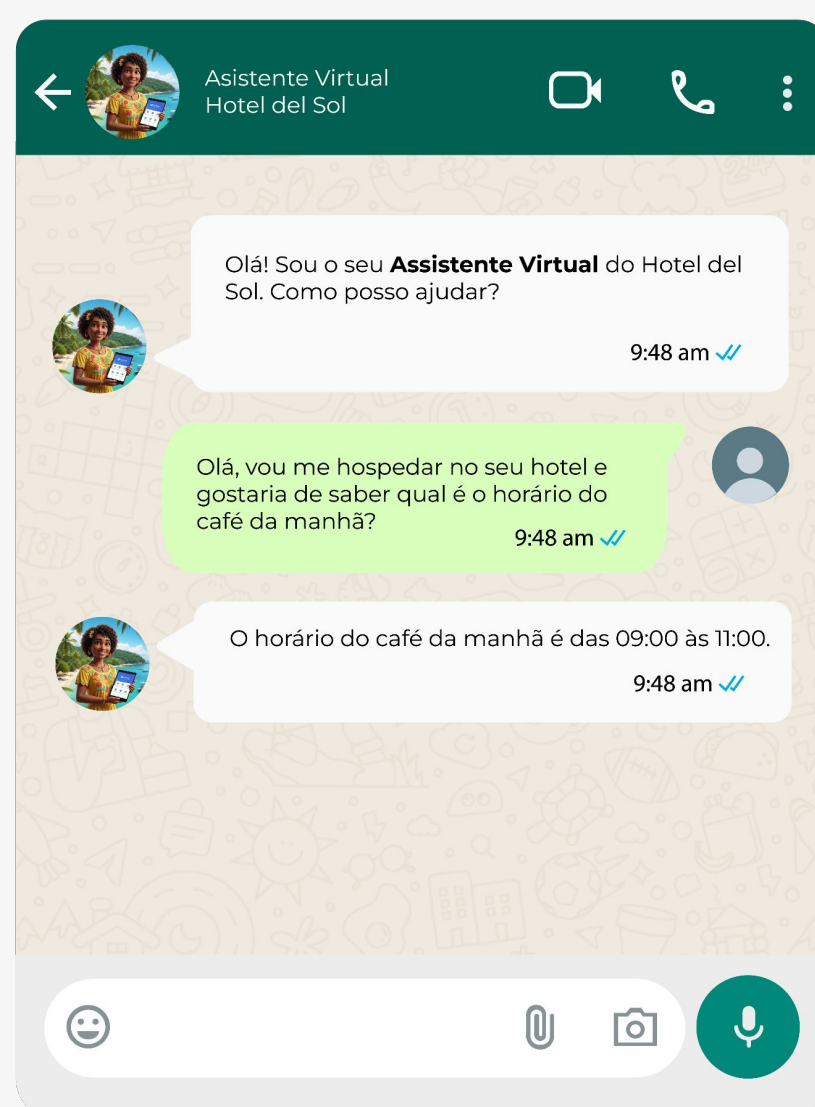
CAPÍTULO 8

Nossa solução

Um agente conversacional conectado ao PMS que atende os hóspedes 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O **Concierge** nasceu da escuta atenta aos desafios enfrentados por nossos clientes de hotéis: um agente conversacional que automatiza consultas dentro e fora do horário de funcionamento da recepção, sem perder o toque humano.

Quero ver o que o concierge pode fazer.



Lembrar:

O **Concierge** não substitui as pessoas; ele apoia onde faltam mãos.

Permite manter o padrão de qualidade 24/7, independentemente da rotatividade da equipe ou de afastamentos e licenças.

CAPÍTULO 9

Concierge faz parte do ecossistema myHotel

Cada conversa resolvida pelo Concierge, cada avaliação gerenciada e cada pesquisa respondida alimentam um único painel de Guest Experience.



Reputação Online

Gerencie e responda avaliações no Google, Booking e outras OTAs.



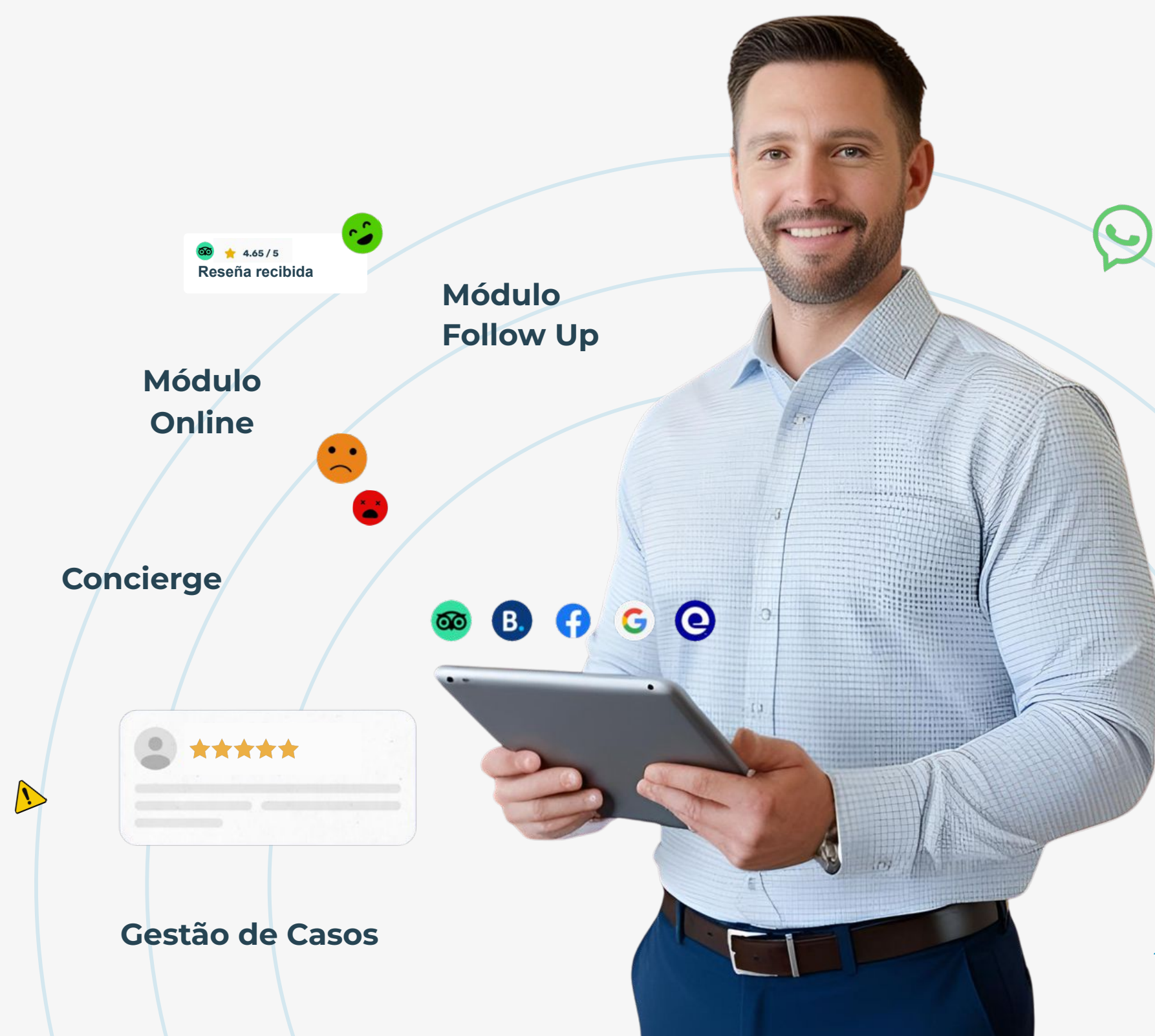
Pesquisas de Satisfação

Colete feedback diretamente pelo WhatsApp, e-mail e QR Code.



Gestão de Casos

Organize e acompanhe os chamados atribuídos à área responsável.



myHotel

CAPÍTULO 10

Impacto comprovado

É isso que acontece, em média, quando um hotel substitui o WhatsApp manual pelo Concierge.

+100

horas economizadas por mês em tarefas repetitivas da recepção

80%

das mensagens resolvidas sem necessidade de encaminhamento para um atendente

7/10

consultas resolvidas em segundos, e não em minutos

Somos a Plataforma SaaS de Guest Experience nº 1 da América Latina

+2,000

HOTÉIS EM MAIS DE 25 PAÍSES

Confiam em nós como sua solução de Guest Experience.

MDS
HOTELES

HEROES
PARQUES

TERRADO
HOTELES

Colsubsidio

ROYAL DECAMERON
PANAMA

ATLANTICA
HOSPITALITY
INTERNATIONAL

ALVAREZ ARGÜELLES
HOTELES

ostar
GRUPO HOTELERO

ARANWA
SACRED VALLEY | HOTEL & WELLNESS

CASA ANDINA

HOTELES
COSTA DEL SOL

aadesa
HOTEL MANAGEMENT

DREAMS

HOTÉIS NACIONAL INN

NOI HOTELS

enJOY

EX
P L O
R A

HUILO - HUILO
LA RESERVA BIOLÓGICA DEL SUR DEL MUNDO

GRUPO
ALMACRUZ
HOTELES • MUSEOS • VINA • CASINO

HOTÉIS
LeCanton
VILLAGE E FAZENDA SUÍÇA

NAYARA
RESORTS

myHotel

 Oferta especial exclusiva para quem chegou até aqui

Como dar o próximo passo?

Agende uma demonstração ao vivo e descubra exatamente quantas horas e quantas mensagens o Concierge pode automatizar no seu hotel, com condições especiais por ter lido este e-book até o final.

Quero um agente conversacional para o meu hotel



Juan Perez
ID Reserva:

Olá. Você poderia me informar o horário de check-in do hotel, por favor?

Olá, Juan, claro. 😊 O horário de check-in no Hotel El Sol é a partir das 15h.

Entendi. Mas vou chegar mais cedo. É possível preparar um quarto para mim às 12h?

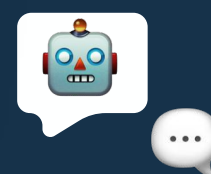
Melissa Vera assumiu a conversa às 12h00.

Olá, Juan. Sou a Melissa, da recepção. Verificamos e conseguimos deixar o seu quarto disponível às 12h. Estaremos esperando por você. ✨

Muito obrigado! Vocês são muito atenciosos! 😊

Fidelita
Assistente Virtual

Tomar conversa



myHotel

Guest Experience

Líder em Inteligência Artificial para Hotéis

