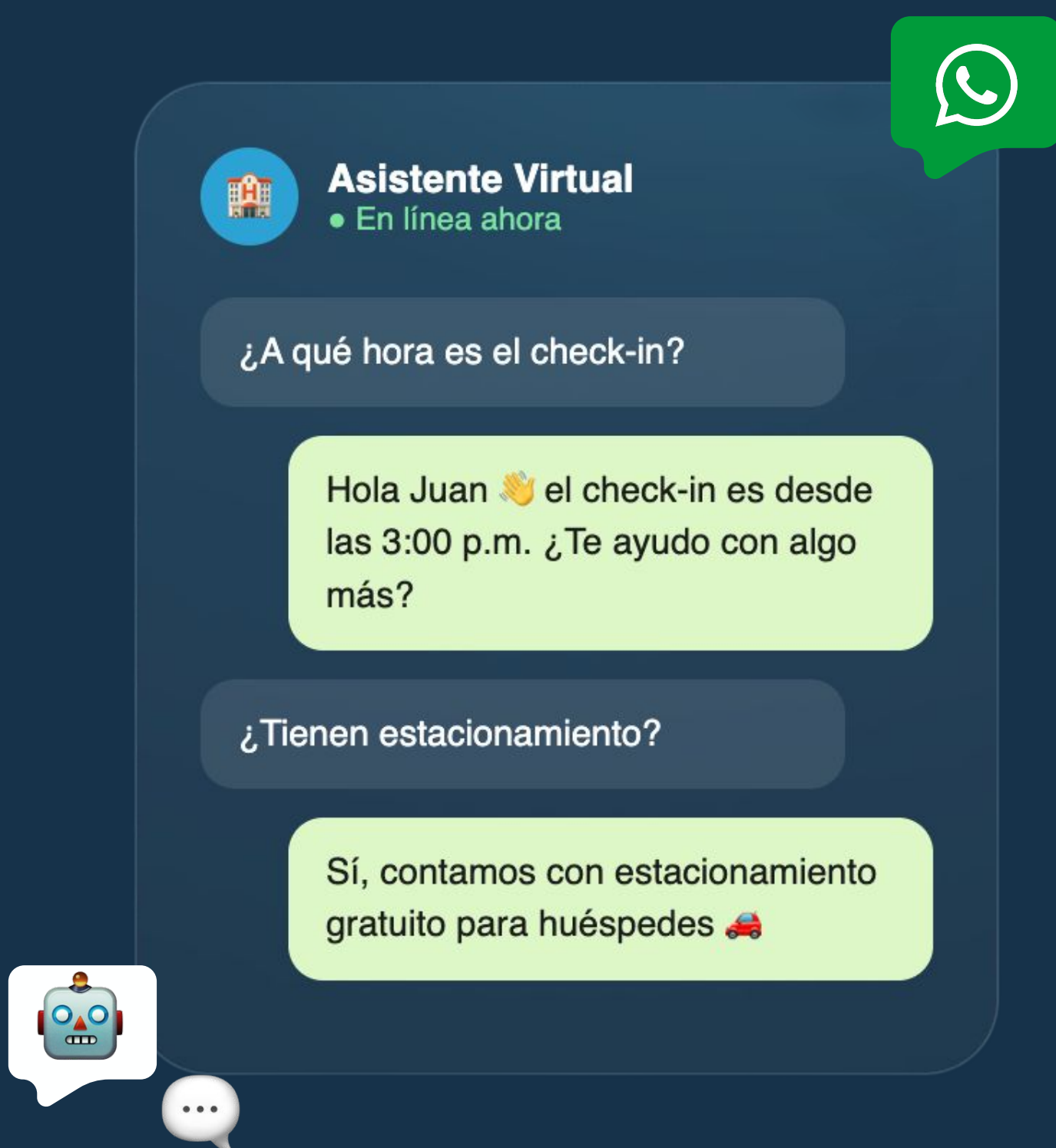


myHotel

Guest Experience · Inteligencia Artificial

Más allá del Chatbot

Cómo automatizar la atención al huésped por WhatsApp
24/7 sin perder la calidez de la hospitalidad.



CONTENIDO

Lo que vas a encontrar aquí

01 Introducción

02 El nuevo estándar para los hoteles en 2026

03 El costo real de hacer esperar a un huésped

04 WhatsApp: El canal preferido de los viajeros

05 La trampa del WhatsApp manual

06 ¿Qué es y por qué nació Concierge?

07 Chatbot tradicional vs. agente conversacional

08 Nuestra solución

09 Ecosistema myHotel

10 Impacto comprobado

11 ¿Cómo dar el siguiente paso?

CAPÍTULO 1

Introducción

Hoy, el **90% de los clientes espera respuestas inmediatas**. Sin embargo, muchos equipos de recepción siguen dedicando gran parte de su tiempo a responder consultas repetitivas mientras intentan mantener una experiencia excepcional para sus huéspedes.

Ante este desafío, surge una pregunta cada vez más común en la hotelería:

¿Es posible automatizar la atención sin perder la cercanía y el toque humano?

Si alguna vez probaste un chatbot tradicional y sentiste que generaba más frustración que ayuda, no estás solo. La buena noticia es que **la tecnología ha evolucionado**.

En este ebook descubrirás cómo una nueva generación de **agentes conversacionales con inteligencia artificial** está ayudando a los hoteles a responder más rápido, reducir la carga operativa y mejorar la experiencia del huésped sin perder la esencia de la hospitalidad.



CAPÍTULO 2

El nuevo estándar para los hoteles en 2026

El comportamiento de los huéspedes ha cambiado muchísimo con la tecnología en los últimos años. Hoy, **la urgencia es el nuevo estándar para los hoteles.**

Los huéspedes ya no comparan la experiencia de un hotel con la de otros hoteles, sino con la rapidez y facilidad que encuentran en plataformas como Uber, Rappi o Mercado Libre.



90%

de los clientes exige inmediatez

Esperan respuestas inmediatas, información disponible en cualquier momento y soluciones sin fricción.

Si no respondes rápido, la percepción de calidad cae al instante.

CAPÍTULO 3

El costo real de hacer esperar a un huésped

Una respuesta tardía no solo genera frustración. También afecta la experiencia del huésped y puede terminar convirtiéndose en una reseña negativa en Google, Booking y otras OTA's donde futuros viajeros deciden si reservar contigo.

Estos datos muestran el verdadero costo de hacer esperar a un huésped:



La regla de los 12 minutos:

Un huésped considera **razonable quejarse** si no recibe respuesta tras 12 minutos de haber escrito.



Reputación en juego:

Demora = Frustración = **Malos reviews** en OTA's y redes sociales. Justo donde tus futuros huéspedes están decidiendo si reservar contigo.



Oportunidad real:

Responder en **menos de 5 minutos** aumenta 21 veces la probabilidad de generar una reserva real.

CAPÍTULO 4

WhatsApp: El canal preferido de los viajeros


Encuestamos a equipos de recepción:

"¿Por qué canal su equipo resuelve las dudas de sus huéspedes?"

Y nuestra encuesta en LinkedIn confirmó que WhatsApp es el canal líder para resolver dudas del día a día.

¿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 % |



WhatsApp ya ganó la preferencia. **Lo que falta ahora es la automatización** detrás de ese canal.

CAPÍTULO 5

La trampa del WhatsApp manual

Muchos hoteles habilitan un canal de mensajería instantánea sin automatización.

El resultado: Saturan rápidamente al equipo y elevan los niveles de frustración del huésped durante las horas peak de atención presencial.



Mensajes sin responder

El equipo no llega a leer todos los chats durante check-in y check-out simultáneos.



Equipo saturado

La atención presencial se ralentiza porque recepción también está respondiendo WhatsApp.



Cero cobertura nocturna

Fuera de horario, el huésped simplemente no recibe respuesta hasta el día siguiente.

CAPÍTULO 6

¿Por qué nació Concierge?

1. La atención no tiene horarios

En hoteles con alto volúmen de mensajes, las consultas que más saturan al equipo ocurren justo durante check-in y check-out, y muchas llegan fuera del horario de recepción, cuando nadie puede responder.

2. Darle fin a las tareas repetitivas

40%

Del tiempo de recepción se gasta respondiendo exactamente las mismas **20 preguntas** como: clave del WiFi, horarios de desayuno, ubicación.

Mientras el **staff hotelero enfrenta desafíos** que ningún horario fijo puede resolver por sí solo como:

- Falta de personal
- Cambios de turno
- Vacaciones y licencias
- Alta rotación
- Clientes internacionales multidioma
- Picos simultáneos de check-in/out

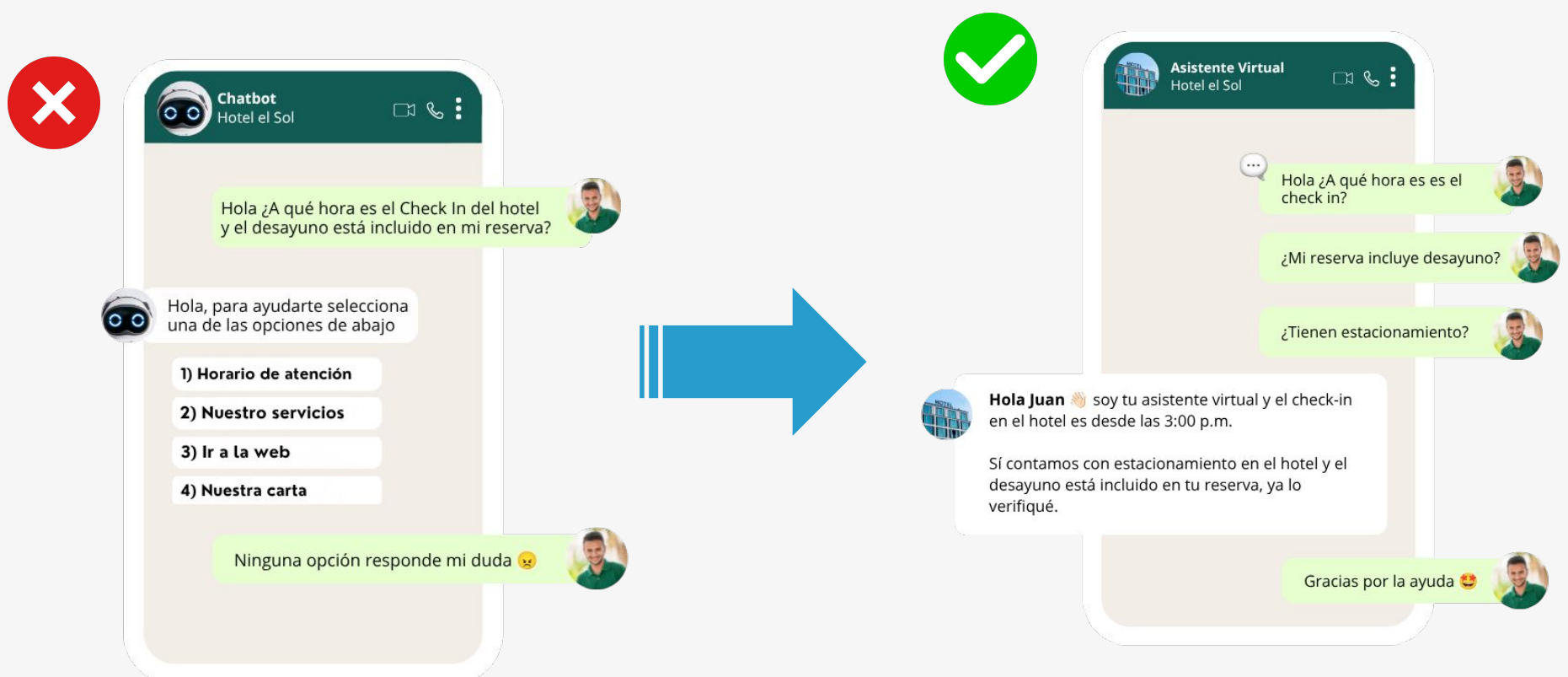


CAPÍTULO 7

Chatbot tradicional vs. agente conversacional

Un chatbot tradicional muchas veces automatiza la frustración, obligando al huésped a navegar por menús y opciones rígidas.

Mientras que un agente conversacional con IA como Concierge, entiende lo que el huésped necesita, responde de forma natural y se integra con el PMS para ofrecer una atención más personalizada.



- Menús numéricos rígidos
- Información estática
- Automatiza la frustración
- No sabe quién habla

- Lenguaje Natural / Audio
- Hospitalidad Inteligente 24/7
- Integración nativa con PMS
- Reconoce al huésped por nombre

CAPÍTULO 8

Nuestra solución

Un agente conversacional conectado al PMS que escucha 24/7 al huésped.

Concierge nació de la escucha activa a los desafíos de nuestros clientes hoteles:

Un agente conversacional que automatiza las consultas dentro y fuera del horario de recepción, sin perder la calidad humana.

Quiero ver que puede hacer Concierge



Recuerda:

Concierge no reemplaza al humano; lo apoya donde faltan manos.

Permite mantener el estándar de calidad 24/7 sin importar la rotación o las licencias.

CAPÍTULO 9

Concierge es parte del ecosistema myHotel

Cada conversación que Concierge resuelve, cada reseña que se gestiona y cada encuesta que se responde alimenta un mismo panel de Guest Experience.

- ★ **Reputación Online:** Gestiona y responde las opiniones en Google, Booking y otras OTAs.
- 📈 **Encuestas de Satisfacción:** Recopila feedback de manera directa desde WhatsApp, correo y QR.
- 📋 **Gestión de Casos:** Organiza y hace seguimiento de los tickets asignados al área responsable.



CAPÍTULO 10

Impacto comprobado

Esto es lo que pasa, en promedio, cuando un hotel reemplaza el WhatsApp manual por Concierge.

+100

horas ahorradas al mes en tareas repetitivas de recepción

80%

de los mensajes se resuelven sin necesidad de derivar a un humano

7/10

consultas resueltas en segundos, no en minutos

Somos la Plataforma Hotelera SaaS de Guest Experience #1 en LATAM

+2,000

HOTELES EN MÁS DE 25 PAÍSES

Confían en nosotros como su solución de Guest Experience



myHotel

 Oferta especial exclusiva si leíste este ebook

¿Cómo dar el siguiente paso?

Agenda una demo en vivo y descubre exactamente cuántas horas y mensajes puede automatizar Concierge en tu hotel con condiciones especiales por leer hasta aquí.

Quiero un agente conversacional para mi hotel





Juan Perez
ID Reserva:

Hola. Me podrias indicar el horario del check in de su hotel por favor?

Hola Juan, claro. 😊 El horario de **check-in** en Hotel el Sol es desde las 15:00 horas.  Fidelita

Entiendo. Pero llegaré antes ¿Es posible que me preparen una habitación para las 12pm?

Melissa Vera tomó la conversación a las 12:00

Hola Juan, soy Melissa de recepción. Revisamos y si podemos tener la habitación disponible para las 12pm. Te esperamos. ✨  Fidelita

Muchas gracias, muy amables! 😊

Fidelita
Asistente Virtual

Tomar conversación



myHotel

Guest Experience

Líder en Inteligencia Artificial Hotelera

