myHotel

IRO

Índice de Reputación Online

myHotel I Guest Experience

myHotel

¿Qué es el IRO?

El Índice de Reputación Online (IRO) es un indicador exclusivo para clientes de myHotel, el cual recoge datos de miles de hoteles en América Latina de agencias de viaje online y plataformas de opiniones web. Esta puntuación evalúa la reputación de cada hotel, permite comparaciones con la competencia y analiza la gestión de la experiencia online de los huéspedes en la industria hotelera latinoamericana.



myHotel

¿En qué se basa?

El **Índice de reputación Online** se calcula con ayuda de un algoritmo que arroja un porcentaje de desempeño que te puede entregar un resultado de **0% hasta 100%.**

La sumatoria de las siguientes dimensiones componen el IRO:

1. Calificación Online:

Es la nota promedio ponderado que recibe el hotel agrupando las calificaciones generadas en las OTA´s u otros canales de opiniones en cierto periodo.

¿Cómo me evalúan?

2. Cobertura:

Corresponde al porcentaje de reseñas respondidas por el hotel en el periodo consultado, mide la gestión.



¿Qué tan efectivamente respondo las reseñas de los huéspedes?

3. Reseñas:

Representa la cantidad de reseñas que han publicado los huéspedes sobre tu hotel.



¿Cuántas reseñas puedo generar con relación a mi número de habitaciones?

myHotel

¿Cómo se calcula?

El IRO es el promedio ponderado de la calificación promedio de los sitios de opiniones, la cobertura y el número de reseñas generadas por tus huéspedes.

El algoritmo tiene en cuenta las **3 dimensiones** mencionadas anteriormente, donde le da un mayor peso en la ponderación a la que puede ser controlable y/o gestionable por el hotel.

Dimensión	¿Cuánto pesa?
Calificación	50%
Cobertura	30%
Cantidad de Reseñas	20%
Total	100%



myHotel

Hablemos de cada dimensión

Calificación

Para el cálculo del IRO, la dimensión CALIFICACIÓN pesa un 50% del índice total, es decir, la puntuación que le da el huésped al hotel es el aspecto más importante de la reputación online.

50%

Cobertura



La dimensión COBERTURA es la segunda más importante, ya que refleja la interacción online que el hotel tiene con sus huéspedes, además le da mayor puntaje si el hotel prioriza la respuesta a sus reseñas negativas y neutrales.

30%

Reseñas

Nº 

La tercera dimensión es la cantidad de RESEÑAS, que refleja cuántas reseñas soy capaz de generar como hotel en relación a mi número de habitaciones, donde el algoritmo ya tiene establecido cuál es el número máximo alcanzable por un hotel de generar reseñas de acuerdo a un benchmark con los hoteles de su mismo rango de habitaciones en LATAM.

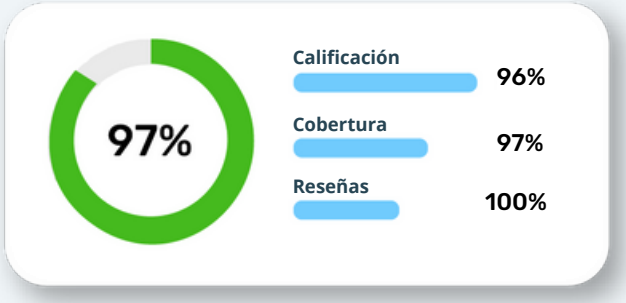
20%

myHotel

Veamos un ejemplo

Hotel Tulum	Resultado visible en el período	Desempeño alcanzado	Cuánto ganó para cálculo de IRO
Calificación	4,8	96,2%	48%
Cobertura	96%	97,20%	29%
Cantidad de Reseñas	242	100%	20%

Índice de Reputación Online IRO



*El resultado visible en el periodo es resultado real obtenido por el hotel.

*El desempeño alcanzado hace referencia a qué tan cerca estuve del 100%, máximo alcanzable según el resultado de los hoteles en LATAM que tienen número de habitaciones similar a mi hotel, el cual se traduce a cuánto gané en cada dimensión o cuál fue la participación de cada una de ellas para obtener mi INDICE DE REPUTACIÓN ONLINE.

¿Por qué usar el IRO como una métrica clave en tu hotel?

myHotel

Anticipación de riesgos	El IRO te ayuda a identificar cuáles son las dimensiones de la reputación online que no estás gestionando debidamente y así buscar las formas de mitigar el riesgo antes de que se pueda convertir en una crisis de reputación online.
Comparación	Utiliza el IRO para compararte con el mercado, de esta manera podrás buscar la manera de siempre ir un paso delante de ellos.
Gestión estratégica de objetivos	El IRO permite establecer objetivos claros para generar estrategias de cara a cada uno de ellos y lograr un resultado global acorde con la industria y, sobre todo, con lo que el huésped espera de ti.

myHotel

¿Cómo saber si mi IRO es bueno?



Alto	**≥ 80%**
Medio	**≥ 60% y < 80%**
Bajo	**< 60%**

Con la plataforma de myHotel, podrás monitorear tu IRO cuando lo necesites, además, nuestra herramienta analizará tus resultados y te dará insights para que identifiques de manera más rápida y proactiva de mejorar en caso de que presentes áreas de oportunidad.

myHotel

Contáctate con nuestro equipo

Solicitar demo

IRO

Índice de Reputación Online

myHotel I Guest Experience