myHotel

IRO

Índice de Reputação Online

myHotel I Guest Experience

myHotel

O que é o IRO?

O Índice de Reputação Online (IRO) é um indicador exclusivo para clientes da myHotel, que reúne dados de milhares de hotéis na América Latina de agências de viagens online e plataformas de opiniões na web. Esta pontuação avalia a reputação de cada hotel, permite comparações com a concorrência e analisa a gestão da experiência online dos hóspedes na indústria hoteleira latino-americana.



myHotel

Em que se baseia?

O Índice de Reputação Online é calculado por meio de um algoritmo que gera uma porcentagem de desempenho, entregando um resultado de **0% a 100%.**

A soma das seguintes dimensões compõe o IRO:

1. Qualificação Online:

É a média ponderada das notas recebidas pelo hotel, agrupando as avaliações geradas em OTAs ou outros canais de opinião em um determinado período.

Como sou avaliado?

2. Cobertura:

Corresponde à porcentagem de avaliações respondidas pelo hotel no período consultado, medindo a gestão.



Quão efetivamente respondo às avaliações dos hóspedes?

3. Avaliações:

Representa a quantidade de avaliações publicadas pelos hóspedes sobre o seu hotel.



Quantas avaliações posso gerar em relação ao número de quartos do meu hotel?

Como é calculado?

O IRO é a média ponderada da qualificação média dos sites de opinião, cobertura e número de avaliações geradas pelos seus hóspedes.

O algoritmo leva em consideração as 3 dimensões mencionadas anteriormente, atribuindo maior peso àquelas que podem ser controladas e/ou gerenciadas pelo hotel.

Dimensão	Quanto pesa?
Qualificação	50%
Cobertura	30%
Avaliações	20%
Total	100%



myHotel

Vamos falar sobre cada dimensão

Qualificação

Para o cálculo do IRO, a dimensão de QUALIFICAÇÃO representa 50% do índice total, ou seja, a pontuação dada pelo hóspede ao hotel é o aspecto mais importante da reputação online.

50%

Cobertura



A dimensão de COBERTURA é a segunda mais importante, pois reflete a interação online que o hotel tem com seus hóspedes. Além disso, concede uma pontuação maior se o hotel prioriza a resposta a suas avaliações negativas e neutras.

30%

Avaliações

Nº 

A terceira dimensão é a quantidade de AVALIAÇÕES, que reflete quantas avaliações sou capaz de gerar como hotel em relação ao meu número de quartos, onde o algoritmo já estabeleceu qual é o número máximo atingível por um hotel para gerar avaliações de acordo com um benchmark com hotéis do mesmo intervalo de quartos na América Latina.

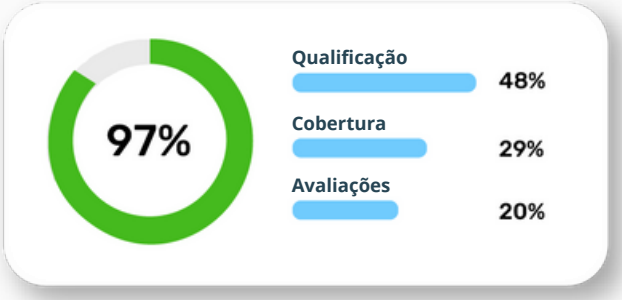
20%

myHotel

Vamos ver um exemplo

Hotel Tulum	Resultado visível no período	Desempenho alcançado	Quanto ganhou para o cálculo do IRO
Qualificação	4,8	96,2%	48%
Cobertura	96%	97,20%	29%
Avaliações	242	100%	20%

Índice de Reputação Online IRO



*O resultado visível no período é o resultado real obtido pelo hotel.

*O desempenho alcançado refere-se a quão perto estive dos 100%, o máximo alcançável de acordo com o resultado dos hotéis na América Latina que têm um número de quartos semelhante ao meu hotel. Isso se traduz em quanto ganhei em cada dimensão ou qual foi a participação de cada uma delas para obter meu ÍNDICE DE REPUTAÇÃO ONLINE.

Por que usar o IRO como uma métrica chave no seu hotel?

myHotel

Antecipação de riscos	O IRO ajuda a identificar quais dimensões da reputação online não estão sendo gerenciadas adequadamente, permitindo buscar maneiras de mitigar o risco antes que se torne uma crise de reputação online.
Comparação	Use o IRO para se comparar com o mercado, assim você poderá buscar sempre estar um passo à frente.
Gestão estratégica de objetivos	O IRO permite estabelecer metas claras para criar estratégias para cada uma delas, obtendo um resultado global alinhado com a indústria e, principalmente, com as expectativas dos hóspedes.

myHotel

Como saber se meu IRO é bom?



Alto	**≥ 80%**
Médio	**≥ 60% e < 80%**
Baixo	**< 60%**

Com a plataforma da myHotel, você poderá monitorar seu IRO quando necessário; além disso, nossa ferramenta analisará seus resultados e fornecerá insights para que identifique de forma mais rápida e proativa as áreas de oportunidade para melhorar.

myHotel

Entre em contato com nossa equipe

Solicite Um Contato

IRO

Índice de Reputação Online

myHotel I Guest Experience