myHotel

Guía:

Entendiendo el IRO



myHotel I Guest Experience

Entendiendo el IRO, para Maximizar el Éxito de tu Hotel.

En la era digital actual, las reseñas online se han convertido en un elemento crucial para el éxito de cualquier hotel. Los huéspedes potenciales confían en las opiniones de otros viajeros para tomar decisiones informadas sobre dónde alojarse. Como hotelero, es esencial entender y gestionar tres dimensiones clave en este universo online: La cantidad de reseñas, la calificación de las mismas y la respuesta que se da a los huéspedes.

Estos 3 elementos son los que componen el índice de reputación online IRO, y hoy queremos mostrarte por qué son tan importantes y cómo pueden ayudarte a mejorar la reputación y los ingresos de tu hotel.

1. La Cantidad de Reseñas:

Construyendo Confianza y Visibilidad



¿Por qué es importante la cantidad?

La cantidad de reseñas que recibe tu hotel puede influir significativamente en la percepción que tienen los potenciales huéspedes. Un alto número de reseñas indica que muchas personas han tenido experiencias en tu hotel, lo que genera confianza.

Además, los algoritmos de las OTAs (Online Travel Agencies) y los motores de búsqueda como Google suelen favorecer a los hoteles con más reseñas, mejorando tu visibilidad online.

Estrategias para incrementar la cantidad de reseñas

Para aumentar la cantidad de reseñas, puedes implementar varias estrategias:

1. **Incentivar a los huéspedes:** Ofrece incentivos como descuentos en futuras estancias o servicios gratuitos a aquellos huéspedes que dejen una reseña.

2. **Facilitar el proceso:** Envía correos electrónicos post-estancia con enlaces directos para dejar reseñas o utiliza códigos QR en el hotel que lleven a los huéspedes a alguno de los canales de recolección de reseñas abierto como por ejemplo, Google.

3. **Programas de fidelización:** Incorpora la solicitud de reseñas en tus programas de fidelización para animar a los huéspedes recurrentes a compartir sus experiencias.

2. La Calificación de las Reseñas:
Reflejando la Calidad y el Valor



Impacto de las calificaciones

Las calificaciones altas no solo aumentan la confianza de los futuros huéspedes, sino que también tienen un impacto directo en la tasa de ocupación y en los ingresos. Los hoteles con mejores calificaciones suelen atraer más reservas, ya que los huéspedes están dispuestos a pagar más por una experiencia garantizada de calidad.

Cómo mejorar las calificaciones

Para mejorar tus calificaciones, enfócate en los siguientes aspectos:

1. **Excelencia en el servicio al cliente:** Capacita a tu personal para ofrecer un servicio excepcional en todo momento.

2. **Mejoras en infraestructura y amenities:** Asegúrate de que las instalaciones de tu hotel estén en óptimas condiciones y ofrece comodidades que superen las expectativas de los huéspedes.

3. **Escuchar y actuar sobre el feedback:** Utiliza las reseñas para identificar áreas de mejora y realiza cambios basados en las sugerencias de los huéspedes.

4. **Apóyate de herramientas tecnológicas:** No pierdas de vista ninguna gestión ni acción, es importante mantener todo documentado y llevar un historial de los planes de acción desarrollados con tu equipo para lograr la mejora contínua.

3. La Respuesta a las Reseñas (Cobertura):

Mostrando Atención y Compromiso



La importancia de responder a las reseñas

Responder a las reseñas, tanto positivas como negativas, muestra a los huéspedes que valoras sus opiniones y que estás comprometido con mejorar continuamente. Una respuesta bien elaborada puede convertir una experiencia negativa en una oportunidad de fidelización, demostrando a los potenciales huéspedes tu dedicación al servicio al cliente.

Mejores prácticas para responder a las reseñas

Para gestionar adecuadamente las respuestas a las reseñas, sigue estas prácticas:

1. **Mantén un tono profesional y cortés:** Agradece siempre a los huéspedes por sus comentarios y aborda sus preocupaciones de manera respetuosa.

2. **Sé específico y personal:** Personaliza tus respuestas para mostrar que has leído y entendido cada reseña.

3. **Ofrece soluciones concretas:** Si la reseña es negativa, explica las medidas que has tomado para solucionar el problema y cómo planeas evitar que vuelva a ocurrir.

4. **Apóyate de la IA:** La inteligencia artificial llegó para ser un apoyo al ser humano, ya que nos permite ser más eficientes a la hora de realizar alguna tarea repetitiva.

Conclusión

La cantidad de reseñas, la calificación de las mismas y tu respuesta a los huéspedes son factores cruciales que pueden influir significativamente en la reputación y el éxito de tu hotel. Al enfocarse en incrementar la cantidad de reseñas, mejorar tus calificaciones y responder de manera efectiva, no solo aumentarás la confianza y la satisfacción de los huéspedes, sino que también potenciarás tus ingresos y consolidarás tu posición en el competitivo mercado hotelero.
Implementa estas estrategias hoy mismo y observa cómo una gestión eficaz de las reseñas online puede transformar tu negocio.

¡Ah! Y no olvides siempre medir y comparar tu IRO (índice de reputación online) con tu competencia.



Ana Milena Londoño
Head of Customer Success

myHotel

Solicita un contacto

www.myhotel.cl