myHotel

¿Qué es el NPS o **Net Promoter Score?**

myHotel

¿Qué es el NPS?

Sabemos que muchas veces los gerentes de hoteles se han preguntado:

¿Qué dirán los huéspedes de nuestro hotel a sus conocidos?

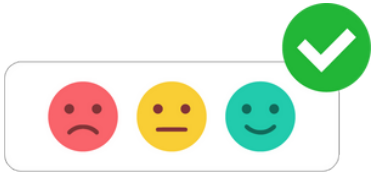
¿Lo recomendarán o simplemente dirán que no reserven en este hotel?



Muchos reconocen la importancia del WOM (Word of Mouth), es decir, la trascendencia que tienen los buenos (y a veces malos) comentarios que se hace de nuestro producto o servicio.

El NPS (Net Promoter Score) es una métrica usada en el mundo digital que tiene como función medir la probabilidad de que una persona recomiende un producto o servicio, en nuestro caso, un hotel.

Acá algunos consejos que te pueden ayudar a que tus actividades de marketing hotelero estén basadas no solo en corazonadas, sino que también en data.



myHotel

¿En qué se basa el NPS?



Para calcular el NPS se les pide a los huéspedes que respondan esta simple pregunta:

¿Qué tan probable en que recomiende este hotel a un amigo o familiar?

¿Cómo se clasifican las respuestas?

Las respuestas van en una escala mundialmente conocida de 0 a 10. En la industria hotelera se utiliza habitualmente para medir la satisfacción de los huéspedes y conocer su lealtad hacia el hotel.

Dependiendo de la respuesta, el huésped es catalogado como un Promotor, Pasivo o Detractor.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

myHotel

Tipos de huéspedes según el NPS



El Promotor 9 10

Es el que evalúa con nota 9 ó 10, convirtiéndose en un huésped que claramente volverá a hospedarse y recomendará él hotel a sus cercanos.



El Pasivo 7 8

Es el huésped que evalúa con resultado 7 u 8, mostrándose algo indiferente a la experiencia vivida.



El Detractor 0 1 2 3 4 5 6

Es el huésped que entrega valores entre 0 y 6, expresando así que no está muy satisfecho con su estadía, y peor aún, el WOM no será el que esperamos.

myHotel

¿Cómo se mide?

Muy improbable
que lo recomiende

Muy probable
que lo recomiende

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Detractores							**Pasivos**		**Promotores**	



Como ya mencionamos, lo primero que debes saber es que el NPS se mide utilizando una escala númerica que va del 0 al 10, en la que 0 representa que es "muy poco probable" que recomienden tu hotel y el 10 que es "muy probable" que lo recomienden a otro viajero.

myHotel

¿Cómo se calcula el NPS?

El NPS se calcula con la siguiente fórmula:



Como podrás ver, esta fórmula puede entregar valores desde -100 a +100.

Ejemplo: Si tu hotel tiene en un mes un porcentaje de Promotores de 60% y de Detractores de 10%, el NPS resultante es de 50, siendo un resultado positivo.



Un NPS sobresaliente es de +65

¿Por qué usar el NPS como métrica de satisfacción?

myHotel

El NPS puede ser una gran herramienta para monitorear los niveles de satisfacción de tus huéspedes en un período de tiempo y evaluar si las actividades y tácticas para aumentar el retorno de huéspedes están siendo efectivas.

Además ayuda a evaluar el resultado de acciones específicas, como remodelaciones en el hotel.



Convertir el NPS en acciones concretas

Si estás interesado en incorporar el NPS en tu conjunto de herramientas para medir el desempeño de tu hotel, hay algunas cosas que puedes probar. Por ejemplo, incorporar encuestas a tus huéspedes que contengan esta pregunta. Muchas veces el incorporar un artículo interesante en estas encuestas puede ayudar a que el huésped responda.

Otra forma de llevar el NPS a algo real es que una vez que tengamos identificados a algunos Detractores, tratar de establecer comunicación con ellos y saber cómo podrías mejorar los servicios del hotel. Está demostrado que asumir que se ha cometido errores puede hacer que incluso un Detractor pueda dar una nueva oportunidad al hotel y quizás convertirlo en un Promotor.

myHotel

¿Quieres saber más sobre el NPS?

Contacta a nuestro equipo de Customer Success

Escríbenos