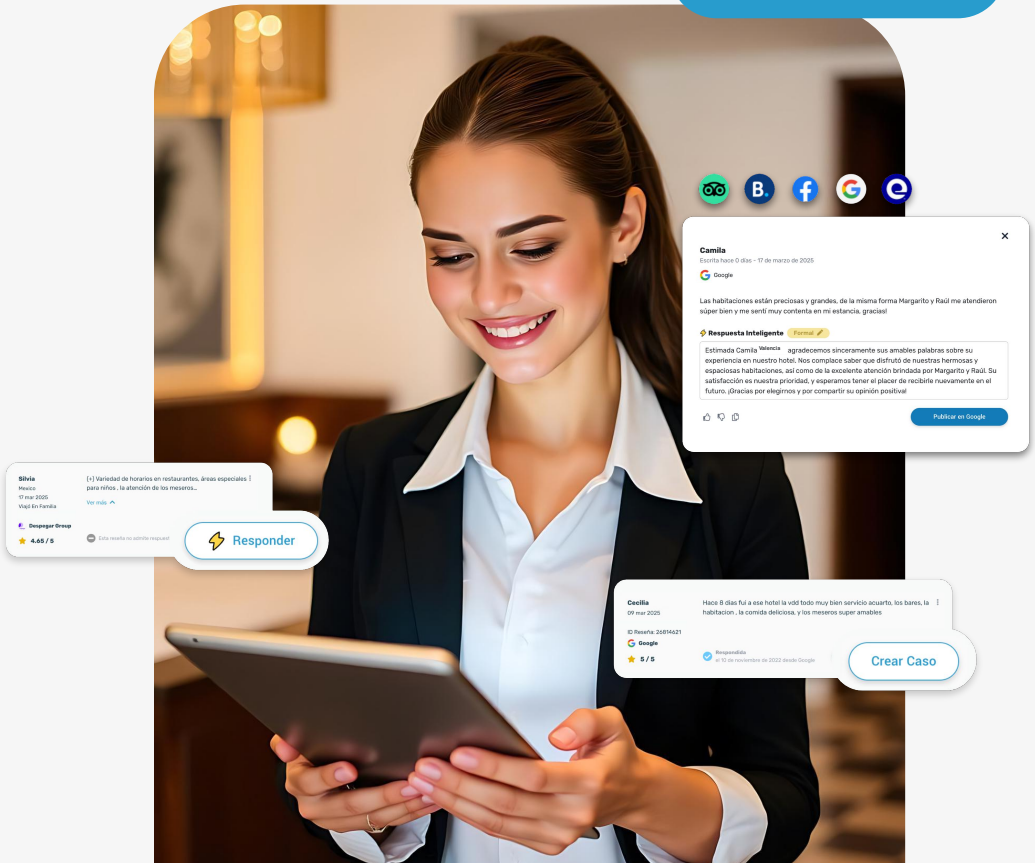
myHotel

Smart Replies en la Industria Hotelera

Conoce cómo las smart replies se convierten en un aliado estratégico para los hoteles gracias a la inteligencia artificial.

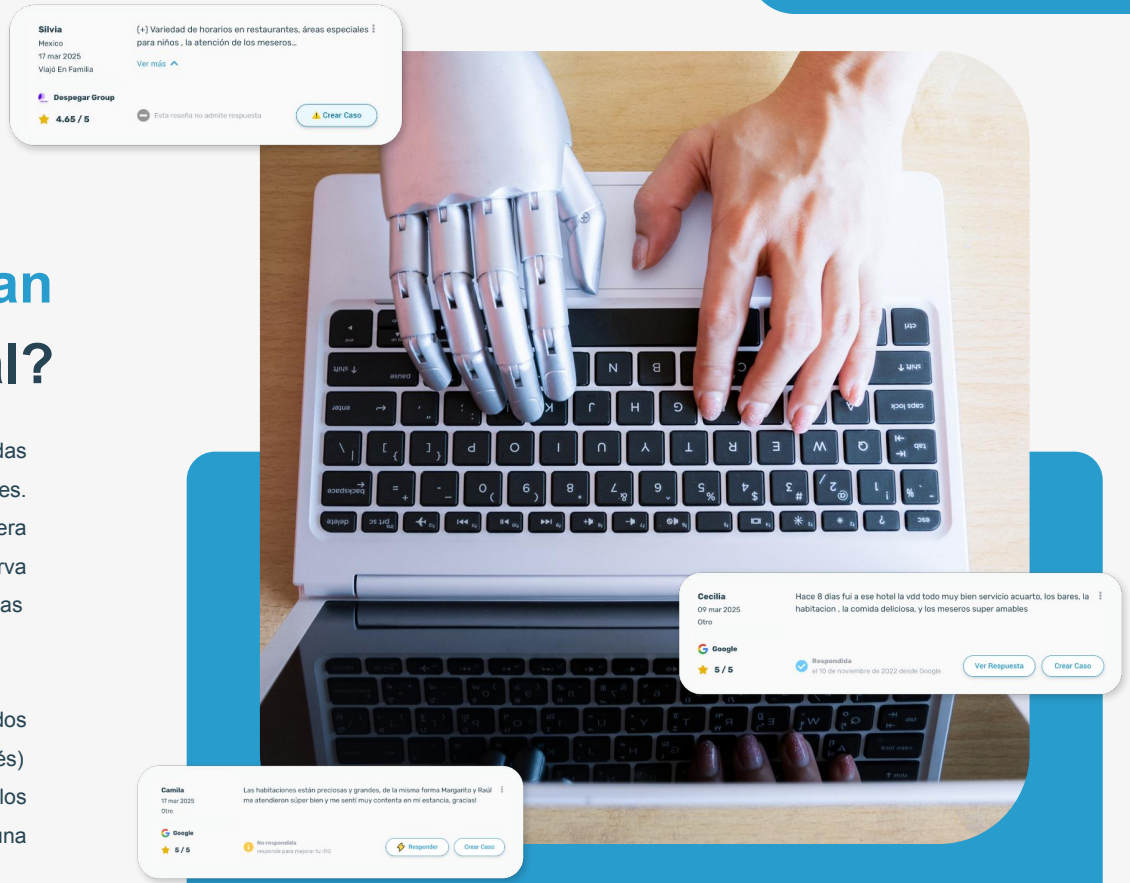


myHotel

¿Qué son las Smart Replies y cómo funcionan con Inteligencia Artificial?

Las Smart Replies de myHotel son respuestas automáticas generadas por inteligencia artificial para agilizar la interacción con los huéspedes. Esta funcionalidad permite a los hoteleros responder de manera eficiente y personalizada a las reseñas en plataformas de reserva (OTAs) como TripAdvisor, Google, Expedia y Booking, así como a las encuestas de satisfacción.

La tecnología detrás de las Smart Replies utiliza modelos avanzados de procesamiento de lenguaje natural (NLP, por sus siglas en inglés) que analizan el contenido de cada comentario, identifican el tono y los aspectos clave mencionados por el huésped, y generan una respuesta coherente y adaptada al mensaje recibido.



myHotel

¿Cómo funcionan en la práctica?

Análisis del contenido

La IA examina el comentario o la reseña, identificando temas relevantes como la limpieza, el servicio, las instalaciones o cualquier otra área mencionada.

Generación de respuesta

Basándose en el análisis, la IA elabora una respuesta adecuada que refleja el tono del huésped (positivo, neutral o negativo) y proporciona un mensaje empático y profesional.

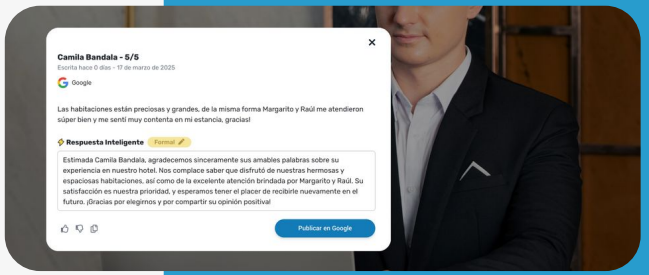
Personalización Automática

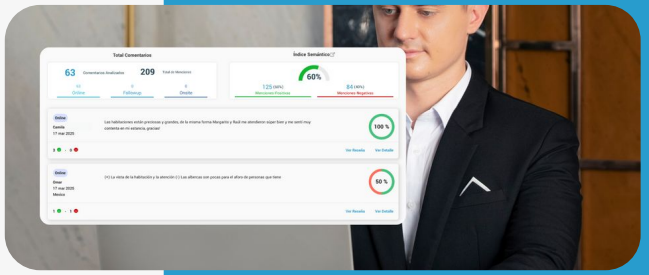
Las respuestas no son genéricas; la IA adapta cada mensaje a los detalles específicos del comentario, ofreciendo una experiencia más humana y cercana.

Validación y envío

Los hoteleros pueden revisar y ajustar las respuestas antes de enviarlas, garantizando que cada mensaje se alinea con la voz de la marca y los estándares del hotel.







myHotel

Beneficios de Implementar Smart Replies

Agilidad en la respuesta

Las Smart Replies reducen significativamente el tiempo de respuesta a reseñas y encuestas. Los hoteles pueden responder de manera casi inmediata, lo que demuestra un compromiso activo con la satisfacción del huésped.

Mejora de la Reputación Online

Responder con rapidez y precisión a los comentarios no solo satisface las expectativas de los huéspedes, sino que también mejora la percepción general del servicio. Una respuesta ágil y empática fortalece la imagen del hotel y aumenta la confianza de futuros clientes.

Optimización del equipo

Esta rapidez en las respuestas libera tiempo del personal, permitiéndoles enfocarse en otras áreas críticas de la operación hotelera, como la atención presencial, la gestión de incidencias o la mejora continua del servicio

Consistencia en las respuestas

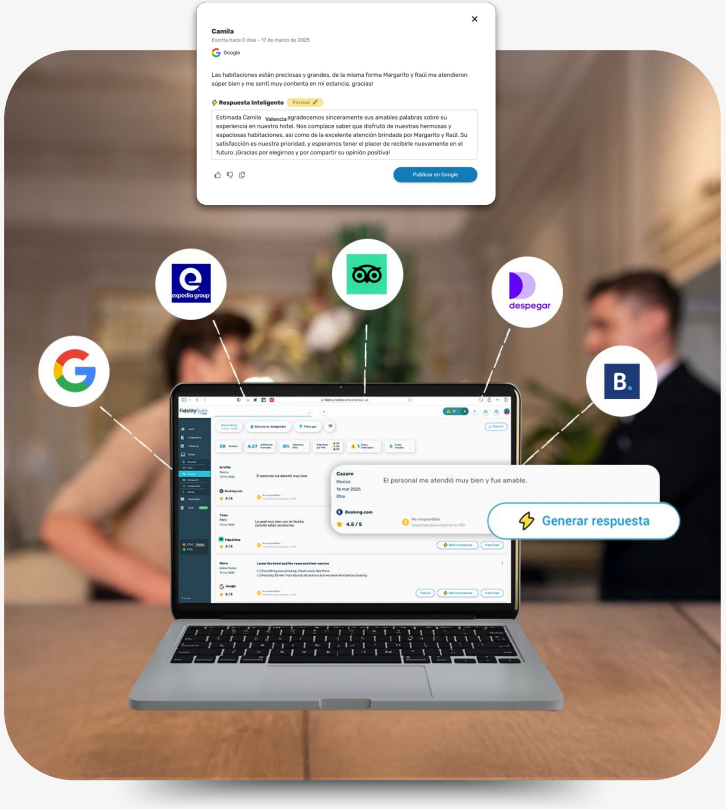
Las Smart Replies garantizan que cada respuesta mantenga un tono coherente, profesional y alineado con los valores del hotel, independientemente de quién gestione la comunicación. Esto ayuda a ofrecer una experiencia uniforme a todos los huéspedes.

myHotel

Integraciones con OTAs y Publicación Inmediata

Uno de las características más importantes de las *smart replies* en myHotel es la integración directa con las principales OTAs. Gracias a nuestra autenticación segura (*auth*) con cada OTA centralizan la gestión de reseñas en una sola plataforma, con esto, los hoteleros podrán:

- **Visualizar y generar respuestas** directamente desde la plataforma de myHotel.
- **Revisar y confirmar** la respuesta antes de su envío.
- **Publicar al instante** en la OTA correspondiente, asegurando respuestas rápidas y eficaces.



myHotel

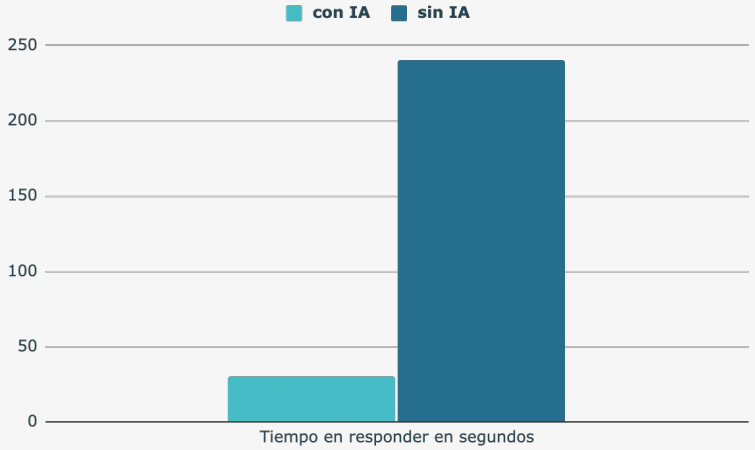
Datos y Tendencias en LATAM

La diferencia está en los segundos

Imagina recibir cientos de comentarios de tus huéspedes cada mes. Algunos agradecen la experiencia, otros hacen sugerencias y, en ocasiones, surgen problemas que necesitan una respuesta rápida.

Responder a cada una de esas voces de manera oportuna puede marcar la diferencia entre un huésped que regresa y uno que no lo hace. **Con el apoyo de la inteligencia artificial**, **los hoteles pueden responder en 30 segundos,** incluyendo la revisión del analista. Sin esta tecnología, el mismo proceso tarda aproximadamente 4 minutos.

A lo largo de un mes, esta diferencia se traduce en casi una semana laboral completa. Tiempo que puede dedicarse a mejorar la experiencia del huésped, resolver problemas más complejos o planear las próximas estrategias del hotel. Al final, no se trata solo de responder más rápido. Se trata de estar presente cuando el huésped más lo necesita.



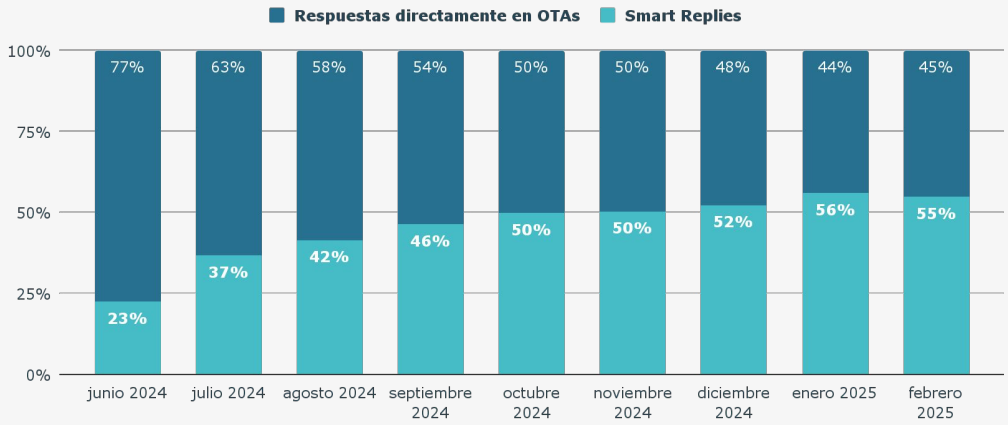
myHotel

Datos y Tendencias en LATAM

El gráfico compara el porcentaje de respuestas generadas automáticamente por Smart Replies de myHotel frente a las respuestas realizadas directamente en las plataformas de las OTAs (TripAdvisor, Google, Expedia, Booking, etc.) por hoteles de América Latina en los últimos 9 meses.

Se observa un incremento constante en el uso de Smart Replies desde junio de 2024 hasta febrero de 2025. Al inicio (junio 2024), las respuestas automáticas representaban un 23% en comparación con las respuestas manuales. Para febrero de 2025, el uso de Smart Replies ha superado las respuestas directamente en OTAs con un 55%.

Durante este período, hay un crecimiento del 32% en la adopción de Smart Replies, sugiriendo que más hoteles están implementando esta tecnología para optimizar sus procesos de respuesta.



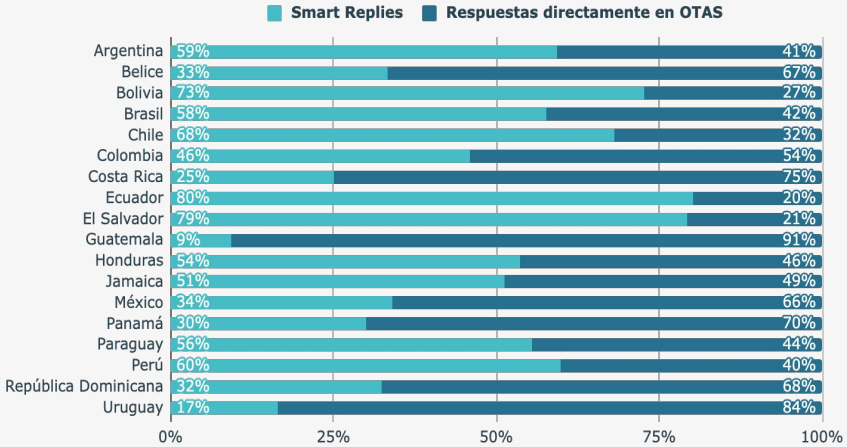
myHotel

Uso de Smart Replies por país

- Se analiza la proporción de respuestas realizadas desde la plataforma de myHotel (Smart Replies) versus respuestas manuales en OTAs en distintos países de América Latina.

- Hay una variación significativa entre los países, con algunos mostrando un mayor uso de Smart Replies, mientras que otros dependen más de responder directamente en OTAs.

- Brasil, Argentina, Chile y Perú ya superan el 50% de uso de Smart Replies desde la plataforma de myHotel (Fidelity Suite), mientras que en países como Guatemala y uruguay aún tienen una muy baja adopción de Smart Replies.

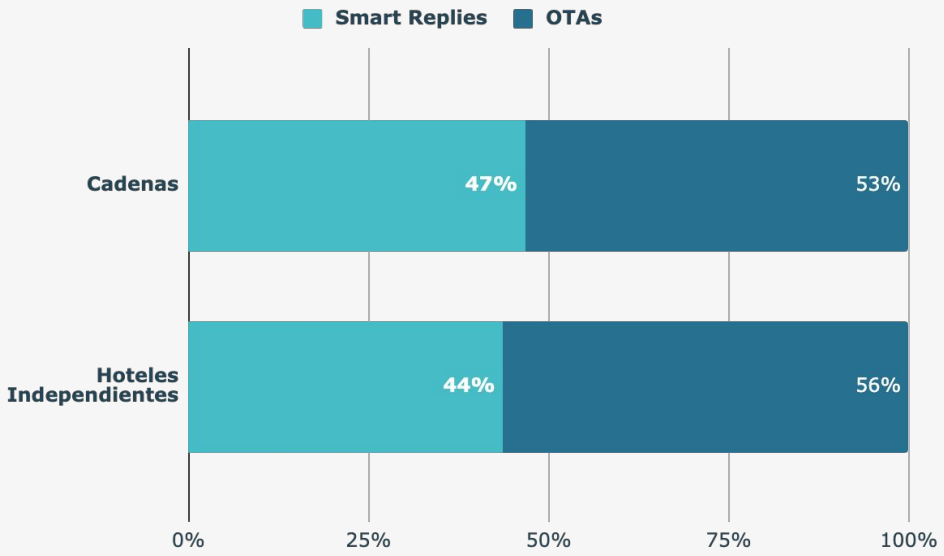


Smart Replies generadas y respondidas directamente desde la plataforma de myHotel por los hoteles en América Latina en comparación con las respuestas realizadas directamente en las plataformas de las OTAs (Online Travel Agencies).

myHotel

Comparación entre cadenas hoteleras y hoteles independientes

En el análisis de respuestas en OTAs, se observa una diferencia clara entre los hoteles pertenecientes a cadenas y los hoteles independientes. Las grandes cadenas han adoptado Smart Replies con mayor rapidez, alcanzando un 47% de uso, mientras que los hoteles independientes, tienen una adopción del 44%, siguen dependiendo en gran medida de respuestas manuales. Esta diferencia refleja cómo las cadenas buscan optimizar su gestión del feedback con tecnología, mientras que los hoteles independientes aún enfrentan el desafío de automatizar este proceso.



Smart Replies utilizadas por los hoteles en América Latina en comparación con las respuestas realizadas directamente en las plataformas de las OTAs (Online Travel Agencies).

myHotel

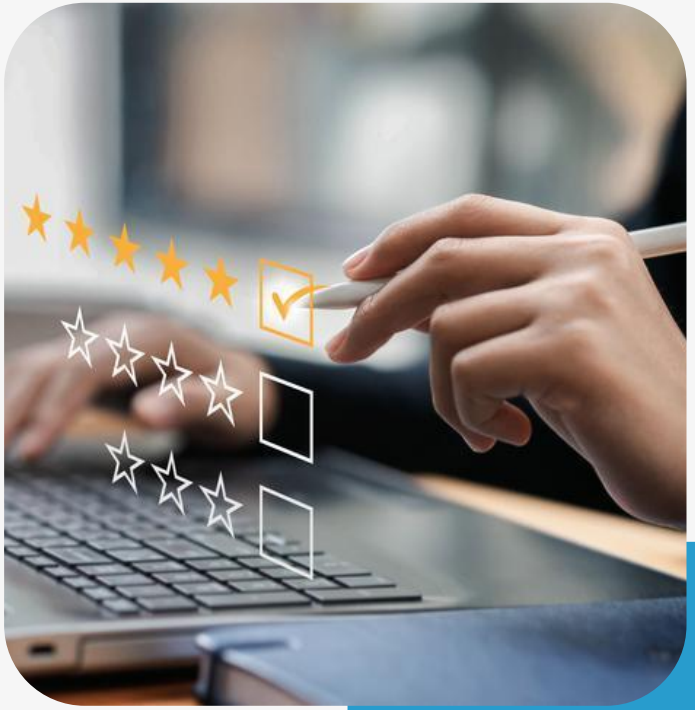
Impacto en la Experiencia del Huésped

Cómo una respuesta rápida mejora la satisfacción y la lealtad.

Los huéspedes valoran recibir respuestas rápidas a sus comentarios o inquietudes, ya que esto refleja profesionalismo y atención al detalle. Una respuesta ágil no solo mejora la percepción del servicio, sino que también permite resolver problemas antes de que escalen, evitando así posibles insatisfacciones.

Además, las respuestas rápidas y personalizadas fortalecen la relación con el huésped, generando confianza y una experiencia más cercana. Esta atención eficiente puede traducirse en recomendaciones positivas, mejores reseñas y una mayor probabilidad de que los huéspedes regresen al hotel en futuras estancias, consolidando así su fidelización a largo plazo.

Otro beneficio clave es que, al responder en tiempo y forma cada reseña, el hotel mantiene un perfil online activo e interactivo. Esto no solo demuestra un compromiso real con la experiencia del huésped, sino que también influye en la percepción de futuros clientes. Ver que el hotel responde con atención y prontitud refuerza la imagen de un servicio atento y confiable, lo que puede ser un factor decisivo al momento de elegir alojamiento.



myHotel

Cadenas hoteleras que utilizan smart replies



myHotel

Conexión con las Principales OTAs

En el mundo digital, la primera impresión de un hotel suele ocurrir mucho antes de que el huésped cruce la recepción. Plataformas como TripAdvisor, Google, Expedia y Booking no solo son espacios donde los viajeros buscan su próxima estadía, sino también vitrinas que reflejan la calidad del servicio y la atención al detalle.

Mantener una presencia activa en estas plataformas es más que responder reseñas: es una oportunidad para dialogar con los huéspedes, resolver dudas y construir una imagen de confianza.

Las respuestas rápidas y consistentes no solo mejoran la percepción del hotel, también cumplen con los estándares que cada OTA establece para destacar las propiedades más comprometidas con la experiencia del cliente.

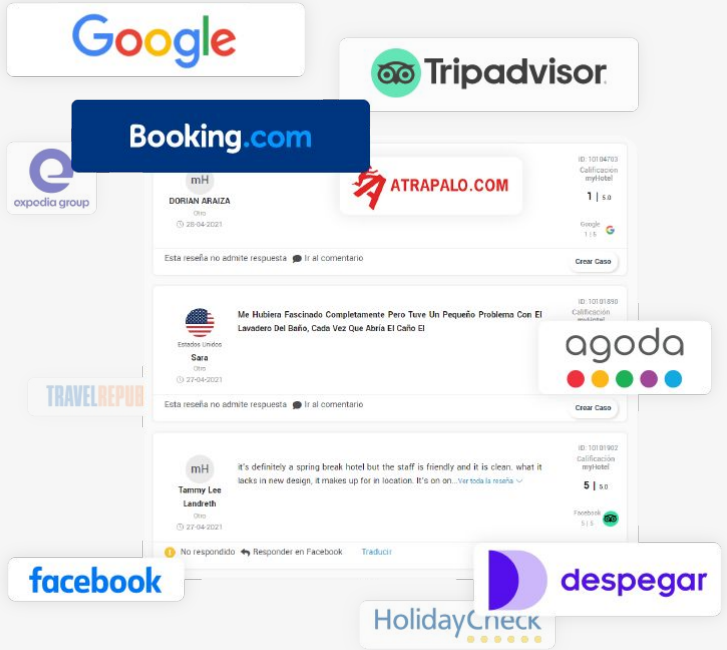


myHotel

Conexión con las Principales OTAs

En este escenario, las smart replies se convierten en un aliado estratégico. Gracias a la inteligencia artificial, los hoteles pueden responder de forma ágil y personalizada, asegurándose de cumplir con los tiempos de respuesta que las OTAs valoran. Este nivel de atención no solo fortalece la relación con los huéspedes, sino que también puede traducirse en mayor visibilidad, ya que las plataformas premian a los hoteles que interactúan activamente con su comunidad.

Responder rápido no es solo una cuestión de eficiencia, es una forma de estar siempre presente donde los huéspedes te están buscando.



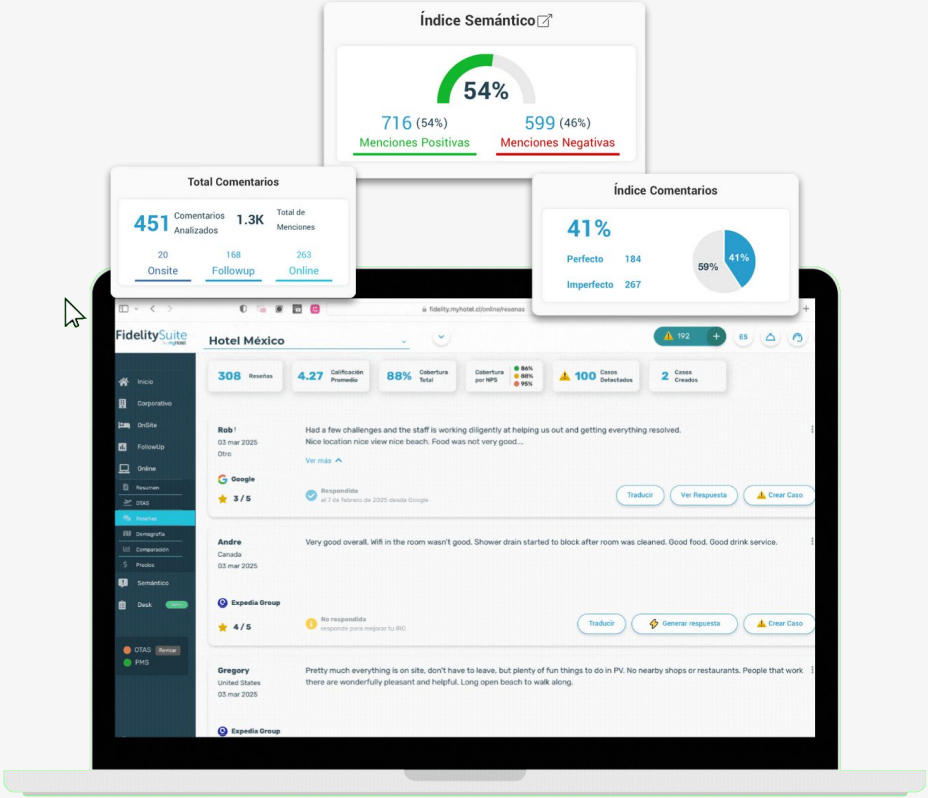
myHotel

¿Buscas una solución para responder a tus huéspedes de forma eficiente y en menos tiempo?

Con Smart Replies de myHotel, la inteligencia artificial se encarga de generar respuestas precisas, personalizadas y en el idioma del huésped en segundos. Mantén un tono coherente en todas tus respuestas y libera tiempo para que tu equipo se enfoque en lo que realmente importa: **La experiencia del huésped.**

Conoce más sobre smart replies y entérate de cómo podemos ayudar a tu hotel.

Solicita una demo



myHotel

Guest Experience

Este reporte fue generado con la información de myHotel Guest Experience tomando en cuenta a 1,629 hoteles de 17 países de América Latina, desde junio de 2024 a febrero de 2025.