myHotel

Consejos para captar los **correos de tus huéspedes**



1. Introducción

Es evidente que la pandemia transformó a la industria de la hospitalidad. Hoy, más que nunca, la comunicación con el huésped es esencial para transmitirle seguridad y hacerlo sentir aún más especial durante su estadía.

Por esta razón, obtener el correo electrónico de tu huésped ya es un deber en estos tiempos. Este es el camino para mantener el contacto con él, conocerlo, obtener su opinión y poder fidelizarlo para que vuelva a tu hotel de forma directa.

Antes de compartir algunas recomendaciones sobre la captación de correos es importante que conozcas que la tasa de correos válidos corresponde a los huéspedes que fueron ingresados a tu PMS con un correo que existe y no rebota.

Una tasa de correos mayor a 60% es muy buena, entre 38 y 60% es regular, de 15 a 28% es mala y bajo 15 es muy mala.

A continuación, te dejamos algunos consejos para que puedas captar los correos de tus huéspedes y lograr mantener el porcentaje de tu tasa de correos.

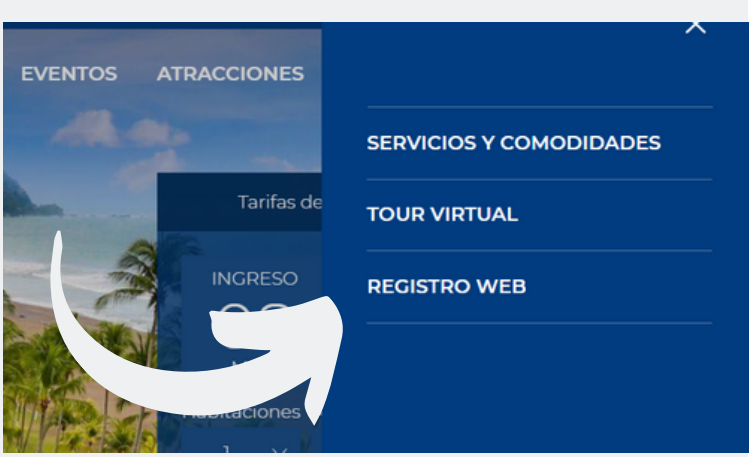


myHotel

Ficha de Web Check-In

Uno de los cambios profundos que hemos visto el último tiempo ha sido la digitalización del proceso de registro de los huéspedes. De manera obligada o no, el Web Check-In llegó para quedarse y, con ello, abrió las posibilidades para recopilar aún más información de los huéspedes.

Por ejemplo, en el sitio web de tu hotel puedes agregar un botón que redireccione a tus huéspedes a la página de check-in y difundir esa misma página en tus Redes Sociales. Con este tipo de acciones podrás impulsar aún más la captación de correos.





Al momento del check-in recuerda solicitar sólo los datos necesarios, no olvides que entre más campos pidas menos posibilidades tienes de que llenen el formulario en su totalidad.

Activa tu Web CheckIn

1. Ubica el campo correo electrónico dentro de los primeros datos solicitados
2. Dispón el campo "correo" de forma que sea fácil de escribir la dirección electrónica del huésped y de leer para el recepcionista. Separar en letra imprenta es una buena medida.
3. Añade múltiples campos de correo para que se apunten todos los huéspedes de la habitación.
4. Si el campo de correo no fue llenado en la ficha, que el recepcionista lo solicite de manera verbal.

myHotel

Tu equipo



Es importante que todos los miembros de tu equipo estén alineados con un mismo objetivo: Captar correos válidos de los huéspedes, por eso es primordial la comunicación interna del equipo.

1. La reserva: Es el primer contacto con tu huésped, ¡no lo desaproveches! Asegúrate de que siempre se haga una reserva telefónica que se solicite el mail como un requisito obligatorio.

2. Comunícale a tus huéspedes cuál es el fin de solicitar su correo: mejorar la calidad de la atención.

3. Explícale a tu equipo: Es importante que sepan cuál es el fin de captar los correos para que se motiven a hacerlo.

4. Incentivos: Considera entregar incentivos a tu equipo, recuerda que no necesariamente tienen que ser monetarios.

myHotel

Tus huéspedes

Es muy útil ofrecer algún beneficio a cambio del correo electrónico, algo que motive al huésped a dejar su información.

Utiliza una comunicación directa y si el huésped no quiere confirmar su e-mail durante el check-in:





1. Ofrécele enviar la factura electrónica a su correo.
2. Brinda la opción de enviar información turística del lugar donde se encuentra tu hotel a su casilla electrónica.
3. Crea un concurso donde se sorteen descuentos o beneficios a cambio del correo.
4. Regala una bebida de cortesía a cambio del mail.

myHotel

Terceros



Existen otros factores externos que te pueden ayudar a captar los correos de tus huéspedes, ¡no los desperdicies!

1

WIFI: Una buena medida para captar el correo y mejorar la calidad del internet, es contar con un portal cautivo donde, cuando el huésped quiera ingresar a la red, deba ingresar su correo electrónico y número de habitación o apellido; luego puedes pedirle al proveedor del portal que te entregue esos datos.





2

Agencias de viajes: Mantener una buena relación con las agencias de viajes tiene múltiples beneficios, comunícate con ellas y solicita el correo electrónico de tus huéspedes.

No hay una fórmula para captación de correos sino que es un proceso que requiere de constante monitoreo para encontrar la mejor manera que se adapte a tu realidad.
Lo importante es nunca perder el foco de lo indispensable que es este tema y buscar como siempre mejorar.

myHotel

¿Quieres saber más sobre captación de correos?

Contacta a nuestro equipo de soporte
para saber más del tema.

Enviar correo