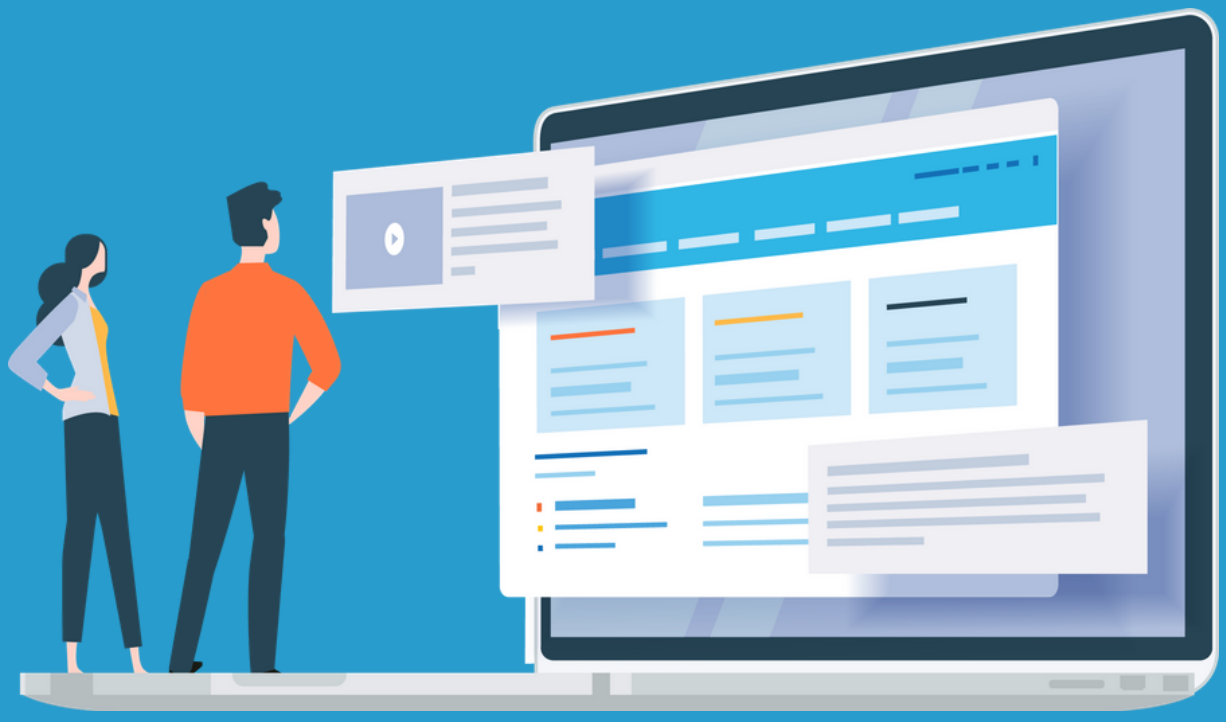
myHotel

Encuestas Automáticas:

¿Cómo crear una encuesta interesante y que invite a la acción?



Introducción



El mayor beneficio de enviar encuestas de satisfacción vía email es el alcance, puedes recolectar información valiosa de una gran cantidad de huéspedes sin gastar mucho tiempo, lo que te permitirá no sólo conocer su experiencia sino que también fidelizar y aumentar tus reservas directas.

Para lograr una estrategia de encuestas automáticas con buenos resultados, hay que tomar en cuenta estos nueve consejos.



1. Ten sólo un canal de recolección de feedback

Es común ver en los hoteles encuestas a papel. Si estás utilizando o estás pensando en usar un sistema de encuestas automático, es importante eliminar las encuestas a papel, de esta forma tu tasa de respuesta online no se ve afectada y además estarás ayudando al medio ambiente.

2. Crea un asunto atractivo

Asegúrate de que el asunto del email sea atractivo e invite a abrir el correo electrónico. Esto es lo primero que verán tus huéspedes al recibir la encuesta y si no lo hacen sobré el, nunca te entregaran el feedback de tu estadía.



Recomendaciones:

- Agradecemos su preferencia
- Comparte tu experiencia con nosotros en (nombre del hotel)
- Experiencia (nombre del hotel)



3. Hazle saber el tiempo de la encuesta a los huéspedes

Al avisar con anticipación cuanto tiempo tardarán contestando las encuestas, estarás siendo honesto y respetuoso con el tiempo de tus huéspedes, eso te lo agradecerán contestando correctamente.

Recomendaciones:

- Esta encuesta tomará sólo 3 minutos en responder
- Lo invitamos a responder esta breve encuesta de 2 minutos

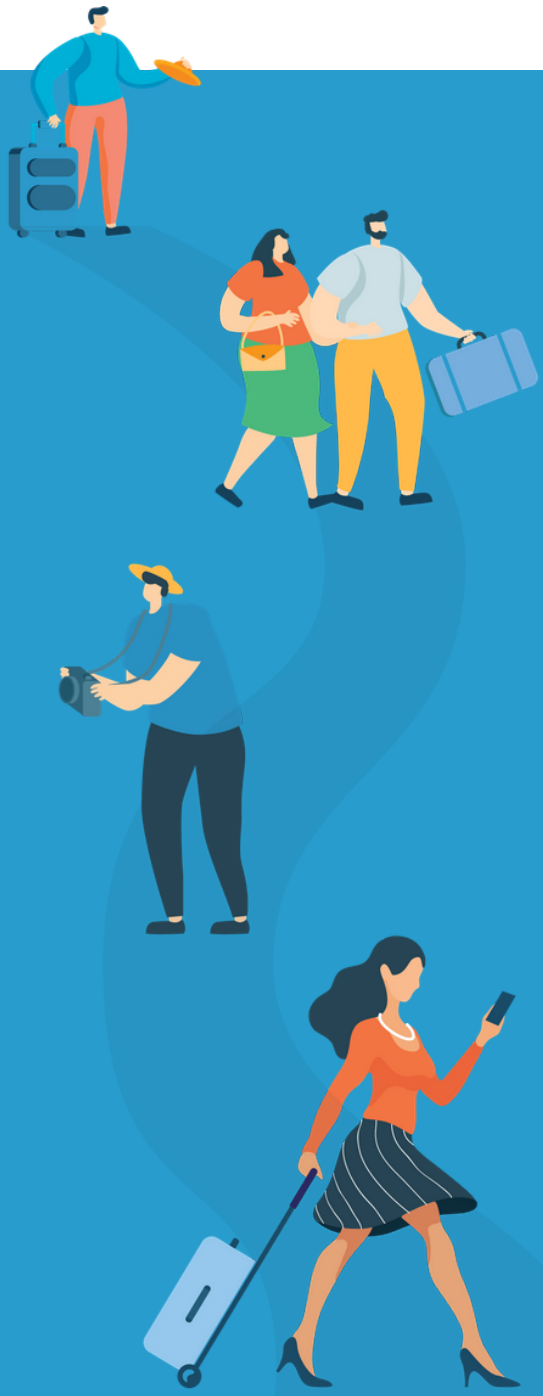
4. Haz tus encuestas cortas y concisas

Preocúpate que tus encuestas no sean muy extensas. Es preferible que la encuesta le tome a tus huéspedes 2 o 3 minutos en responder en vez de 5 o 6, una encuesta demasiado larga puede provocar que desistan en medio de la encuesta.



Recomendaciones:

- Crea encuestas de 6 a 8 preguntas
- No superes 2 preguntas de comentarios



5. Ten claro tus objetivos al crear tu encuesta

Puede que quieras crear una encuesta para evaluar la satisfacción general de tus huéspedes, como también puedes querer recolectar cierta información que te ayudará a fidelizar y aumentar tus futuras reservas, para esto debes hacer algunas preguntas:

- ¿Quieres evaluar cómo estuvo la experiencia general en las distintas áreas o profundizar en algunas?
- ¿Quieres conocer más a tus huéspedes para luego crear campañas de marketing?
- ¿Quieres encontrar el foco a algún problema profundizando sobre algún area en específico?

Recuerda: La medición de tus objetivos debe ir acompañada de la meta de crear encuestas cortas para garantizar una buena tasa de respuesta.

6. Calcula probabilidad de recomendación

Además de conocer la calificación de las distintas áreas, es importante medir la probabilidad de recomendación de tus huéspedes, de esta forma puedes identificar promotores y detractores de tu marca.



Es importante realizar esta pregunta al inicio de la encuesta, así las respuestas no están cegadas por alguna de las otras preguntas de la encuesta y conoces la verdadera probabilidad de recomendación.



7. Pregunta sobre una cosa a la vez y entrégales un orden a las preguntas

No intentes combinar varios elementos en una sola pregunta, es mejor ser claro y conciso, así también tardarás menos en analizar las distintas respuestas. También es importante ordenar las preguntas de cierta forma para facilitarle al huéspedes la lectura de la misma.

Puedes ordenar las preguntas de lo general a los específico, cronológicamente en torno a la experiencia del huésped en el hotel o como tú prefieras mietnras siga un ordén lógico.

8. No pidas datos personales

Asegura la privacidad de tus huéspedes, si comienzas a solicitar mucha información personal de tus huéspedes, puedes provocar que dejen de completar tu encuesta ya que sienten desconfianza.



Puedes agregar un disclosure en el cuerpo del correo comentando que no solicitarán datos personas, de esta forma tus huéspedes se sentirán seguros de la veracidad del correo y contestarán tu encuesta.



También es necesario contar con los permisos necesarios para envíarles información, asegúrate de solicitar este permiso en recepción o dentro de tu encuesta para luego poder envíarles descuentos, promociones o información relevante.

Todos estos factores influyen en el éxito o fracaso de tu encuesta. Si tomas estos consejos al crearla, estarás avanzando por el camino correcto para obtener la información que necesitas, con una encuesta que atrae y acomoda tanto al huésped como a ti.

myHotel

Conócenos

Somos la única empresa de Latinoamérica que provee indicadores de desempeño de calidad de servicio basado en cifras reales, lo que permite que nuestros hoteles comparen su desempeño con los principales referentes de la región.

¡Solicita tu demo y descubre cómo podemos ayudarte!

Solicita tu demo