myHotel

Guía

Cómo Mejorar los Servicios de tu Hotel





Introducción

En esta guía te mostraremos los 4 principales puntos a considerar al momento de mejorar el servicio de tu hotel, se trata de un ciclo continuo de aprendizaje, análisis, evaluación e implementación de estrategias con un objetivo claro, conciso y alcanzable.

Sin importar de qué tamaño sea tu hotel o dónde esté ubicado, la correcta implementación de estos puntos claves te ayudará a mejorar tu servicio, ya que este proceso es constante, universal y transversal.

Conoce a tu huésped

Esta es la base para entregar un buen servicio

Conociendo a tu huésped sabrás:



+ Sus necesidades
Lo que busca

permitiéndote focalizar energías en lo importante y mejorar los servicios en base a eso.



Así puedes entregarle al huésped lo que quiere y hasta superar sus expectativas.



Ejemplo:

Si tu hotel es de perfil ejecutivo, lo más probable es que para tu huésped va a ser más importante un buen wifi que un servicio de spa completo.

Maneja los comentarios online

En la actualidad los medios online han adquirido una gran importancia en el ámbito hotelero.

Por esto es importante aprovechar este canal como una oportunidad de contactarte con tus huéspedes y tomar estos comentarios como medidas para mejorar en tu hotel.



¡92% de los pasajeros indica que fue influenciado por Reseñas Online a la hora de tomar una decisión de Hospedaje!



Tómate el tiempo para leer los comentarios en especial los negativos y responderlos de manera oportuna, para luego tomar iniciativas para mejorar el servicio.

Mide la Satisfacción

Es primordial saber qué tan satisfechos están los huéspedes con tus servicios para poder tomar acciones informadas y mejorar así su experiencia.

Para esto, te recomendamos utilizar herramientas donde se pueda evaluar tu hotel. Es importante que participen la mayor cantidad de personas para tener una muestra significativa, a diferencia de los comentarios online que son pocos y generalizados.



¿Cómo puedes medir la satisfacción?



Encuestas



OTA'S

Establece objetivos y mide su impacto

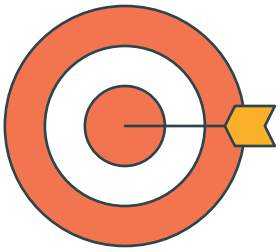
Cualquier organización necesita para funcionar correctamente que todos estén alineados con un mismo fin y enfocados a lograr un objetivo común.



Si quieres lograr mejorar la comunicación interna entre los miembros del personal de tu hotel es necesario considerar los siguientes aspectos:

Claridad en los objetivos

Se debe tener una claridad del panorama en el que se encuentran actualmente, para poder determinar a qué quieres llegar de manera realista.





Generar metas

Estas metas pueden estar ligadas a incentivos que impulsen las mejoras claras en el servicio.

Es bueno tener objetivos generales y específicos por área, así se mejora globalmente y también en los detalles que le interesan al huésped.

Reuniones periódicas

Las reuniones periódicas son importantes para detectar problemas, buscar mejoras y medir resultados. Esto es útil para aplicar en todas las áreas del hotel.





Actualiza tus mediciones

Mantén actualizadas tus mediciones para determinar cómo han evolucionado en el tiempo.

Conclusión

¡Esperamos que este material te ayude a establecer un punto inicial para mejorar los servicios de tu hotel!

Te dejamos aquí un resumen de los puntos más importantes tratados en este material:

- Conoce a tu huésped para determinar quien es, qué necesita, qué le gusta y así ofrecer un mejor servicio.
- Maneja los comentarios online, especialmente los negativos y responde oportunamente para tomar medidas y mejorar el servicio.
- Mide la satisfacción de tus huéspedes, hay diferentes maneras de hacerlo entre estas encuestas y OTA's.
- Establece objetivos reales, en base a datos actuales, haz cambios y mide su impacto en la mejora de tu servicio.

Ten en consideración que subir 1 punto en Tripadvisor te permite subir los precios de tu hotel sin afectar la cantidad de reservas.

myHotel

Somos la empresa que aglomera la mayor cantidad de feedback de huéspedes en Latinoamérica. Trabajamos día a día de la mano de nuestros clientes para ubicar el huésped en el centro de su estrategia para que nuestros hoteles puedan realmente impactar positivamente la experiencia ofrecida.

Somos una empresa innovadora que desarrolla tecnología de última punta desde Latinoamérica para Latinoamérica, trabajando con más de 500 hoteles de la región.

Entregamos herramientas que automatizan los procesos de la medición y gestión de las opiniones de los huéspedes utilizando desde encuestas de satisfacción, a complejos algoritmos de monitoreos de OTAs y sitios de viaje.

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

¡Conoce más sobre myHotel y entérate de cómo podemos ayudar a tu hotel!

https://www.myhotel.com.es/solicita-tu-demo