myHotel

Smart Replies

Na Indústria Hoteleira

Saiba como as Smart Replies se tornam um aliado estratégico para os hotéis graças à inteligência artificial.

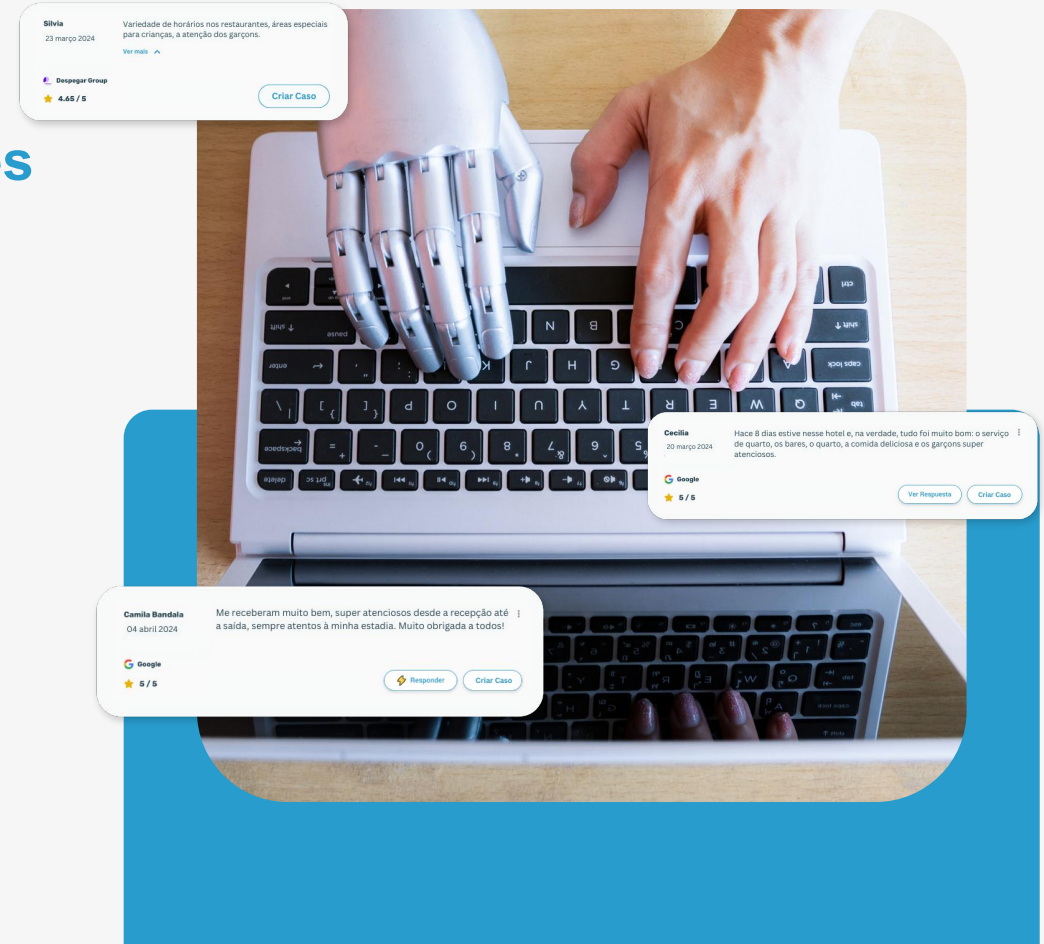


myHotel

O que são as Smart Replies e como funcionam com Inteligência Artificial?

As Smart Replies do myHotel são respostas automáticas geradas por inteligência artificial para agilizar a interação com os hóspedes. Essa funcionalidade permite que os hoteleiros respondam de forma eficiente e personalizada às avaliações em plataformas de reserva (OTAs) como TripAdvisor, Google, Expedia e Booking, assim como às pesquisas de satisfação.

A tecnologia por trás das Smart Replies utiliza modelos avançados de processamento de linguagem natural (NLP, sigla em inglês) que analisam o conteúdo de cada comentário, identificam o tom e os aspectos-chave mencionados pelo hóspede e geram uma resposta coerente e adaptada à mensagem recebida.



myHotel

Como funcionam na prática?

Análise do conteúdo

A IA examina o comentário ou a avaliação, identificando temas relevantes como limpeza, serviço, instalações ou qualquer outra área mencionada.

Geração de resposta

Com base na análise, a IA elabora uma resposta adequada que reflete o tom do hóspede (positivo, neutro ou negativo) e fornece uma mensagem empática e profissional.

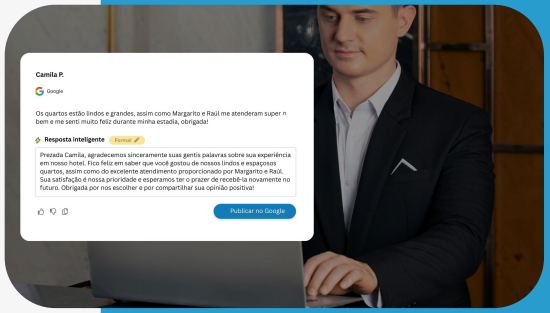
Personalização Automática

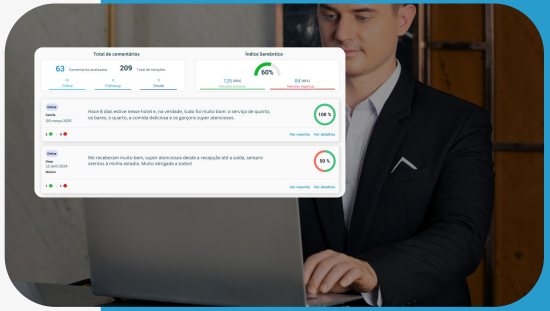
As respostas não são genéricas; a IA adapta cada mensagem aos detalhes específicos do comentário, oferecendo uma experiência mais humana e próxima.

Validação e envio

Os hoteleiros podem revisar e ajustar as respostas antes de enviá-las, garantindo que cada mensagem esteja alinhada com a voz da marca e os padrões do hotel.







myHotel

Benefícios de Implementar Smart Replies

Agilidade na resposta

As Smart Replies reduzem significativamente o tempo de resposta às avaliações e pesquisas. Os hotéis podem responder quase imediatamente, demonstrando um compromisso ativo com a satisfação dos hóspedes.

Melhora da Reputação Online

Responder com rapidez e precisão aos comentários não só atende às expectativas dos hóspedes, mas também melhora a percepção geral do serviço. Uma resposta ágil e empática fortalece a imagem do hotel e aumenta a confiança de futuros clientes.

Otimização da equipe

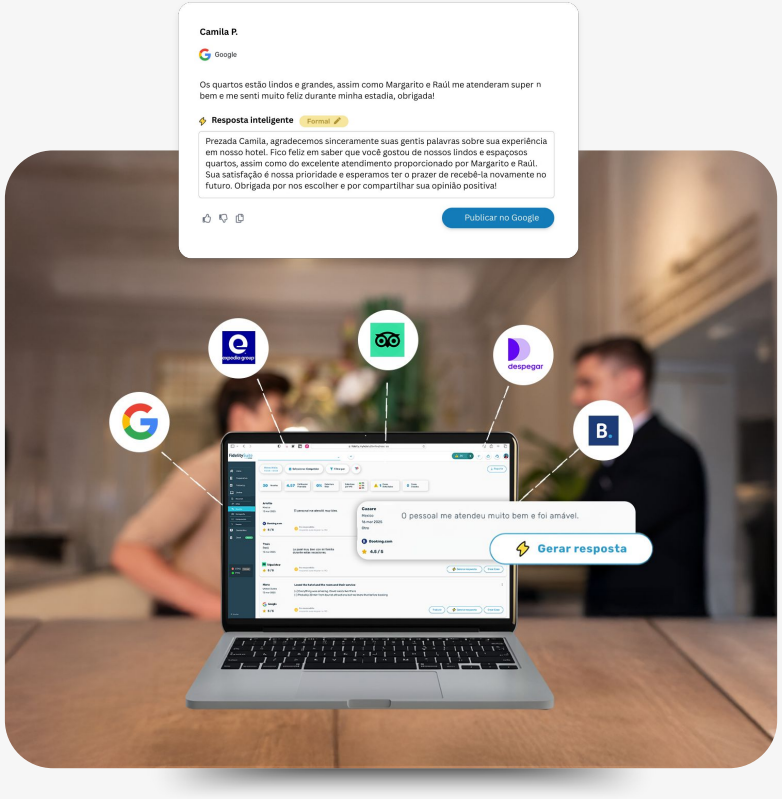
Essa rapidez nas respostas libera tempo da equipe, permitindo que se concentrem em outras áreas críticas da operação hoteleira, como o atendimento presencial, a gestão de incidentes ou a melhoria contínua do serviço.

Consistência nas respostas

As Smart Replies garantem que cada resposta mantenha um tom coerente, profissional e alinhado aos valores do hotel, independentemente de quem gerencie a comunicação. Isso ajuda a oferecer uma experiência uniforme a todos os hóspedes

myHotel

Integrações com OTAs e Publicação Imediata

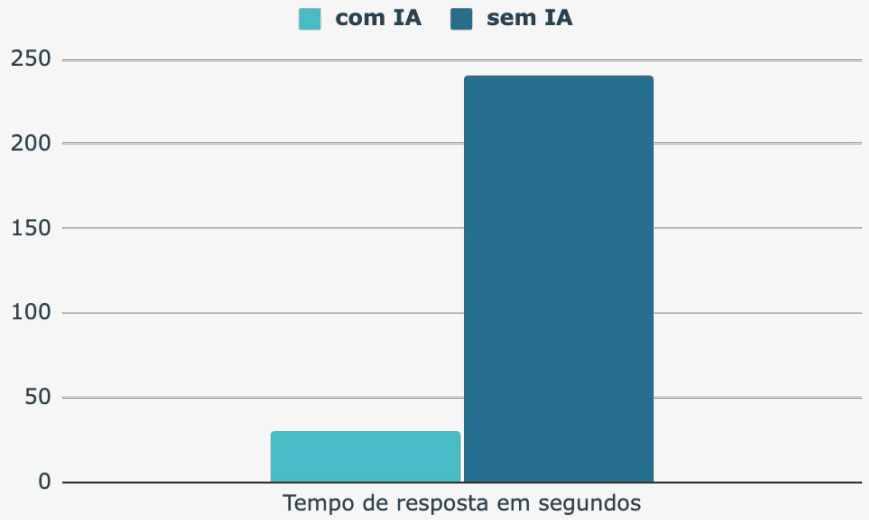


Uma das características mais importantes das smart replies no myHotel é a integração direta com as principais OTAs. Graças à nossa autenticação segura (auth) com cada OTA, centralizamos a gestão de avaliações em uma única plataforma. Com isso, os hoteleiros poderão:

- Visualizar e gerar respostas diretamente pela plataforma do myHotel.
- Revisar e confirmar a resposta antes de enviá-la.
- Publicar instantaneamente na OTA correspondente, garantindo respostas rápidas e eficazes.

myHotel

Dados e Tendências na LATAM



A diferença está nos segundos

Imagine receber centenas de comentários dos seus hóspedes a cada mês. Alguns agradecem pela experiência, outros fazem sugestões e, em alguns casos, surgem problemas que precisam de uma resposta rápida.

Responder a cada uma dessas vozes de maneira oportuna pode fazer a diferença entre um hóspede que retorna e um que não retorna. Com o apoio da inteligência artificial, os hotéis podem responder em 30 segundos, incluindo a revisão do analista. Sem essa tecnologia, o mesmo processo leva aproximadamente 4 minutos.

Ao longo de um mês, essa diferença se traduz em quase uma semana de trabalho completa. Tempo que pode ser dedicado a melhorar a experiência do hóspede, resolver problemas mais complexos ou planejar as próximas estratégias do hotel. No final, não se trata apenas de responder mais rápido. Trata-se de estar presente quando o hóspede mais precisa.

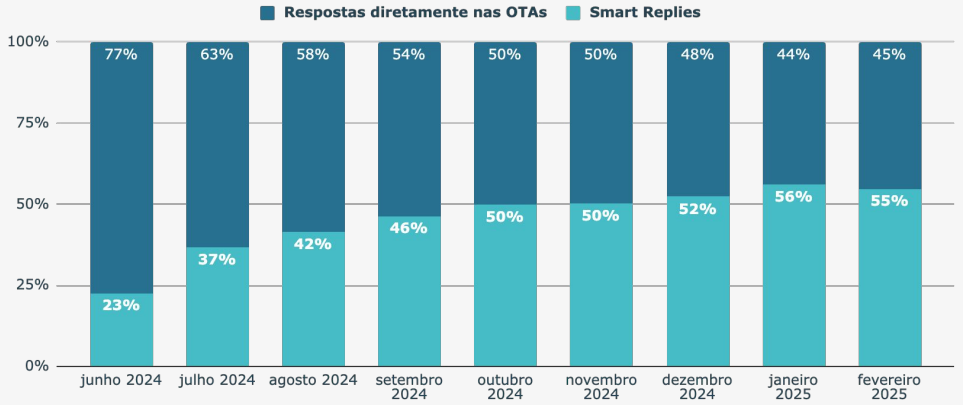
myHotel

Dados e Tendências na LATAM

O gráfico compara a porcentagem de respostas geradas automaticamente pelo Smart Replies do myHotel em relação às respostas feitas diretamente nas plataformas das OTAs (TripAdvisor, Google, Expedia, Booking, etc.) por hotéis da América Latina nos últimos 9 meses.

Observa-se um aumento constante no uso de Smart Replies de junho de 2024 até fevereiro de 2025. No início (junho de 2024), as respostas automáticas representavam 23% em comparação com as respostas manuais. Para fevereiro de 2025, o uso de Smart Replies superou as respostas diretamente nas OTAs, com 55%.

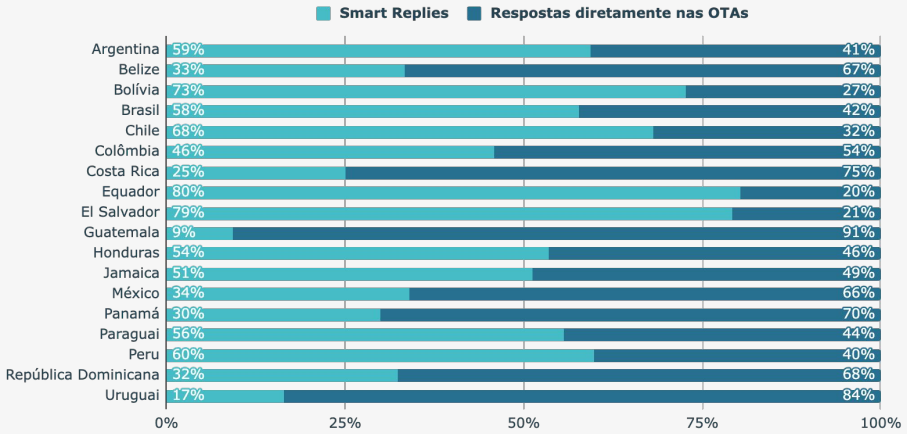
Durante esse período, houve um crescimento de 32% na adoção do Smart Replies, sugerindo que mais hotéis estão implementando essa tecnologia para otimizar seus processos de resposta.



myHotel

Uso de Smart Replies por país

- Se analiza a proporção de respostas realizadas na plataforma myHotel (Smart Replies) versus respostas manuais nas OTAs em diferentes países da América Latina.
- Há uma variação significativa entre os países, com alguns mostrando maior uso de Smart Replies, enquanto outros ainda dependem mais de responder diretamente nas OTAs.
- Brasil, Argentina, Chile e Peru já superam 50% de uso de Smart Replies pela plataforma myHotel (Fidelity Suite), enquanto países como Guatemala e Uruguai ainda apresentam uma adoção muito baixa dessa tecnologia.



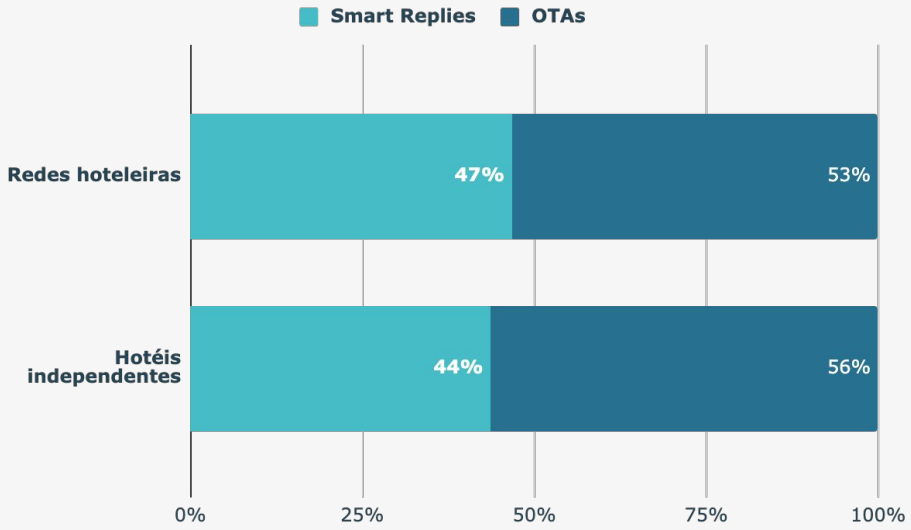
Respostas geradas e respondidas diretamente pela plataforma myHotel versus respostas feitas diretamente nas plataformas das OTAs (Online Travel Agencies) por hotéis na América Latina.

myHotel

Comparação

entre redes hoteleiras e hotéis independentes

Na análise das respostas nas OTAs, observa-se uma diferença clara entre os hotéis pertencentes a redes e os hotéis independentes. As grandes redes adotaram as Smart Replies com maior rapidez, alcançando 47% de uso, enquanto os hotéis independentes têm uma adoção de 44% e ainda dependem em grande parte de respostas manuais. Essa diferença reflete como as redes buscam otimizar sua gestão de feedback com tecnologia, enquanto os hotéis independentes ainda enfrentam o desafio de automatizar esse processo.



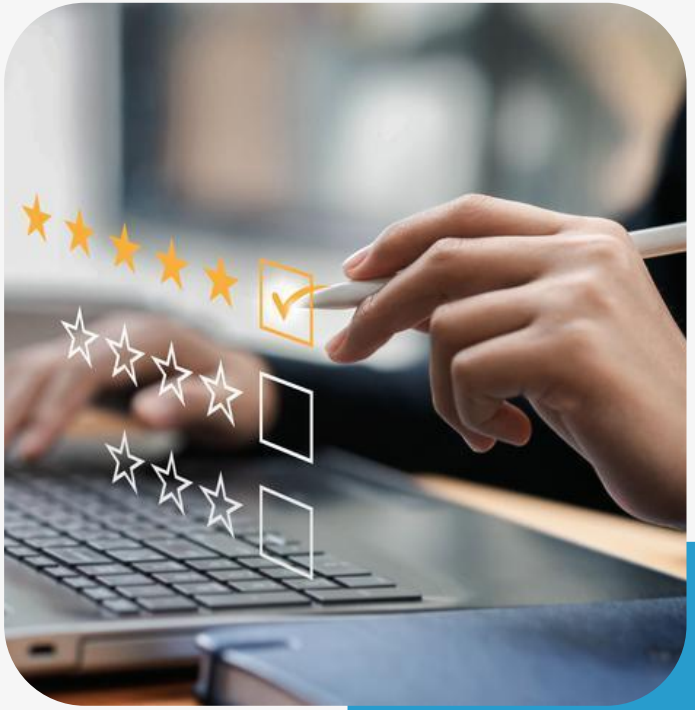
Smart Replies utilizadas pelos hotéis na América Latina em comparação com as respostas feitas diretamente nas plataformas das OTAs (Agências de Viagem Online).

myHotel

Impacto na Experiência do Hóspede

Como uma resposta rápida melhora a satisfação e a lealdade.

Os hóspedes valorizam receber respostas rápidas aos seus comentários ou preocupações, pois isso reflete profissionalismo e atenção aos detalhes. Uma resposta ágil não só melhora a percepção do serviço, mas também permite resolver problemas antes que eles se agravem, evitando assim possíveis insatisfações. Além disso, as respostas rápidas e personalizadas fortalecem o relacionamento com o hóspede, gerando confiança e uma experiência mais próxima. Essa atenção eficiente pode resultar em recomendações positivas, melhores avaliações e uma maior probabilidade de os hóspedes retornarem ao hotel em futuras estadias, consolidando assim sua fidelização a longo prazo. Outro benefício importante é que, ao responder de maneira oportuna cada avaliação, o hotel mantém um perfil online ativo e interativo. Isso não só demonstra um compromisso real com a experiência do hóspede, mas também influencia a percepção de futuros clientes. Ver que o hotel responde com atenção e prontidão reforça a imagem de um serviço atencioso e confiável, o que pode ser um fator decisivo na hora de escolher o local para se hospedar.



myHotel

Cadeias hoteleiras que utilizam smart replies



myHotel

Conexão com as principais OTAs

No mundo digital, a primeira impressão de um hotel geralmente acontece muito antes de o hóspede cruzar a recepção. Plataformas como TripAdvisor, Google, Expedia e Booking não são apenas locais onde os viajantes procuram sua próxima estadia, mas também vitrines que refletem a qualidade do serviço e a atenção aos detalhes.

Manter uma presença ativa nessas plataformas é mais do que responder a avaliações: é uma oportunidade de dialogar com os hóspedes, esclarecer dúvidas e construir uma imagem de confiança.

Respostas rápidas e consistentes não apenas melhoram a percepção do hotel, como também atendem aos padrões estabelecidos por cada OTA para destacar as propriedades mais comprometidas com a experiência do cliente.

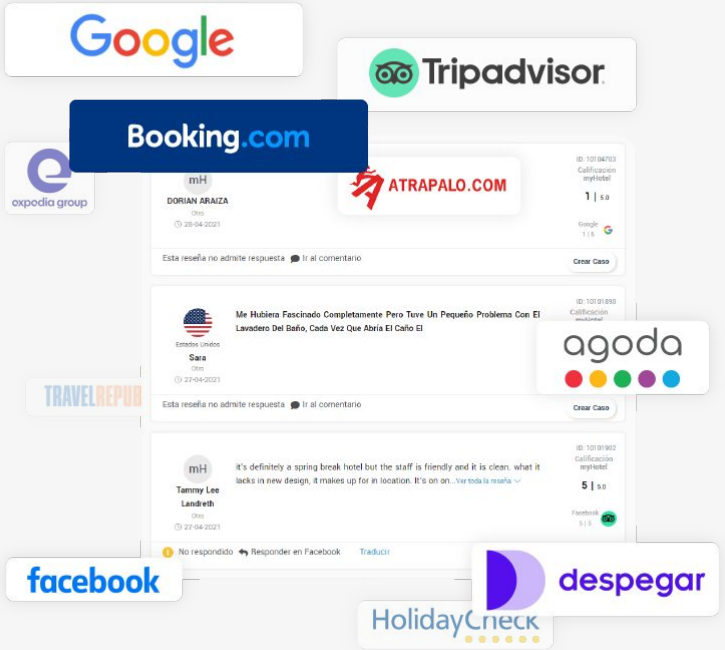


myHotel

Conexão com as principais OTAs

Neste cenário, as smart replies se tornam um aliado estratégico. Graças à inteligência artificial, os hotéis podem responder de forma ágil e personalizada, garantindo o cumprimento dos tempos de resposta valorizados pelas OTAs. Esse nível de atenção não apenas fortalece a relação com os hóspedes, mas também pode resultar em maior visibilidade, pois as plataformas premiam os hotéis que interagem ativamente com sua comunidade.

Responder rapidamente não é apenas uma questão de eficiência, é uma forma de estar sempre presente onde os hóspedes estão te procurando.



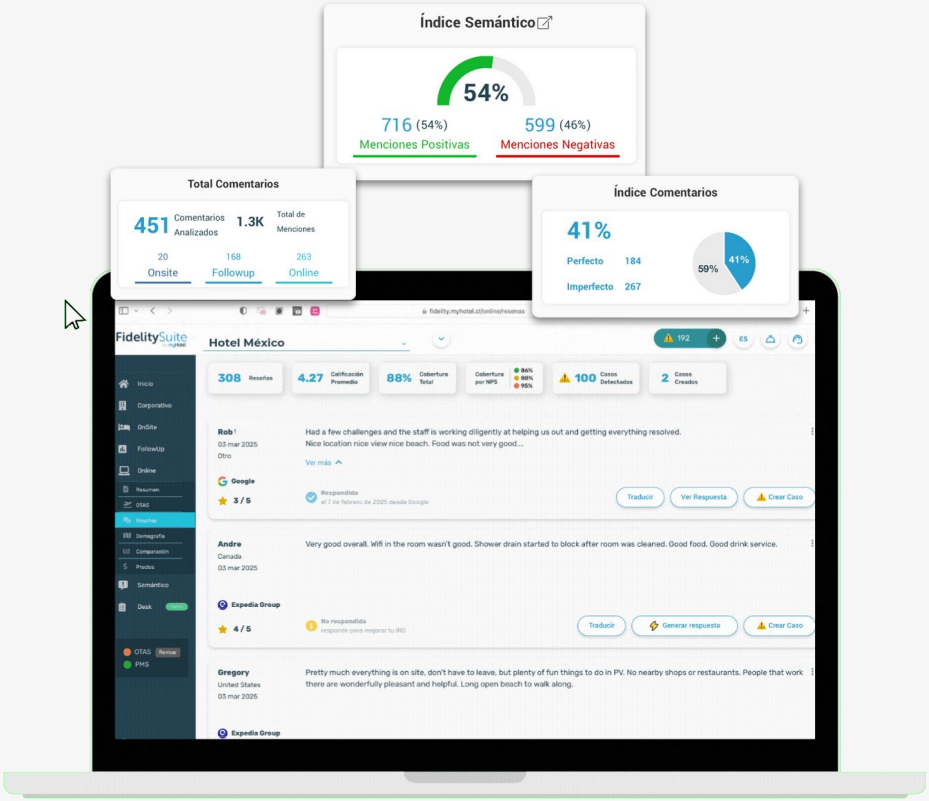
myHotel

Está buscando uma solução para responder aos seus hóspedes de forma eficiente e em menos tempo?

Com as Smart Replies do myHotel, a inteligência artificial se encarrega de gerar respostas precisas, personalizadas e no idioma do hóspede em segundos. Mantenha um tom coerente em todas as suas respostas e libere tempo para que sua equipe se concentre no que realmente importa: A experiência do hóspede.

Saiba mais sobre as smart replies e descubra como podemos ajudar o seu hotel.

Solicite uma demo



myHotel

Guest Experience

Este relatório foi gerado com as informações do myHotel Guest Experience, considerando 1.629 hotéis de 17 países da América Latina, de junho de 2024 a fevereiro de 2025.