



EL CAMBIO HACIA LA DIGITALIZACIÓN

Un estudio demuestra la relación directa en Hoteles, entre el aumento de una estrella en las reseñas y un aumento en los ingresos de entre un 5 y un 9 por ciento. Kevin Eggleston, Managing Director en HUB Internacional, en la publicación www.hotelmanagement.com.

Hoteles, Resorts, Gamplings, Campings, necesitan atraer y fidelizar clientes. Precisamente se trata de un sector que ha estado invirtiendo de forma intensiva durante la pandemia y moviéndose rápidamente en la adopción de nueva tecnología. Pero ¿en qué tecnología han invertido?

Las dos principales prioridades de tecnología por parte de Hospitality son:

- Analíticas Digitales
- Experiencia del Cliente



DANDO PASO A LA TRANSFORMACION

La Pandemia ha sido un acelerador de la digitalización en general, y dentro del avance y extensión en el uso de Internet, los Hoteles son buscados y reservados fundamentalmente a través de la Web. Es allí donde encuentran la generación de reseñas, opiniones, así como toda la labor de marketing que se establece alrededor de una marca.

Las principales necesidades de este sector son:

- Mejorar la experiencia de los huéspedes, ya que es un gran diferenciador competitivo, especialmente importante ahora.
- Tener mayor conocimiento de los clientes, para generar una base de datos que permita hacer segmentaciones y lanzar acciones específicas para cada uno de ellos, incrementando facturación y los niveles de satisfacción.

OCTOPUS WIFI HOSPITALITY

Los sistemas y herramientas digitales para la personalización rápida, es la solución elegida por el Sector Hospitality. Con Octopus Wifi, podrás ofrecer Wifi gratuita y segura a tus clientes y sus acompañantes. Los análisis mejorados, permiten a los operadores obtener la profundidad de la información que necesitan, para personalizar la experiencia de los huéspedes.

Mediante las preguntas correctas a la hora de ofrecer Wifi Gratuito, Octopus WIFI puede, entre otras opciones:

- A través del Data Analytics se reflejan distintos segmentos de los clientes y se alinean servicios y experiencias a sus preferencias. Dada la gran cantidad de datos a disposición de un hotel, esto puede ser un objetivo ambicioso. Octopus WIFI dispone de un interfaz sencillo y amigable que permite filtrar los datos de manera intuitiva.
- Mediante el Acceso Wifi, podemos obtener información sobre los gustos o preferencias de nuestros clientes y sus acompañantes. De la misma forma, podemos hacerles llegar encuestas para saber cómo ha sido su experiencia durante la estancia en el Hotel, y aplicar las ideas y mejoras al funcionamiento de su negocio.
- La Personalización del trato al cliente es mandatory, y para ello son necesarias las plataformas que rastreen, por ejemplo, dónde y cuándo los clientes usan los espacios, y optimizar los horarios de limpieza, permitiendo comunicar a los equipos cuando es necesario limpiar áreas o a los huéspedes cuando sus habitaciones están listas.

- A la hora de dinamizar la estancia de los clientes, Octopus Wifi será capaz de enviarles alertas, notificándoles la celebración de eventos, segmentando por edades, sexo o preferencias, permitiendo que los visitantes tomen decisiones informadas.
- En lo relativo a la seguridad, Octopus Wifi cumple con todos los requisitos necesarios para garantizar un entorno seguro y por tanto garantizar una navegación libre de ataques informáticos y otros peligros.

BENEFICIOS

El retorno de la inversión que genera la personalización, es tener clientes satisfechos. Según publica Kevin Eggleston, Managing Director for Hospitality en HUB International, en la publicación www.hotelmanagement.net, cada aumento de una estrella, aumentará los ingresos de un 5, a un 9 por ciento. Y otra encuesta encontró que el 82% de los encuestados pagará más, por un alojamiento calificado con cuatro estrellas.

Adoptar Octopus Wifi significa:

- Generación de marca
- Mejora de la previsión de tesorería, al tener reservas con meses de antelación
- Captura de datos de los huéspedes, incrementando los registros del CRM y el alcance del Marketing
- Fidelización del cliente
- Optimización de espacios

En pocas Palabras: Éxito.

- Éxito en un calendario lleno de reservas
- Éxito en la segmentación, y la posibilidad de atraer de nuevo al mismo público o conseguir que nos recomienden
- Éxito en nuestra atención al cliente y experiencia de usuario
- Éxito en la gestión de la seguridad

EL PODER DEL DATO

Oficinas en Ciudad Real
Av. de la Virgen de las Viñas, 12-B. 13700 Tomelloso
926 503 259

Atención al Cliente
911 095 290
info@octopuswifi.com

