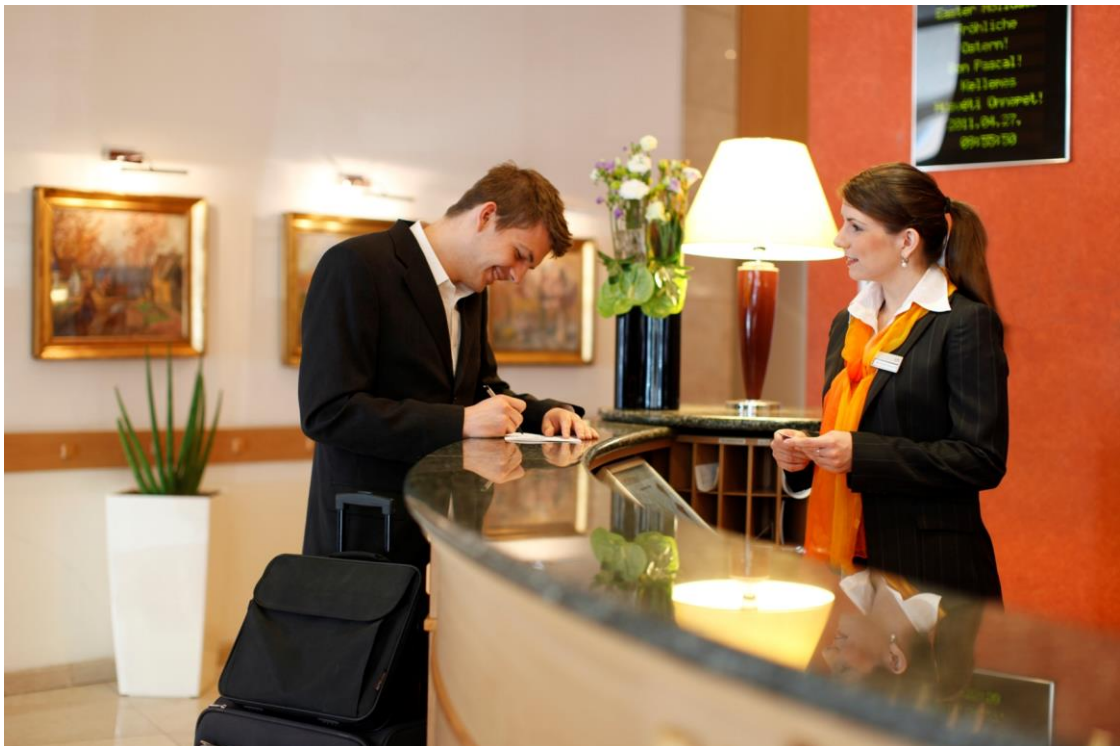


Novedades Marketing Digital

Febrero 2018

Por Marilyn Geraghty

Lo que un huésped espera de un Hotel



Wi-Fi Gratis

Internet gratis y de buena calidad, sobre todo si queremos captar a los millennial, para esta generación la tecnología es fundamental. Es el aspecto más importante a la hora de reservar un Hotel.



Recepción

La recepción es fundamental, es lo que diferencia un Hotel de los departamentos temporarios; la decepción más grande para nuestros huéspedes es que el recepcionista no lo haga sentir especial, y si es un huésped frecuente, peor aún es que no lo reconozca o que no recuerden sus gustos, ni hablar

si su habitación no está lista en el horario de check in, para los huéspedes esto ya es inaceptable.

Tip: aquellos huéspedes que eligen realizar “escapadas” valoran un late check out sin cargo.

Los huéspedes buscan algo más, no solamente una habitación de hotel sino un trato ameno y personalizado; si nuestros huéspedes tienen un problema, debemos transmitir interés y solucionarlo en la menor medida de tiempo.



Check in rápido

No nos gusta esperar, el hotel cuenta con todos los datos del huésped, por lo tanto el huésped no debería tener que repetir y escribir todos estos datos tales como email, nombre completo, etc. Todos queremos ir a la habitación apenas llegamos el hotel y si podemos sin realizar el check in.



Desayuno

Un buen desayuno con variedad de opciones. Incluir el desayuno en la tarifa implica un compromiso de calidad, variedad y cantidad, sino tenemos la opción de que nuestro huésped pueda reservar sin incluir el desayuno, ahora si ofrecemos un desayuno debemos satisfacer las expectativas, sobre todo si somos un hotel de lujo y 5 estrellas.



Limpieza, Servicios 24hs., Minibar, etc

Los viajeros que siguen eligiendo un Hotel sobre un departamento temporario quieren que su habitación este ordenada y limpia. Lo mismo sucede con los servicios propios del Hotel, como room service, bar, etc.



Enchufes cerca de la cama y en la mesa de luz

No hay nada más incómodo que empezar a buscar “enchufes” por doquier y no encontrarlos, los huéspedes terminan desenchufando luces u otros artefactos o peor aún, no logran cargar sus dispositivos.

Aquellos servicios que hace más de 10 años eran fundamentales, hoy ya no lo son y algunos son: *prensa, programas de fidelización, desayuno incluido en la tarifa, piscina, entre otros.*



Si queremos mantener nuestra cuota de mercado, debemos tener en cuenta que no solamente competimos con otros hoteles sino también con los Departamentos Temporarios. **Los huéspedes esperan algo más del hotel, una experiencia única y esto está relacionado con el trato que les damos.**