**Empresas turísticas incrementan 60% conversaciones en RRSS**

* *Implementar estrategias de Experiencia al cliente ha representado una atención promedio de 26 mil interacciones mensuales, con hasta 99% de recomendación.*
* *Compañías hoteleras registran 87% de satisfacción de cliente, mientras que soluciones de Analíticas Avanzadas redujeron 88% situaciones de crisis en redes sociales.*

**Ciudad de México a 19 de octubre de 2021.-** Empresas pertenecientes al sector turístico, incrementaron un 60% la conversación con sus consumidores a través de redes sociales en un año, a través de implementar estrategias de Experiencia al Cliente (CX, por sus siglas en inglés). Estas cifras fueron reveladas en un análisis realizado por Atento, compañía global especializada en CX.

A través de la implementación de estrategias CX en su interacción con clientes en las líneas telefónicas, correo electrónico y chat oficiales de la marca, una cadena de hoteles alcanzó 112% en sus objetivos de ventas anuales, con una calidad de servicio promedio de 97% y atendiendo 30 mil interacciones más que el año anterior.

En el caso particular de una aerolínea, gracias a la implementación de su estrategia CX con soluciones inteligentes de análisis y monitoreo en redes sociales, logró atender cerca de 26 mil interacciones mensuales entre Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, así como 12 mil correos electrónicos cada mes. Todo esto con niveles de recomendación entre 92% y 99%, tiempos de atención de 30 minutos en promedio para redes sociales, y reduciendo a la mitad los tiempos a través de correo electrónico.

En el caso de una cadena de hoteles, la segmentación atinada de sus canales para atender a sus usuarios ha resultado en una satisfacción de 94%, un tiempo de medio de operación de tan sólo 4.5 minutos por solicitud, con un promedio de 12 mil interacciones mensuales atendidas, de las cuales cerca de 5,500 corresponden a llamadas telefónicas.

Los principales servicios que las compañías de turismo solicitan de estrategias CX son la Atención al cliente en general —brindar información, resolver dudas o detalles en reservaciones, por ejemplo— y ventas, como pueden ser reservaciones de boletos de avión o de una habitación.

Por otro lado, existen diferencias en las vías de comunicación que prefieren los consumidores para interactuar con las empresas. Por ejemplo, de acuerdo con el análisis de Atento, las aerolíneas registran más interacciones por correo electrónico y redes sociales —como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube—, mientras que en la hotelería los canales preferidos son las llamadas telefónicas, correo electrónico y los chats integrados en las páginas oficiales de los hoteles.

Entre las distintas herramientas tecnológicas de CX a disposición del sector turismo, las compañías implementan con mayor frecuencia plataformas omnicanal, que consisten en soluciones que reúnen en una misma interfaz todas las interacciones que una marca recibe, sin importar por cuál vía decida comunicarse el usuario. De esta manera, se asegura que las solicitudes sean atendidas de manera más eficiente y consistente, es decir, las personas recibirán la misma calidad de atención en todos los canales oficiales disponibles.

La segunda herramienta más popular son las soluciones de Análisis y Monitoreo, que pueden implementarse en redes sociales o hasta en llamadas telefónicas. Estudian las tendencias expresadas por la comunidad de una marca, para identificar patrones y adaptar las estrategias con base en datos en tiempo real. En el caso específico de una aerolínea, implementar innovaciones como Analíticas Avanzadas ha ayudado a reducir 88% situaciones de crisis en redes sociales.

**---**

**Sobre Atento**

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información [www.atento.com](https://www.atento.com/)

**Contacto Medios:**

[press@contacto.com](mailto:press@contacto.com)

Valeria Aguilar

[vaguilar@webershandwick.com](mailto:vaguilar@webershandwick.com)