



Integrar WhatsApp en atención al usuario del sector hotelero aumenta 20% el cierre de ventas

- Incluir canales digitales como WhatsApp en las estrategias de Experiencia al Cliente aumenta un 60% de las interacciones con usuarios.
- La oferta hotelera a través de plataformas digitales alcanzará 11 millones de espacios en 2022.

CIUDAD DE MÉXICO, 27 de SEPTIEMBRE 2022.-De acuerdo con un análisis realizado por Atento - empresa global en Experiencia al Cliente- se detectó que la integración de canales de contacto en redes sociales, en especial WhatsApp puede aumentar un 20% el cierre de ventas. Esto atiende a la necesidad de clientes que buscan una respuesta inmediata y no desean realizar llamadas telefónicas.

Un caso de éxito en cuanto la aplicación de canales digitales es Hoteles Misión, a raíz de la incorporación de los servicios de Atento han tenido un aumento del 60% en las solicitudes de contacto a través de WhatsApp cuya red les ha permitido optimizar y gestionar las peticiones de los clientes.

Las principales solicitudes que recibe Hoteles Misión por parte de los usuarios son: brindar información, resolver dudas o detalles sobre su reservación y venta de servicios adicionales.

“Actualmente estamos implementando plataformas de interacción que nos permita más cercanía con nuestros clientes y así llegar a diferentes segmentos. Gracias a la colaboración que tenemos con Atento, buscamos complementar la integración de medios y tecnologías de vanguardia para crear experiencias memorables” Cecilia Márquez Hernández, directora de Call Centers de Hoteles Misión.

El sector turismo durante este año prevé una significativa recuperación y según datos de la Secretaría de Turismo, dejará ingresos por más de 35 mil millones de dólares y la oferta de hoteleras a través de plataformas digitales alcanzará los 11 millones de espacios.¹

Por otra parte, según datos de Atento, la integración de canales digitales promueve que la calidad del servicio alcance un 90%, esto se alinea con los principales objetivos de los servicios turísticos, particularmente con la premisa de Hoteles Misión, el arte de la hospitalidad.

De las distintas herramientas con las que cuenta el CX a disposición del sector hotelero está creciendo con mayor fuerza las soluciones omnicanalidad, que consiste en integrar todos los medios de contacto en una misma plataforma en donde sin importar la vía por la que el usuario elige comunicarse el nivel de atención se mantiene.

Sin duda, los usuarios de este sector buscan experiencias únicas cuando reservan una habitación de hotel, ya sea por diversión o trabajo las expectativas van en aumento. Al respecto Arturo Alvarado Director de Negocios de Atento México comenta “Cada día los clientes están buscando un trato personalizado y adecuado a sus gustos y necesidades, desean respuestas con mayor velocidad, por ello apostar por estrategias de CX que integren tecnología, especialmente canales digitales es fundamental”.

¹ <https://www.gob.mx/sectur/prensa/la-secretaria-de-turismo-presenta-las-expectativas-del-turismo-de-mexico-para-2022>



Mejorar la experiencia de los visitantes inicia desde que se realiza el primer contacto con el hotel, por ello poner a su disposición canales digitales y tradicionales es ahora una prioridad para la industria con el objetivo de ser cada vez más competitivos.

Sobre Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio ("CRM BPO") en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como "star performer". Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com