

ATENTO

Próximo destino: CX

El futuro de los viajes



ATENTO



Índice



Panorama actual



Próximo destino: **CX**



CX en acción



Una mirada al futuro



Crea experiencias memorables con Atento



Referencias



Panorama actual

Con el cambio de estación las personas han retomado sus viajes de negocio y se han animado a planear las vacaciones que siempre soñaron. De modo que, después de un período retador para la industria de Viajes, Transportes y Logística, el 2022 se caracterizó por ser un año de recuperación.

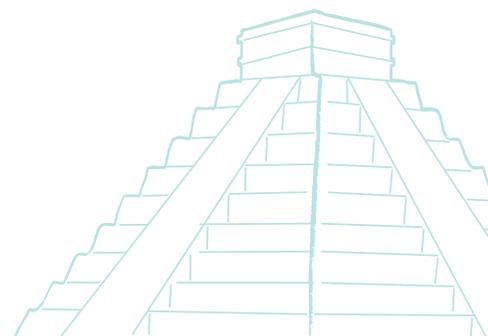


En México, el turismo internacional creció **13.9%** en octubre de 2022, respecto al mismo mes del año anterior.

Fuente: INEGI

Además, el país obtuvo la **sexta posición** en la lista de los países más visitados del mundo.

Fuente: OMT



Si bien aún no se alcanzan las cifras de 2019, **76.5%** de los expertos en el sector considera que la **recuperación total se logrará este 2023**. Según el Centro de investigación y Competitividad Turística Anáhuac, **México podría captar alrededor de 38 mil millones de dólares** por turismo internacional, lo que significa 10% más que el año pasado¹.

En vista de la gran oportunidad de restauración y crecimiento de la industria, las empresas de viajes, transportes y logística deben enfocarse en llevar sus servicios al siguiente nivel, lo cual implica:



Optimizar sus operaciones con herramientas digitales



Reforzar su relación con clientes



Ofrecer experiencias únicas

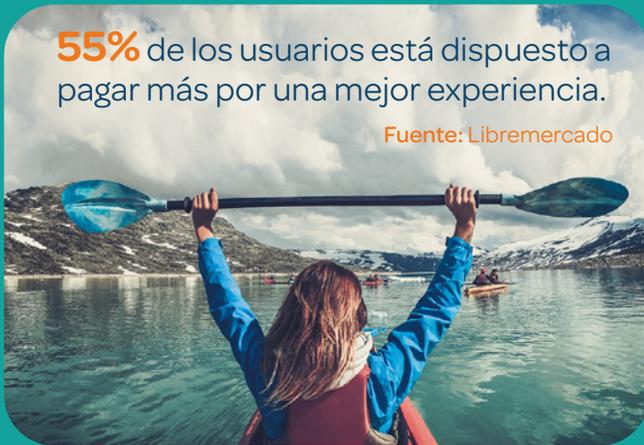


Próximo destino: **CX**

Las personas están ansiosas por hacer el viaje que siempre soñaron, lo que significa que **sus expectativas se han elevado y son más exigentes**. Por esta razón, escucharlas y personalizar la atención que se les da es indispensable para ofrecerles un servicio y una Experiencia del Cliente a la altura.

55% de los usuarios está dispuesto a pagar más por una mejor experiencia.

Fuente: Libremercado



Según la **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (ADEC)**, hoy en día, los usuarios han adoptado un rol activo y participativo en el turismo; están atentos a las opiniones de otros aventureros, comparten sus experiencias y buscan relacionarse con marcas que los tomen en cuenta².

Se detectó que **85%** de los viajeros que decidió acudir a otra compañía lo hizo debido a una experiencia poco satisfactoria²; en consecuencia, el sector de Viajes, Transportes y Logística ha reconocido la importancia del CX para atraer y fidelizar clientes.

A nivel internacional, **43%** de las empresas hoteleras ya aplica estrategias de **CX**, mientras que **40%** está en proceso de hacerlo.

Fuente: ADEC



¿Qué esperan los clientes de las empresas del sector?

Involúcrame. Interactúa conmigo de manera amigable y genuina. Recibir un saludo personalizado puede hacer toda la diferencia.

Escúchame. Demuestra interés en reconocer mis necesidades y propón soluciones adecuadas a mi situación particular.

Empodérame. Dame información precisa y en tiempo real para tomar decisiones. Valora mis comentarios y responde de manera adecuada.



Sorpréndeme. Crea momentos que superen mis expectativas, pues los recordaré y compartiré.



Conóceme. Evalúa mi información para tener presentes mis preferencias y anticipa mis necesidades.



CX en acción

Una reconocida aerolínea sudamericana, en conjunto con Atento impulsó su presencia en redes sociales, sus estrategias inbound y dio seguimiento en su sitio web a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) de sus clientes, además de gestionar los cambios.

En los cinco años de colaboración con Atento, dicha aerolínea obtuvo el **primer lugar** del “Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad” en la categoría “Líneas Aéreas” por dos años consecutivos.

En 2022, superaron los objetivos planteados alrededor del primer semestre del año:



Su Inbound NA se elevó de **70 a 95%**



La calidad del Inbound superó el objetivo de **90%**.



El Service Level Agreement (SLA) de atención en redes sociales alcanzó **89%**.



Obtuvo un SLA de atención a PQR del **100%**.



Durante los últimos dos años de pandemia, y a pesar de los retos que enfrentó la industria, Atento buscó ser un socio estratégico para la aerolínea, apoyándola y generando alternativas para que mantuviera su continuidad operativa.

Una mirada al futuro

Es bien sabido que la digitalización ha transformado todos los sectores, y la industria de Viajes, Transportes y Logística no es la excepción.

-  Actualmente, **74%** de los viajeros planea su ruta por internet.
-  **70%** de los usuarios busca alojamientos turísticos con amenidades e infraestructura tecnológicas, así como una conexión wifi estable y sin riesgos.
-  Se espera que, para 2025, a nivel mundial, los dispositivos del Internet of Things (IoT) en el sector aumentarán **9%**, alcanzando las **27,000 millones** de conexiones.

Fuente: Google Travel.

La implementación de canales digitales, herramientas de automatización, Inteligencia Artificial, Data Analytics e IoT ha transformado la experiencia de los clientes y crear destinos inteligentes, es decir, aquéllos que incorporan soluciones innovadoras y basan sus servicios en una infraestructura tecnológica de última generación.

Sin embargo, éste no es el límite de la transformación.

Con la llegada del metaverso, el sector dará el siguiente paso hacia el futuro de los viajes:

Los usuarios podrán experimentar cómo es el transporte por dentro y probar la comodidad de los asientos.



Tendrán la posibilidad de visitar de manera virtual las habitaciones y el resto de instalaciones del hotel.



Podrán hacerse una imagen previa del lugar o lugares que planean visitar para tomar decisiones con respecto a su viaje.



De los profesionales del sector:

Fuente: Fitur.



37% considera que el metaverso enriquecerá la experiencia de viaje.



26% lo ve como un instrumento de marketing o promoción.



23% cree que refuerza la experiencia física.

Crea experiencias memorables con **Atento**

Con más de **15 años** atendiendo a organizaciones de la industria de Viajes, transporte y logística, sabemos que invertir en estrategias centradas en el cliente, respaldadas por tecnología innovadora y agentes capacitados, es la clave para brindar experiencias memorables y lograr la lealtad de los viajeros.

En el camino hacia el futuro digital enfocado en la Experiencia del Cliente, **Atento** es tu compañero de viaje.

¡Conoce nuestros servicios!



Atención al Cliente



Ventas



Soporte Técnico

 **WhatsApp:** (+52) 55 5233 5225

 **E-mail:** contacto@atento.com

 **LinkedIn:** Atento

 **Web:** www.atento.com

Chatea con nuestro equipo en México



Visita nuestro sitio



Referencias

1. NITU.mx.

2. Ostelea, Tourist Management School.