

# Digitalización y personalización: Perfeccionando el CX en hotelería

La transformación digital en la industria de la hotelería ha permitido optimizar los procesos, llevar una gestión más eficiente, y personalizar las experiencias del cliente.



## Los sistemas de gestión hotelera se benefician de la tecnología:

1

Al integrar en una sola plataforma reservas, inventario, contabilidad y facturación.

2

Al monitorear procesos y resultados, que permitan la toma de decisiones asertivas.

“69% de los ingresos totales del mercado internacional de los viajes y el turismo se reservan online, lo que representa unos ingresos aproximados de 475.000 millones de USD en 2022 y se prevé que superen los 521.000 millones de USD en 2023.”

\*Datos Statista Research Department, Agosto 2023.

## Cómo elevar la experiencia del cliente en hotelería por medio de herramientas digitales:



### Antes de la compra/ estancia:

- ✓ Conocer a los clientes lo más posible, desde sus comportamientos de navegación hasta sus preferencias y motivo de viaje.
- ✓ Ofrecer soluciones personalizadas de acuerdo a sus gustos y necesidades.
- ✓ Permitir la gestión en línea de reservas y servicios.
- ✓ Brindar atención de consultas y preguntas 24/7 por medio de bots.



### Durante la compra / estancia:

- ✓ Ofrecer la opción de pago móvil a través de una aplicación.
- ✓ Permitir el check-in y el check-out en línea, sin contacto.
- ✓ Brindar atención de consultas y preguntas 24/7 por medio de bots.



### Después de la estancia:

- ✓ Facilitar Feedback de clientes a través de encuestas vía email o mensajería instantánea, haciendo uso de bots y recoger feedback de clientes, de reseñas y comentarios dejados en redes sociales y páginas web.
- ✓ Utilizar la información recopilada para identificar deficiencias y mejorar futuras experiencias.
- ✓ Hacer gestión de la reputación, alentando a los clientes satisfechos a escribir reseñas positivas del servicio recibido, y abordando a los insatisfechos para entender y reparar sus inconformidades.
- ✓ Premiar a los mejores clientes con ofertas especiales y beneficios.

## Soluciones ATENTO:

En Atento sabemos que la industria hotelera está evolucionando gracias a los avances en tecnología que facilitan la movilidad y la conectividad.

Agregar valor a las experiencias de los huéspedes y viajeros, es la única forma de garantizar el éxito en un mercado tan competitivo.

Creemos que invertir en estrategias centradas en el cliente, respaldadas por tecnología líder en la industria y agentes capacitados, es la clave para lograr la lealtad a la marca.

**Somos expertos integrando el poder de la tecnología avanzada con la sensibilidad humana.**

Analítica y Data Science

Inteligencia artificial Y Bots

Automatización inteligente

Customer engagement

## ¿Cómo apoyamos a la industria hotelera?

### Atención al cliente

- ✓ Cancelaciones.
- ✓ Pagos.
- ✓ Reservas.
- ✓ Información.



### Ventas

- ✓ Ofertas.
- ✓ Tarjetas de crédito.
- ✓ Servicios adicionales.
- ✓ Ventas cruzadas.
- ✓ Programas de fidelización.



### Soporte Técnico

- ✓ Soporte web y móvil.



### Back Office

- ✓ Gestión de reservas.
- ✓ Reembolsos.
- ✓ Operaciones de pago.



**Personaliza la experiencia de tus huéspedes y garantiza su fidelidad.**

**¡Agenda una cita con Atento hoy mismo!**



Chatea con nuestro equipo



Visita nuestro Sitio Web

ATENTO

Leading Next Generation CX