

ATENTO



El futuro la industria de Turismo: Mejorando la experiencia de usuarios para satisfacer las altas expectativas

La industria de Turismo en 2024 está viviendo una **rápida evolución impulsada por los avances tecnológicos y el aumento de las expectativas de los clientes**. Para mantenerse competitivas, las empresas deben priorizar la entrega de experiencias excepcionales al cliente (CX) en cada punto de contacto. Este documento explora cómo los líderes de la industria están redefiniendo sus estrategias de CX para satisfacer estas demandas, respaldado por investigaciones de McKinsey, Deloitte, Phocuswright, Skift, Forbes y la U.S. Travel Association. Atento, como un socio de confianza en la externalización de la transformación empresarial (BTO), ofrece **soluciones especializadas de CX** que permiten a las empresas de la Industria de Turismo superar las expectativas de los clientes, optimizando la eficiencia operativa. Descubre más en el [sitio web de Atento](#).

Índice

- **Introducción**
- **Tendencias y Desafíos de la Industria**
- **¿Por qué Externalizar CX en la Industria de Turismo?**
- **Estrategias Clave de CX de Atento para el Éxito**
- **Atento: Su Socio de Confianza en CX**
- **Conclusión**
- **Referencias**



ATENTO

Introducción

En la dinámica Industria de Turismo de hoy, la experiencia del cliente (CX) se ha convertido en el **diferenciador clave entre el éxito y el fracaso**. Los viajeros exigen interacciones personalizadas, fluidas y en tiempo real, lo que convierte al CX en un factor crucial para impulsar la lealtad del cliente, la satisfacción y el crecimiento de los ingresos. Según McKinsey & Company, las empresas centradas en el cliente son un 60% más rentables que aquellas que no lo son, resaltando el valor de ofrecer experiencias excepcionales.⁽¹⁾

Atento, con su **profunda experiencia y soluciones innovadoras**, está en una posición ideal para ayudar a las empresas del sector turístico a superar los desafíos que implica la entrega de un CX sobresaliente. Aprovechando tecnologías avanzadas, inteligencia artificial (IA) y soporte omnicanal, Atento empodera a las empresas para **mejorar sus estrategias de CX y adelantarse a la competencia**.

Tendencias y Desafíos de la Industria



El viajero moderno busca mucho más que conveniencia; espera interacciones altamente personalizadas a lo largo de su recorrido. Según Forbes, el 73% de los viajeros prefieren marcas que utilizan sus datos personales para crear **experiencias más relevantes y personalizadas**.⁽⁵⁾ Con clientes cada vez más informados y exigentes, es fundamental que las empresas inviertan en estrategias de CX que superen estas expectativas.



La adopción de tecnologías como la IA, el machine learning y los análisis predictivos está transformando la forma en que las empresas de Turismo interactúan con sus clientes. El Informe de Perspectivas de la Industria de Turismo 2024 de Deloitte destaca que, si bien la automatización es crucial, equilibrar la tecnología con la interacción humana es **fundamental para mantener la satisfacción del cliente**.⁽²⁾ Las empresas deben encontrar formas de utilizar la tecnología para mejorar, no reemplazar, el contacto humano.



3

Personalización y Lealtad del Cliente

En el entorno competitivo actual, los programas de lealtad ya no son solo acerca de puntos o recompensas; se trata de crear experiencias personalizadas que resuenen con los clientes individuales. Phocuswright informa que el **89% de los viajeros** es más probable que permanezcan leales a una marca que ofrece **recompensas personalizadas y un servicio excepcional.**⁽³⁾ La personalización es clave para que las empresas de Turismo retengan a sus clientes más valiosos.



4

CX como Motor de Ingresos

De acuerdo con la U.S. Travel Association, se espera que el gasto en viajes en EE. UU. alcance los **1,2 billones de dólares para 2025**, lo que convierte al CX en un factor crucial para impulsar los ingresos.⁽⁶⁾ Los viajeros están dispuestos a pagar más por un servicio superior; de hecho, el **60% de los millennials** indicaron que gastarían más en marcas que ofrecen **soporte al cliente las 24 horas del día.**⁽⁶⁾ Centrándose en ofrecer una experiencia de cliente excepcional, las empresas pueden aprovechar esta creciente demanda del mercado.



5

Equilibrio entre la Automatización y la Interacción Humana

Aunque la tecnología es esencial, la investigación de Skift revela que el **65% de los viajeros** prefieren interactuar con un **agente de servicio al cliente humano cuando se enfrentan a problemas complejos.**⁽⁴⁾ Las empresas de Turismo deben encontrar un equilibrio entre la automatización y el servicio humano personalizado para cumplir con las expectativas del cliente mientras optimizan la eficiencia operativa. Atento se destaca en la **integración de tecnología con un enfoque humano**, asegurando que los viajeros reciban el apoyo necesario en todo momento.



¿Por qué Externalizar CX en la Industria de Turismo?

Externalizar CX a un socio confiable como Atento ofrece ventajas estratégicas clave para las empresas de Turismo:



Eficiencia de Costos y Escalabilidad

La industria de Turismo suele enfrentar picos estacionales y fluctuaciones en la demanda. Externalizar el CX permite a las empresas escalar sus operaciones de manera eficiente sin comprometer la calidad del servicio. Las soluciones flexibles de Atento están diseñadas para adaptarse a estos cambios, ayudando a las empresas a optimizar costos mientras mantienen una excelente atención al cliente.



Acceso a Experiencia e Innovación

Atento cuenta con una amplia experiencia en la industria de Turismo, junto con soluciones tecnológicas avanzadas que permiten a las empresas mantenerse competitivas. Según McKinsey, las empresas que integran análisis de datos e IA en sus estrategias de CX ven un aumento del 15-20% en la satisfacción del cliente.⁽¹⁾ Las soluciones de Atento se apoyan en análisis predictivos para brindar experiencias personalizadas y soporte en tiempo real, asegurando que las necesidades del cliente se anticipen y se satisfagan de manera eficiente.



Incremento de la Lealtad del Cliente

Externalizar el CX con Atento ofrece a las empresas las herramientas y estrategias necesarias para mejorar la lealtad del cliente. Al crear experiencias personalizadas y fluidas, Atento ayuda a las empresas a fortalecer la relación con sus clientes, aumentando la retención y el valor a largo plazo. Phocuswright destaca que la personalización puede mejorar la lealtad de los clientes hasta en un 40%,⁽³⁾ un factor clave para el éxito a largo plazo.

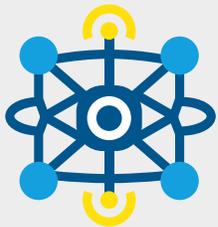


Impulsando la Transformación Empresarial

Atento no es solo un proveedor de CX, sino un socio estratégico de externalización de transformación empresarial (BTO). Nuestras soluciones no solo mejoran el servicio al cliente, sino que también permiten a las empresas optimizar sus operaciones, impulsar la innovación y lograr un crecimiento sostenible. Al asociarse con Atento, las empresas pueden centrarse en sus operaciones principales mientras nosotros gestionamos los desafíos complejos de ofrecer experiencias excepcionales al cliente.

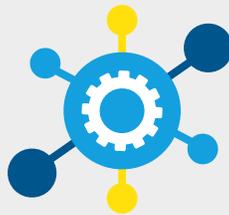


Estrategias Clave de CX de Atento para el Éxito



1. Personalización Impulsada por Tecnología

Las soluciones de Atento están diseñadas para abordar los desafíos únicos de la Industria de Turismo. Utilizando análisis avanzados impulsados por IA, ayudamos a las empresas a ofrecer experiencias personalizadas a escala. El informe de Deloitte destaca la [importancia de utilizar IA para ofrecer servicios personalizados y en tiempo real](#),⁽²⁾ y las soluciones de Atento están alineadas con esta tendencia, ayudando a prever las necesidades de los clientes.



2. Soporte Omnicanal Fluido

En un entorno donde los clientes interactúan con las marcas a través de múltiples plataformas, el soporte omnicanal de Atento asegura una experiencia coherente y fluida. Desde chatbots hasta agentes en vivo, ofrecemos una [combinación perfecta de interacciones automatizadas y humanas](#), garantizando que los viajeros reciban el soporte que necesitan, cuando lo necesitan. Este enfoque es esencial, ya que la investigación de Skift muestra que los viajeros esperan un servicio sin interrupciones a través de diversos canales digitales.⁽⁴⁾



3. Fortaleciendo la Lealtad con Servicio Excepcional

Atento comprende que la lealtad del cliente se basa en ofrecer un servicio constante y de alta calidad. Nuestras estrategias de CX se enfocan en [superar las expectativas del cliente en cada interacción](#), lo que conduce a una mayor lealtad a la marca. Phocuswright indica que los viajeros que reciben un servicio excepcional tienen 2,5 veces más probabilidades de seguir siendo leales a la marca.⁽³⁾

Atento: Su Socio de Confianza en CX

Como líder en externalización de la transformación empresarial, **Atento es el socio ideal para las empresas de Turismo que buscan mejorar su experiencia del cliente.** Nuestro historial comprobado, profunda experiencia en la industria y soluciones innovadoras nos convierten en el socio de confianza para las empresas que desean elevar su CX y lograr un crecimiento sostenible.

Integración Eficiente de Tecnología y Servicio Humano: Atento combina IA avanzada con un servicio humano empático, asegurando que los clientes reciban la atención personalizada que necesitan. Para más información, [visite Atento.](#)



Éxitos Comprobados:

Atento ha ayudado a marcas líderes a **umentar la satisfacción del cliente, reducir costos operativos y mejorar la lealtad.** Uno de nuestros clientes reportó un aumento del 30% en la retención de clientes después de implementar nuestras soluciones de CX.



Testimonios de Clientes:

“Trabajar con Atento ha transformado nuestra manera de ofrecer servicio al cliente. Sus soluciones nos han permitido proporcionar el soporte personalizado y en tiempo real que nuestros clientes demandan”

“Con Atento y la tecnología que nos brinda, estamos implementando acciones importantes para ofrecer una experiencia única a nuestros usuarios. Estas innovaciones aseguran que cada interacción con nuestros clientes sea memorable y satisfactoria.” dice un ejecutivo de una empresa de viajes líder.

Conclusión

Ofrecer una experiencia excepcional al cliente ya no es opcional para las empresas de Turismo; es esencial para su éxito y crecimiento. En Atento, estamos comprometidos a ayudar a las empresas a transformar sus estrategias de CX a través de soluciones innovadoras y una profunda experiencia en la industria.



Invitamos a los líderes de la **Industria de Turismo** a explorar cómo Atento puede ayudarles a mantenerse competitivos visitando **nuestro sitio web.**



Referencias

1. McKinsey & Company, "The Future of Customer Experience in the Travel Industry," 2024.
2. Deloitte, "2024 Travel and Hospitality Industry Outlook."
3. Phocuswright, "The Evolution of Travel Loyalty Programs," 2024.
4. Skift, "2024 Travel Industry Trends."
5. Forbes, "How Technology is Transforming Customer Experience in Travel," 2023.
6. U.S. Travel Association, "2024 U.S. Travel Forecast."