

# Portal WiFi

Portal Cautivo WiFi generador de First Party Data

hotelinking



# Índice

Características		3	<input type="checkbox"/> Encuesta de satisfacción		36
Qué es el First Party Data		4	<input type="checkbox"/> Opinión en canal de reputación online		44
Captura de datos		9	<input type="checkbox"/> Email de cumpleaños		47
Comunicaciones automatizadas		18	BBDD y estadísticas		51
<input type="checkbox"/> Premios WiFi		18	Contenido relacionado		59
<input type="checkbox"/> Premio cliente repetidor		30			

# Nuestro Portal Cautivo WiFi es la herramienta secreta de los hoteleros

Hotelinking te ayudará a desintermediar miles de reservas de huéspedes repetidores, potenciar la marca del hotel, incrementar la satisfacción de los huéspedes, o subir en los rankings de reputación online.





## ¿Qué es realmente el First Party Data?

- Se define el **First Party Data** como la información que el hotel obtiene de sus huéspedes de forma directa a través de sus propios recursos (WiFi, motor de reservas, encuestas...).
- No hay mejor dato que la **información de alta calidad** que el hotel recopila sobre sus propios huéspedes.
- Se garantiza el **cumplimiento del estricto Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)** europeo, ya que los usuarios deben dar su consentimiento de manera intencional.
- Hay una **mayor capacidad de personalización y segmentación**. Cuanto más segmentemos, más aumentamos la conversión y eliminamos al intermediario de las reservas.
- Ofrece **mejores resultados** que los datos recopilados por terceros.



# Crea una base de datos verificada rápidamente

Conocer a tus huéspedes es fundamental cuando se trata de hacer que tu hotel crezca.

Con **Hotelinking**, tendrás un profundo conocimiento de cada huésped que visita tu hotel.



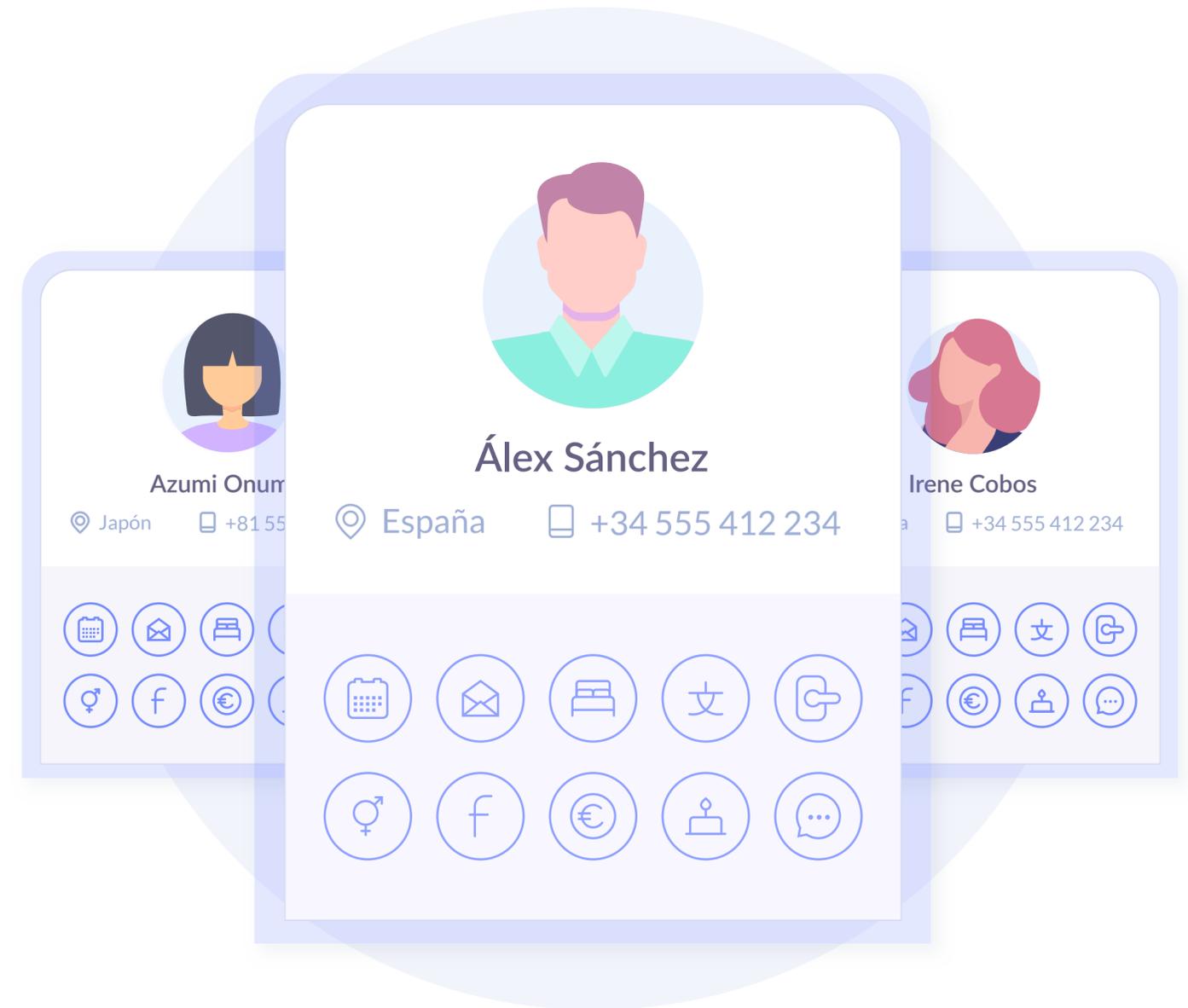
# Conecta directamente cada huésped con tu marca

Por primera vez podrás establecer un **vínculo directamente entre la marca de tu hotel y tus huéspedes**. Los beneficios son innumerables: desde mejorar la reputación, felicitarlos automáticamente por su cumpleaños o premiarlos cuando repiten estancia.



# Descubre tendencias valiosas en tiempo real

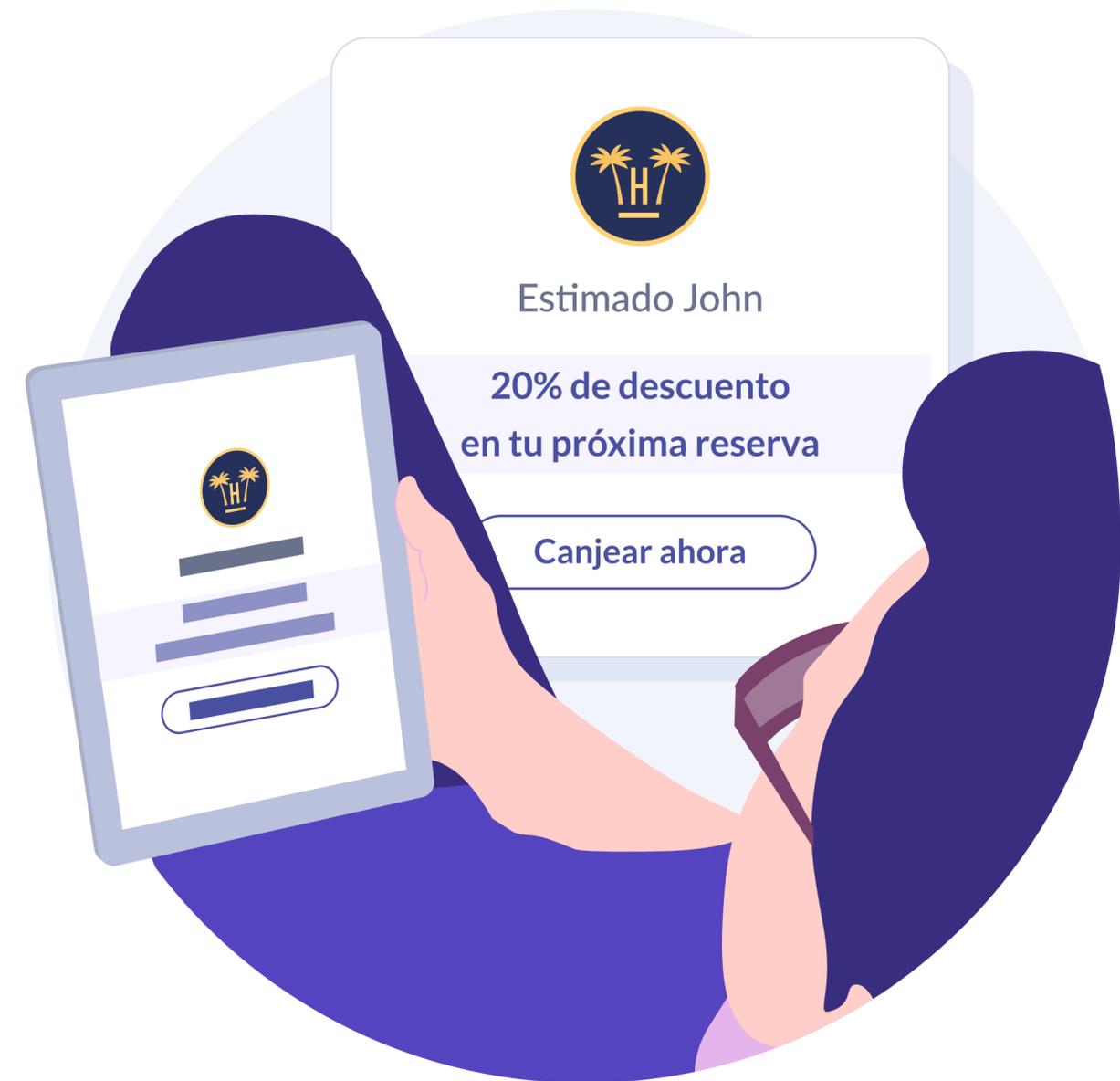
Comienza a ejecutar tus estrategias de marketing con información y datos potentes. Consigue una **base de datos segmentada** y ofrece a tus huéspedes exactamente lo que necesitan.



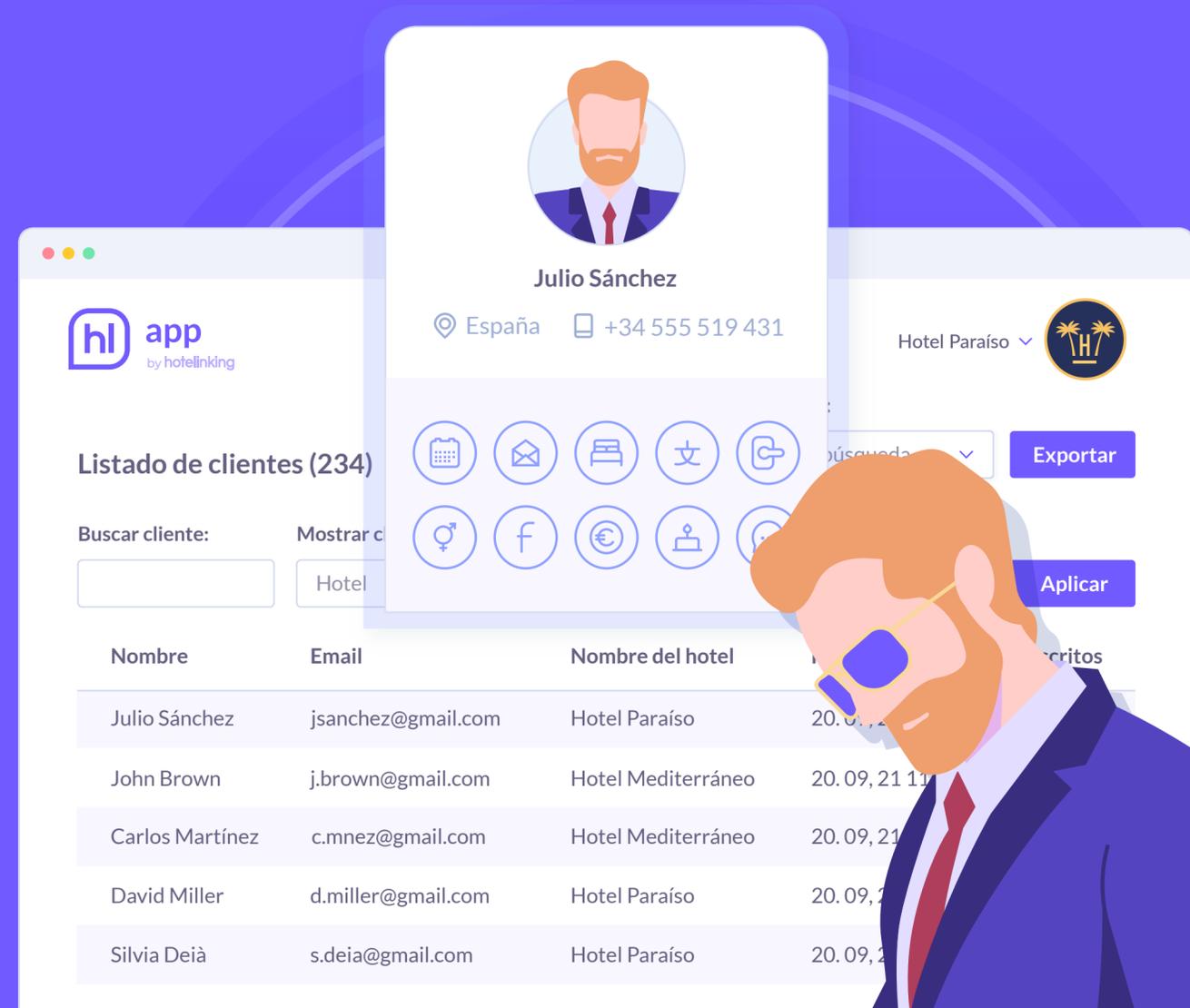
# Promueve la fidelización hacia tu canal directo web

El envío de campañas de email estándar ya no es suficiente para suscitar interés entre tus huéspedes.

**Hotelinking** agrega capacidades únicas de personalización uno a uno, llevando el retorno de inversión al siguiente nivel.



# Captura de datos



The illustration shows a man in a dark suit, red tie, and sunglasses, holding a smartphone. Behind him is a laptop displaying a web application interface. The interface includes a user profile for 'Julio Sánchez' with a location of 'España' and a phone number '+34 555 519 431'. Below the profile is a 'Listado de clientes (234)' with a search bar and a table of client data. The table has columns for 'Nombre', 'Email', 'Nombre del hotel', and 'Fecha de nacimiento'. A grid of icons for various services is also visible.

Nombre	Email	Nombre del hotel	Fecha de nacimiento
Julio Sánchez	jsanchez@gmail.com	Hotel Paraíso	20.09.21
John Brown	j.brown@gmail.com	Hotel Mediterráneo	20.09.21
Carlos Martínez	c.mnez@gmail.com	Hotel Mediterráneo	20.09.21
David Miller	d.miller@gmail.com	Hotel Paraíso	20.09.21
Silvia Deia	s.deia@gmail.com	Hotel Paraíso	20.09.21



## Su privacidad es importante para nosotros

Para conectarse a nuestra wifi privada necesitamos saber primero si está o no alojado como huésped.

Según su respuesta, le solicitaremos una serie de datos personales para completar la conexión.

**Hotel Paraíso.**

¿Está alojado en el Hotel Paraíso?

**Sí, estoy alojado**

**No, no estoy alojado**

# Portal Cautivo

Cuando el huésped accede al WiFi por primera vez aparece nuestro portal cautivo.

**El portal nos va a permitir la recogida de datos del huésped.**

Al inicio solicitaremos si es huésped o no del hotel, en función de la respuesta será redirigido a una pantalla u otra.



## Su privacidad es importante para nosotros

En el proceso de conexión a la WiFi que va a comenzar, Hotelinking S.L. recopila y trata sus datos personales como responsable y según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Recogemos los datos para garantizar la seguridad de la conexión, siendo la base legal para ello el interés legítimo del responsable en prevenir accesos no autorizados, la detección de incidentes y la prevención de ataques. Los datos recogidos serán cedidos, únicamente, al hotel en el que se aloja y que le permite acceder a esta WiFi. La finalidad es que el mismo pueda enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados, siendo la base legal para ello el contrato que ha suscrito con el hotel. Puede contactarnos y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en [dataprotection@hotelinking.com](mailto:dataprotection@hotelinking.com) o según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

**Estoy de acuerdo. Continuar**

**Volver**

**Huésped  
alojado**

**Cliente  
no alojado**



## Su privacidad es importante para nosotros

En el proceso de conexión a la WiFi que va a comenzar, Hotelinking S.L. recopila y trata sus datos personales como responsable y según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Recogemos los datos para garantizar la seguridad de la conexión, siendo la base legal para ello el interés legítimo del responsable en prevenir accesos no autorizados, la detección de incidentes y la prevención de ataques. Los datos recogidos serán cedidos, únicamente, al hotel en el que se aloja y que le permite acceder a esta WiFi. La finalidad es que el mismo pueda enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados, siendo la base legal para ello el contrato que ha suscrito con el hotel. Puede contactarnos y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en [dataprotection@hotelinking.com](mailto:dataprotection@hotelinking.com) o según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

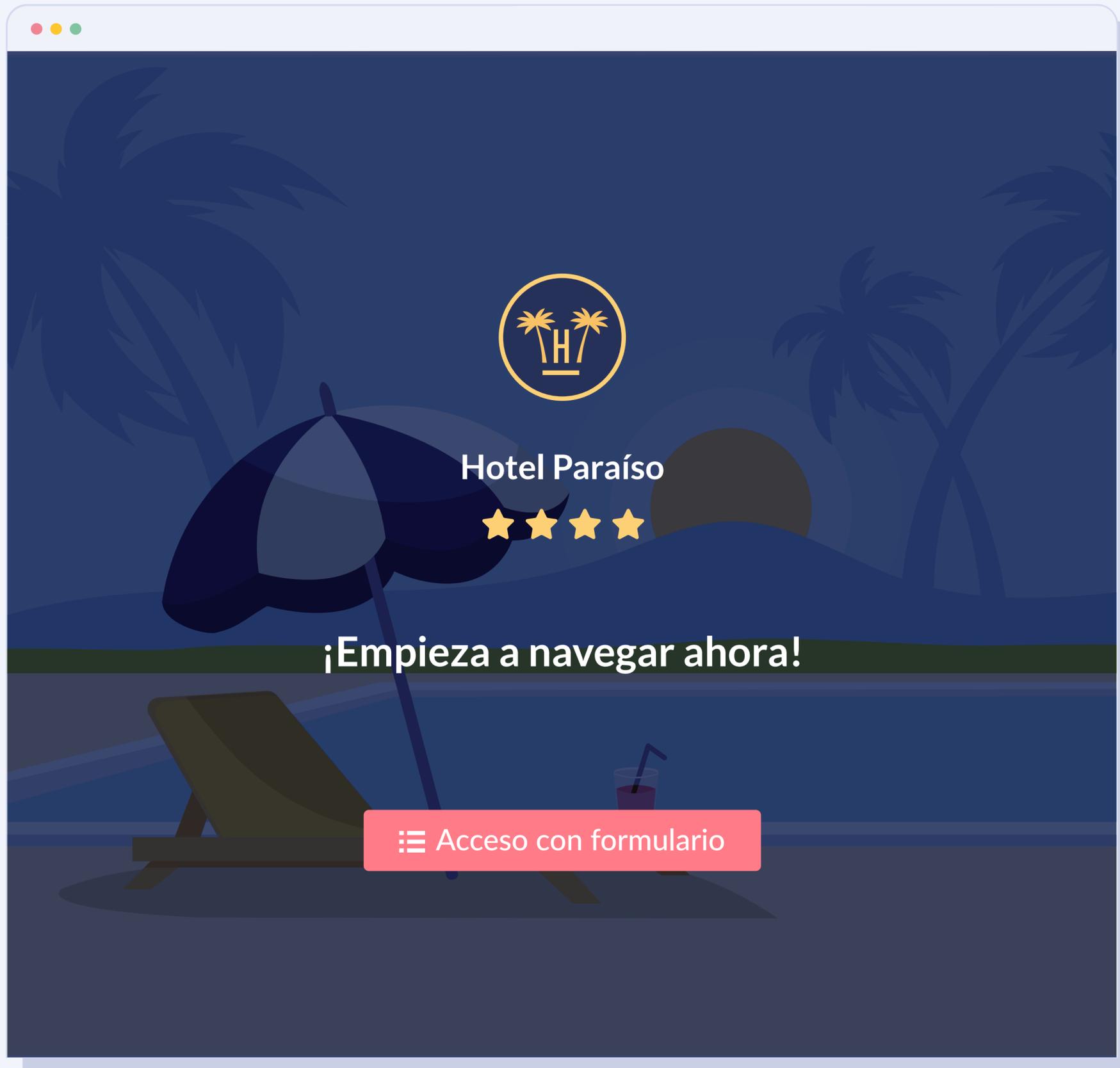
Acepto la cesión de mis datos a Hotel Paraíso para enviar comunicaciones comerciales sobre sus servicios.

**Estoy de acuerdo. Continuar**

**Volver**

# Privacidad

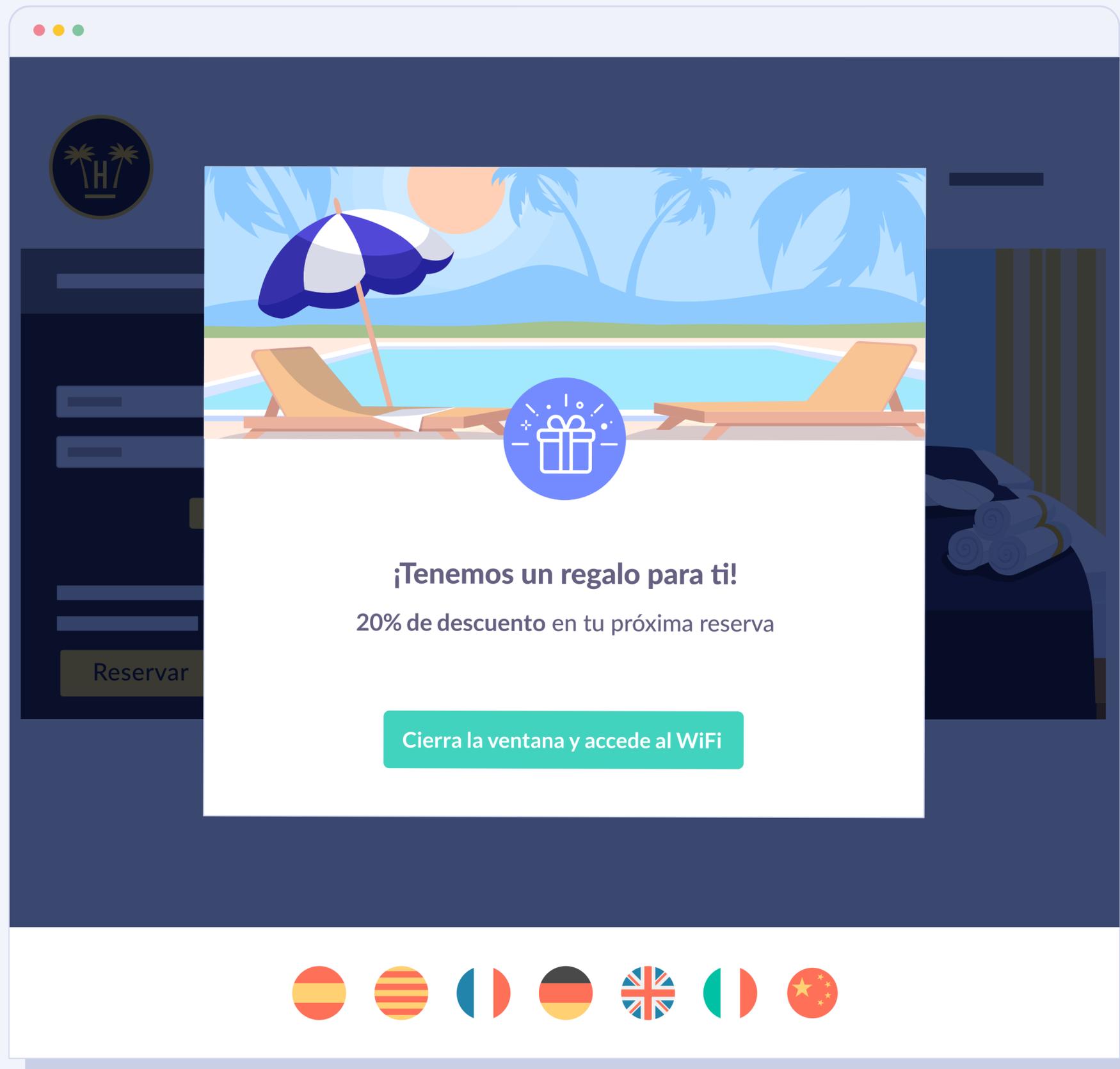
Si es cliente no alojado el usuario tiene que aceptar las **condiciones de privacidad** para seguir el proceso, en caso de ser huésped alojado solo tendrá que indicar que está de acuerdo con el **aviso legal** y continuar.



## Acceso WiFi

Los usuarios de WiFi pueden acceder a través de la opción de **formulario web**.

Es fácil, y no requiere de ningún usuario ni password para acceder.



## Pantalla WiFi / Portal Cautivo

La pantalla WiFi / portal cautivo es personalizable por hotel y disponible en **7 idiomas**.

Además, podemos activar un pop-up donde se le ofrece un regalo al huésped. **El regalo puede ser para canjear durante su estancia** (ayuda al hotel a incrementar el consumo interno), **o puede ser una oferta a canjear en la web corporativa** (para aumentar la venta directa y fidelización de huéspedes).



## Auténtíquese para acceder al WiFi

Nombre \* (obligatorio)

Email \* (obligatorio)

Sexo \* (obligatorio)

 ▼

Fecha de nacimiento \* (obligatorio)

 ▼  ▼  ▼

Acceda al WiFi

## Acceso vía formulario

Aunque accedan por vía formulario, **el email se valida en tiempo real**. Hay datos como la nacionalidad, idioma o MAC del dispositivo que se capturan automáticamente sin necesidad de solicitarlo.



Bienvenida Sra. Sara en el Hotel Paraíso

Escriba el número de su habitación para continuar:

123

¡Muchas gracias!

WiFi ahora

Huésped  
alojado

Cliente  
no alojado



Bienvenida Sra. Sara en el Hotel Paraíso

Escriba la contraseña proporcionada para continuar:

contraseña

¡Muchas gracias!

WiFi ahora

## Número de habitación o contraseña

Una vez rellenado el formulario llegamos a esta pantalla, donde **el usuario debe introducir correctamente el número de habitación asignado durante el check-in, o la contraseña** proporcionada por el hotel si es cliente no alojado. Se comprueba y si no es correcto, no podrá continuar.

**¡Gracias!**

Accede a Internet vía WiFi ahora

## Ya tenemos acceso al WiFi

El huésped ya puede acceder al WiFi del hotel de forma gratuita con toda la información validada.

# Comunicaciones automatizadas



Estimada Sara

Ya puedes disfrutar de tu regalo:

**10% DE DESCUENTO  
EN TU PRÓXIMA RESERVA**

Queremos agradecerte tu estancia con este regalo que podrás canjear durante tu visita.

[Canjear mi regalo](#)

10%  
DTO



Comunicaciones  
automatizadas.

## Premios WiFi



[Placeholder] ▾

[Placeholder] ▾

Premios ▾

[Placeholder] ▾

[Placeholder] ▾

[Placeholder] ▾

[Placeholder] ▾

Salir

## Control de Pop-Ups

Pop-Up pre-stay

Pop Up on

Selecciona la integración WiFi

[Placeholder] ▾

Guardar WiFi

Pop-up Landing

Pop Up on

Formulario on

Login usuario

[Placeholder]

Login contraseña

[Placeholder]

## Premios

Los premios del WiFi para huéspedes son configurables por hotel, y tienen muchas casuísticas para que se adapten a cada necesidad.

▼

▼

Premios ▼

▼

▼

▼

▼

Salir

SALIR

## Obsequio para usuarios WiFi

### Oferta para usuarios WiFi

Selecciona oferta	¿Cómo se obtiene?	¿Dónde se canjea?	Desde	Hasta	Válida durante	Por defecto	Acciones
5% descuento ▼	Siempre ▼	Inmediato ▼	02/04/20	02/05/20	30 ▼ días	<input type="radio"/>	
15% spa ▼	Siempre ▼	Web ▼	02/04/20	02/05/20	30 ▼ días	<input checked="" type="radio"/>	

Añadir oferta

Guardar cambios

## Incentivo post-stay

Selecciona la oferta

Acciones

Crear un premio nuevo



Los premios WiFi se pueden programar automáticamente y diferenciar entre huéspedes alojados y no alojados, **por si se desea ofrecer obsequios diferentes** o no a cada tipo de huésped.

Los premios pueden tener unas fechas establecidas o marcar que por defecto se aplique una oferta sin un periodo de tiempo concreto.

▬ ▾

▬ ▾

Premios ▾

▬ ▾

▬ ▾

▬ ▾

▬ ▾

Salir

SALIR

10% descuento

10% descuento cena

10% descuento en tu próxima reserva

10% descuento spa y masaje

20% descuento en tu próxima reserva

40% descuento en tu próxima reserva

Guardar cambios

## Incentivo post-stay

Selecciona la oferta

▬ ▾

Acciones

Crear un premio nuevo



Válida durante	Por defecto	Acciones
5/20 30 ▾ días	<input type="radio"/>	
5/20 30 ▾ días	<input checked="" type="radio"/>	

Se pueden configurar diferentes tipos de obsequio por acceder al WiFi: a canjear durante la estancia para aumentar el consumo interno, como por ejemplo un 2X1 de consumición en el bar; o a canjear en la web, como descuento para próximas reservas.



## Premio objeto de canjeo

Este es el email que recibe el huésped que se aloja en el hotel cuando el premio es un obsequio de canjeo durante la estancia. Sirven para aumentar el consumo interno. El sistema le envía al usuario, en su idioma, el email donde se le hace entrega de su obsequio por haber accedido al WiFi del hotel (en caso de que esta opción esté activada).



Comunicación recibida por el huésped.



YA PUEDES DISFRUTAR DE  
TU REGALO

**Cóctel gratis  
en el Lobby Bar**

**Estimada Sara**

En nombre del equipo de **Hotel Paraíso** queremos agradecerte que nos hayas escogido con este regalo que podrás canjear.

**Canjear mi regalo**

De parte del equipo de Hotel Paraíso te agradecemos tu visita.



Haz clic en el botón para canjearlo

restaurantdiscount

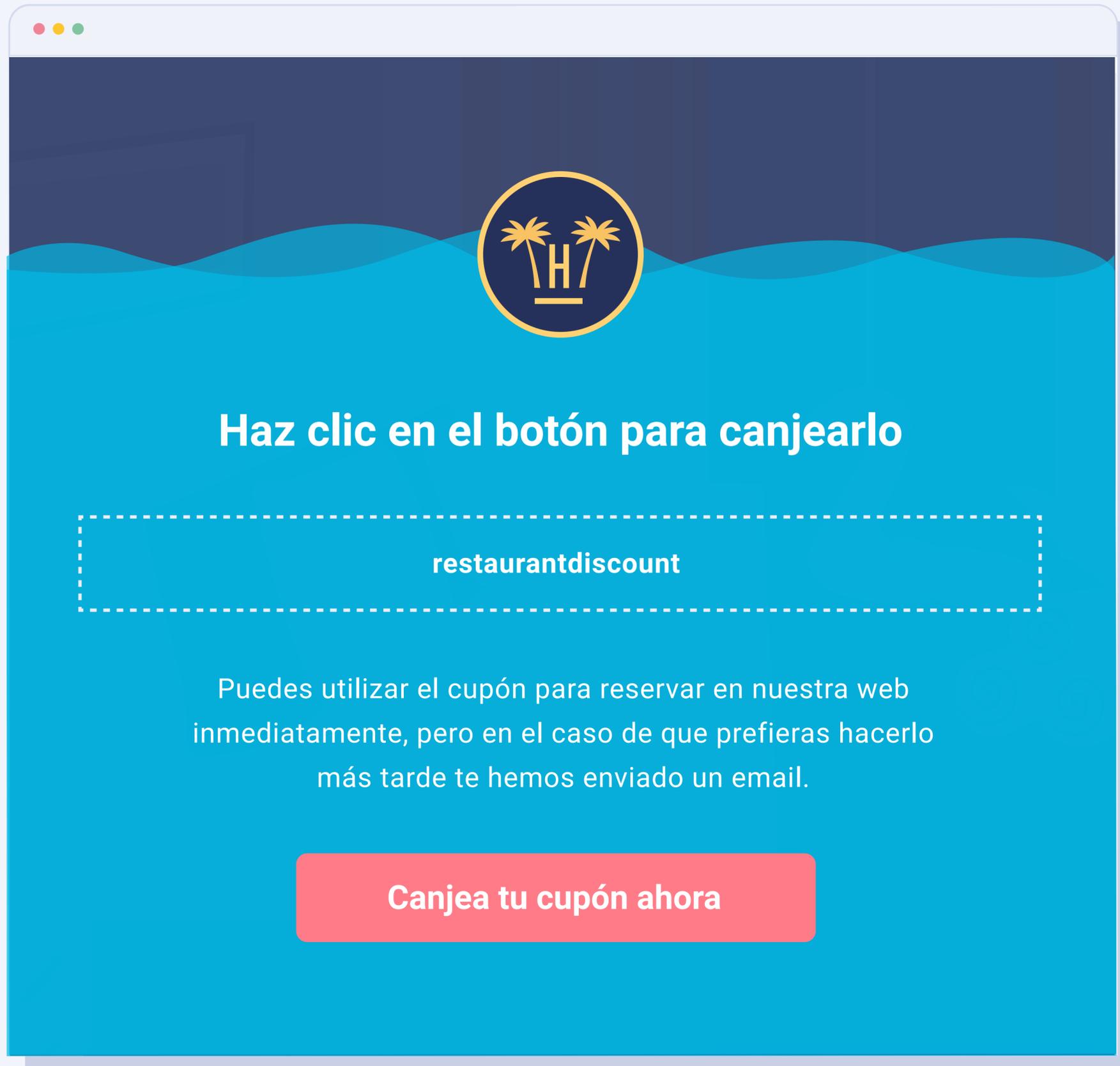
Puedes utilizar el cupón para reservar en nuestra web inmediatamente, pero en el caso de que prefieras hacerlo más tarde te hemos enviado un email.

Canjea tu cupón ahora

## Canjeo automático

Desde el email recibido y cuando el huésped hace clic sobre el botón, se acaba en esta pantalla dinámica. **El huésped debe mostrar la pantalla al personal del hotel.**

Basta presionar el botón rojo 3 segundos, y se canjeará automáticamente.



**Haz clic en el botón para canjearlo**

`restaurantdiscount`

Puedes utilizar el cupón para reservar en nuestra web inmediatamente, pero en el caso de que prefieras hacerlo más tarde te hemos enviado un email.

**Canjea tu cupón ahora**

Para **canjear el premio**, el personal del hotel debe presionar el botón hasta que lo azul llegue hasta arriba del todo. Tarda 3 segundos.



## ¡Felicidades!

El cupón se ha canjeado correctamente.

Código: HL123456Q

Huésped: Sara García

Hotel: Paraíso

Obsequio: Cóctel

Canjeado: 8.02. 23

## Pantalla de verificación

Una vez canjeado, aparece esta pantalla. **Es la pantalla de verificación, donde se muestra que todo ha ido bien.** Si el usuario hace clic de nuevo en el email, la pantalla le avisa que el obsequio ya está canjeado. Es una medida de control muy efectiva y sencilla.



Estimada Sra. Sara

**5% de descuento  
en tu próxima reserva**

**Canjear mi regalo**

## Oferta a canjear en la web

En caso de que el premio para ofrecer a los huéspedes alojados en el hotel sea una oferta a canjear en la web corporativa, el email se envía también automáticamente. Aunque en este caso el premio se canjea directamente en la web.



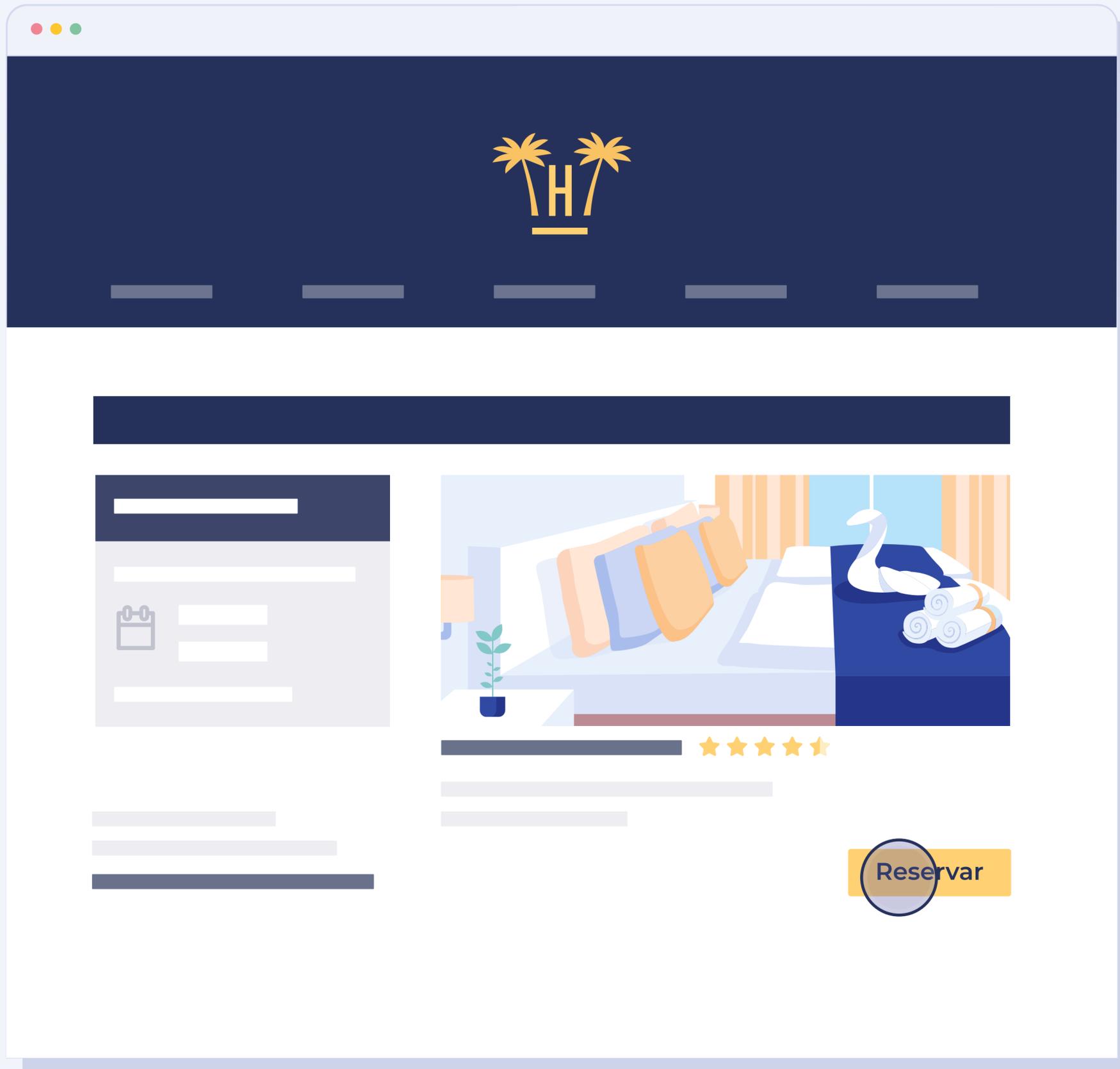
## Hotel Paraíso

Aplicando tu descuento

**5% de descuento  
en tu próxima reserva**

## Verificación promocode

Si hace clic en el botón de la pantalla anterior, el sistema le redirige a la web corporativa del hotel. **El promocode asociado a la oferta se aplicará automáticamente**, gracias a la integración de Hotelinking con el motor de reservas.



## Redirección a la web del hotel

Automáticamente se redirige al motor de reservas de la web con el descuento asociado. Desde aquí podrá hacer la nueva reserva.

Es una forma muy efectiva de potenciar la venta directa.



**¡Tenemos un regalo para ti!**

Conecta a nuestro WiFi y obten  
20% de descuento en tu próxima reserva

Cierra la ventana y accede al WiFi

Cuando los clientes que no están alojados en el hotel se conectan a la red WiFi, les saltará un pop-up con una oferta. **El objetivo de este incentivo es animar a la repetición y fidelizar al usuario.** Cuando acepte y acceda a la red, el sistema le enviará un email con la oferta mostrada.

Comunicaciones  
automatizadas

**Premio huésped repetidor**



Fidelización

Salir

Cantidad de días que deben pasar entre dos estancias para que se considere nueva estancia

Guardar

Volver

Configura los premios

Nº visitas

Selecciona un premio

Tipo de obsequio

Días para expirar

Acciones

10% descuento



Botella de cava



Cesta de frutas



## Loyalty management

Nuestro sistema es capaz de detectar si es huésped repetidor incluso si se aloja en hoteles distintos de una misma cadena. Si es así, podemos automatizar un obsequio para dicho huésped que se puede canjear en la web o directamente en el hotel.



## Configuración de Loyalty

CONFIGURACIÓN DE LOYALTY

### Configuración de avisos

sara.garcia@gmail.com

Notificar a los clientes

### Configuración de los avisos sobre el plan de fidelización

Activar

Definir días para enviar email sobre el plan de fidelización después de la primera conexión al WiFi:

días

horas

# Configuración de avisos a huéspedes repetidores

Además de configurar obsequios para nuestros huéspedes repetidores, también **podemos establecer cuándo enviarles el mensaje sobre el plan de fidelización**, es decir, de los premios que puede ir consiguiendo cada vez que repita estancia con nosotros.



### INFO DEL HUÉSPED

	NOMBRE DEL HUÉSPED [Redacted]		NÚMERO DE HABITACIÓN [Redacted]
	EDAD [Redacted]		ÚLTIMA VEZ VISTO [Redacted]
	IDIOMA [Redacted]		NÚMERO DE VISITAS [Redacted]
	EMAIL [Redacted]		NOMBRE DEL HOTEL [Redacted]

#### HOTELES VISITADOS

Hotel Paraíso	11-05-2022
Hotel Las Palmeras	09-12-2022
Nombre Hotel 3	05-07-2022
Nombre Hotel 4	02-10-2022
Nombre Hotel 5	01-02-2022

# Alerta de huésped repetidor

En recepción recibiremos un correo cuando detectemos que es un **huésped repetidor**. Así podemos valorar la opción de tener un detalle con nuestro huésped.

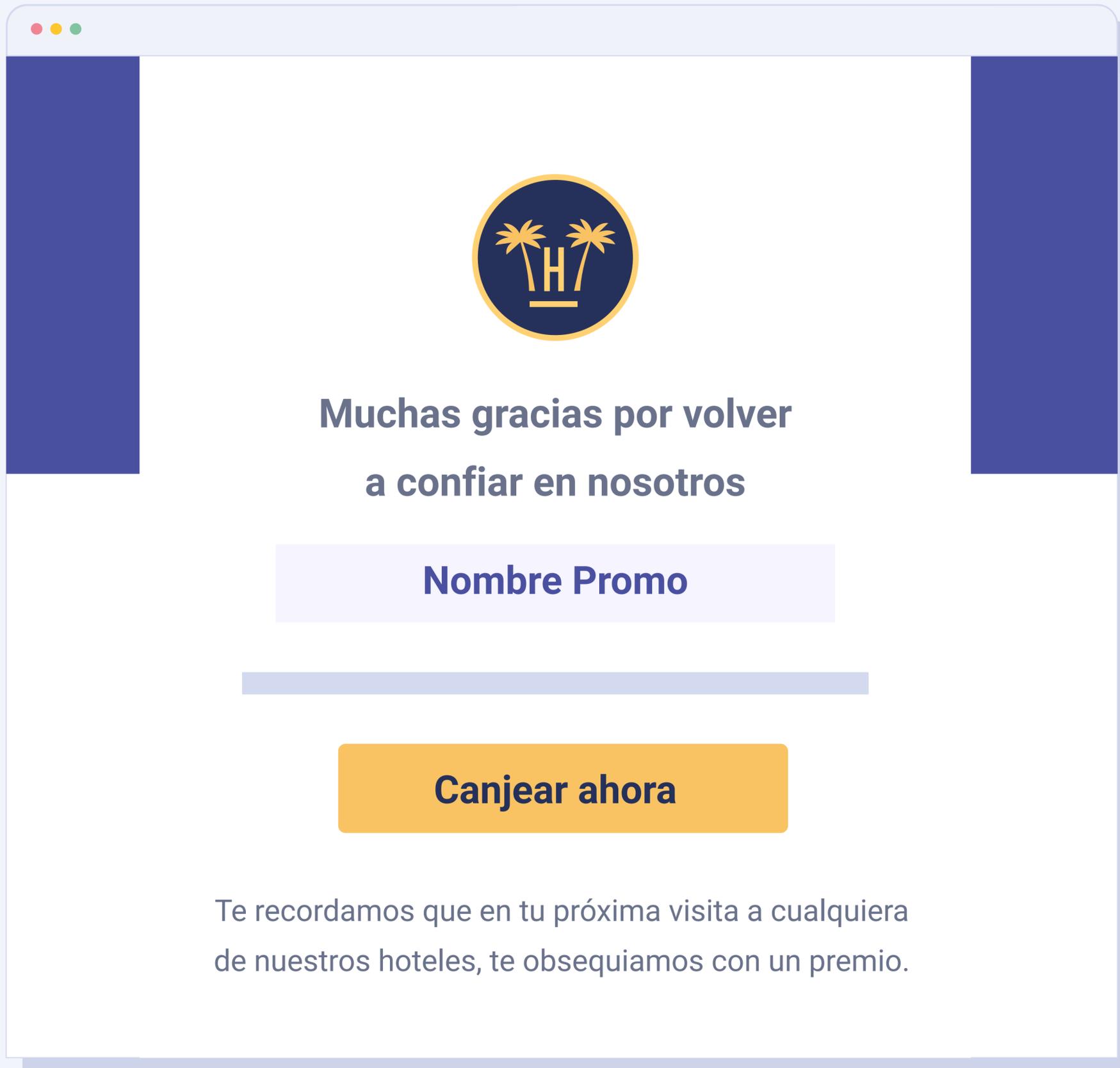


Comunicación recibida por el hotel.



# Email de fidelización para el huésped

El huésped repetidor recibe un premio de parte del hotel que puede ser un descuento, upgrade, o cualquier oferta que sea canjeable en el motor de reservas, o un regalo a canjear directamente en el hotel durante la estancia.





## CONOZCA NUESTRO PLAN DE FIDELIZACIÓN

Estimada Sra. Sara

Nº visitas Oferta

1 Cena gratis para 2 personas en el restaurante

5 Sesión de SPA gratis para 2 personas

10 10% de descuento en su siguiente reserva



## Email sobre el plan de fidelización

Una vez que el huésped repetidor se conecta al WiFi, recibirá el **email sobre el plan de fidelización** en el momento que hayamos definido en la plataforma tras su primera conexión a la red.

Comunicaciones  
automatizadas

## Encuesta de satisfacción





## Configuración encuestas de satisfacción

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Volver

Días que han de pasar para el envío del filtro encuesta de satisfacción por email

días  horas

Acceso para no clientes o mediante código de acceso

Avisos

Si el usuario puntúa la encuesta de satisfacción por debajo de 6 se enviará un email al personal listado abajo.

6

Salir

# Filtro encuesta de satisfacción

Se puede activar un filtro para capturar a los huéspedes descontentos. De esta forma, se envía primero una encuesta interna, y si supera la nota mínima establecida y una vez finalizada su estancia, se lanza un email solicitando su opinión en Tripadvisor, HolidayCheck, Yelp, TopHotel o Zoover, dependiendo del idioma o procedencia. El hotelero también tiene la opción de recibir la notificación de la encuesta realizada independientemente de la nota de corte establecida.



## Canales de Reputación Online

CANALES DE REPUTACIÓN ONLINE

- 
- 
- 
- 
- 

Volver

Elige el nº de días para enviar la campaña después de la primera conexión WiFi

días

Hotel Tripadvisor URL

Hotel HolidayCheck URL

Salir

# Automatización envío de emails

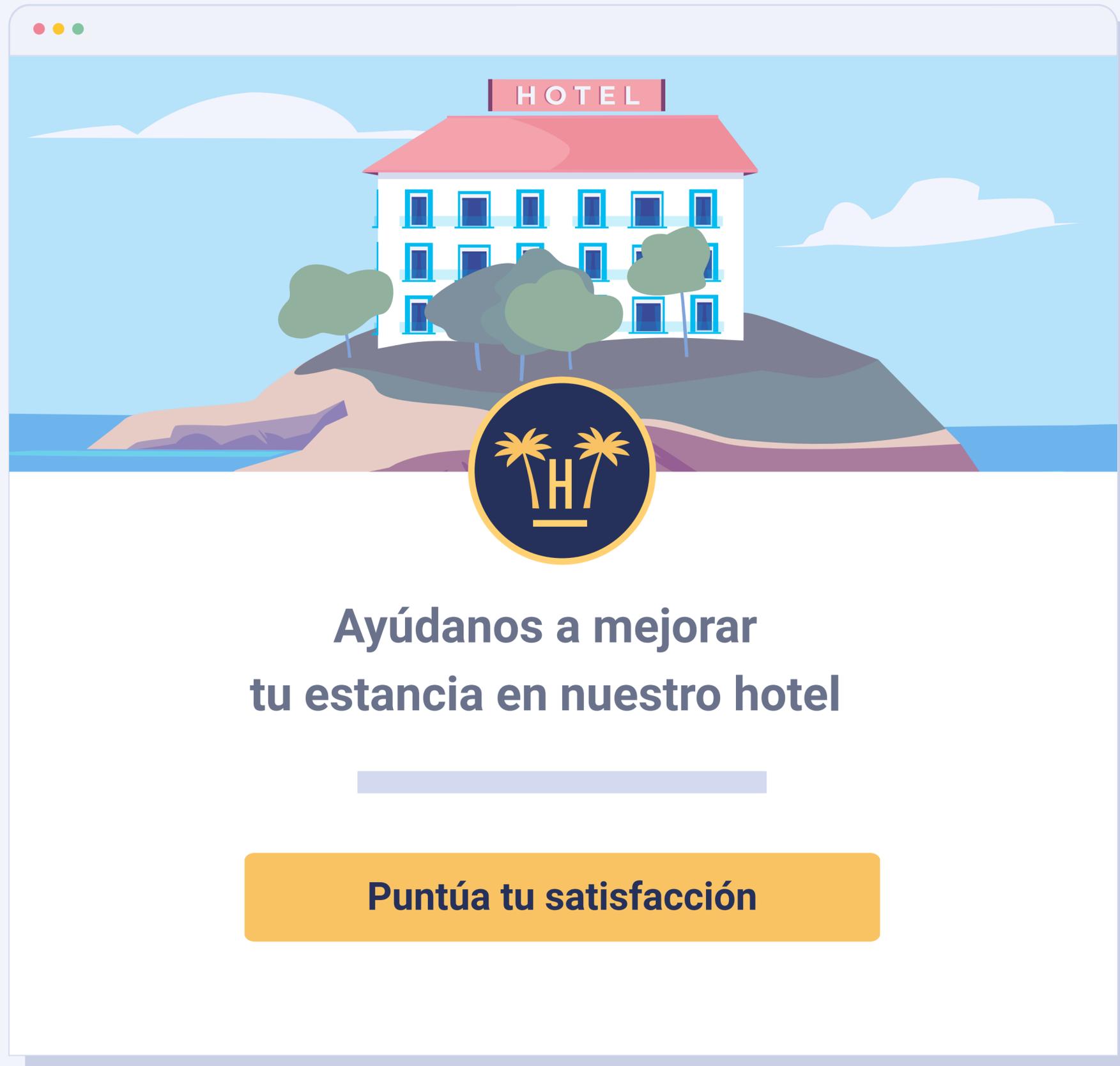
El módulo de automatización de envío de emails para mejorar la reputación del hotel es también configurable por hotel. Se pueden seleccionar los días exactos para programar el envío del email automáticamente a todos los huéspedes.



## Encuesta de satisfacción

El huésped del hotel / usuario WiFi recibirá un email tras 'X' días de haberse conectado al WiFi.

Se define el número de días desde el dashboard de Hotelinking. **Se le solicita al huésped que puntúe su satisfacción.**



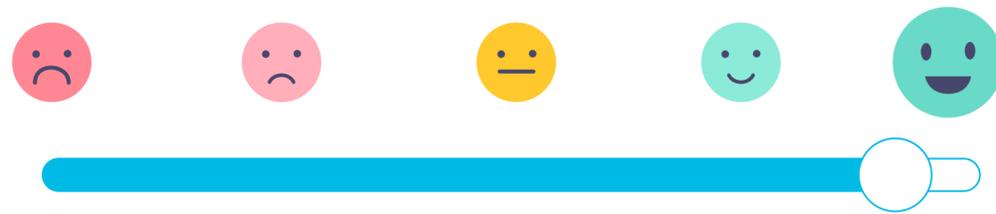


Hotel Paraíso

## ¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA

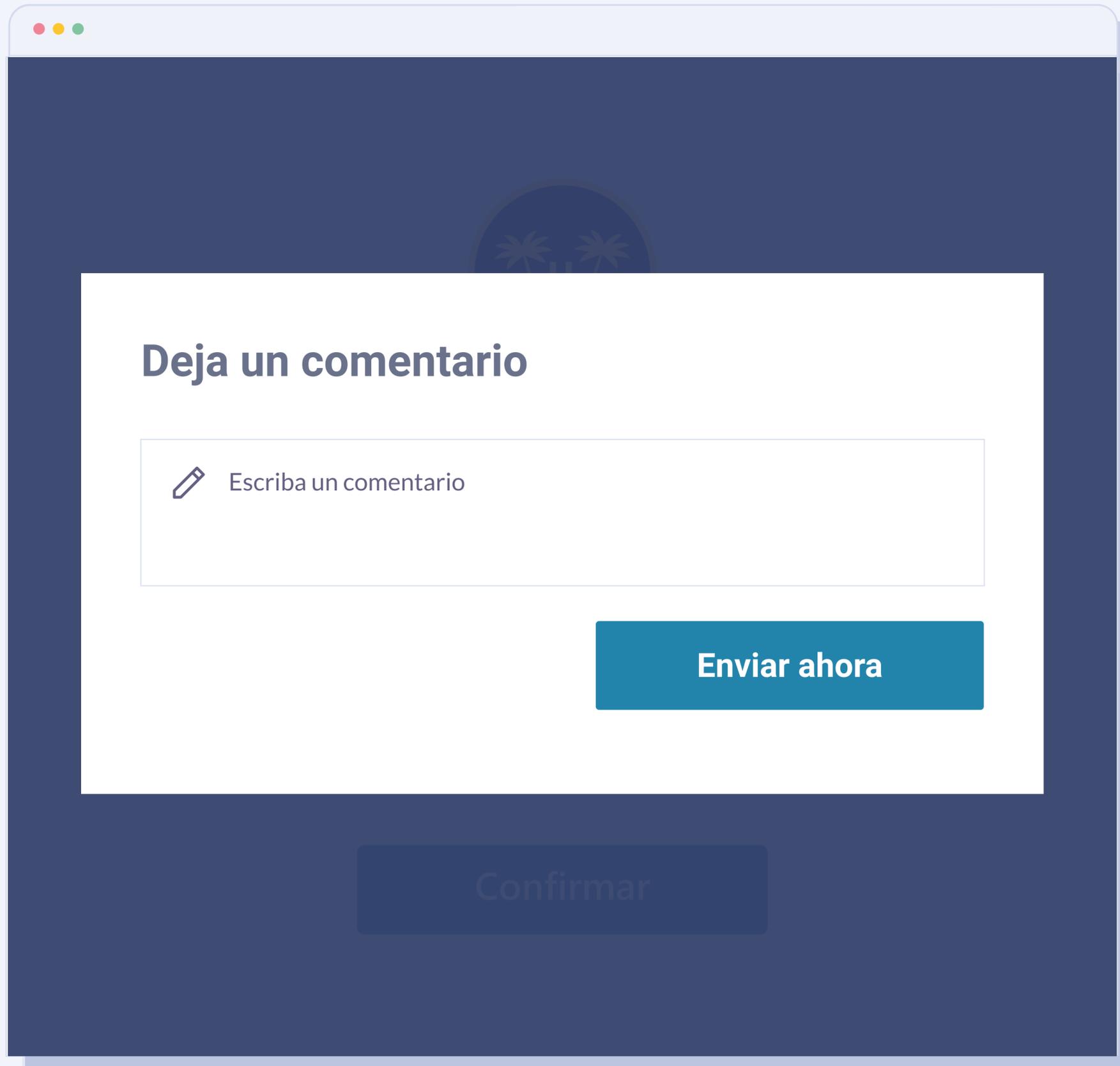
9



Escriba un comentario

Enviar ahora

Desde el email anterior, el huésped aterriza en esta web donde puede **puntuar** su grado de satisfacción.



The screenshot shows a web browser window with a dark blue header and a white content area. The content area has a dark blue background with a white box for a comment. The title 'Deja un comentario' is in bold. Below it is a text input field with a pencil icon and the placeholder text 'Escriba un comentario'. To the right of the input field is a teal button labeled 'Enviar ahora'. At the bottom of the browser window, there is a dark blue button labeled 'Confirmar'.

## Deja un comentario

 Escriba un comentario

**Enviar ahora**

Confirmar

## Comentarios

**El huésped puede añadir un comentario** para dar más detalle. Si la nota es inferior a la establecida como nota mínima, se pueden activar las alarmas para que llegue inmediatamente en tiempo real en forma de email al hotel.



## PUNTUACIÓN DEL HUÉSPED Y COMENTARIO

6

### INFO DEL HUÉSPED



1ª VEZ WIFI CONECTADO

[Redacted]



ÚLTIMA VEZ CONECTADO

[Redacted]



ENCUESTA RECIBIDA

[Redacted]



ENCUESTA COMPLETADA

[Redacted]



NOMBRE DEL HOTEL

[Redacted]



NOMBRE DEL HUÉSPED

[Redacted]



FECHA DE NACIMIENTO

[Redacted]



IDIOMA

[Redacted]



EMAIL

[Redacted]

# Alerta encuesta huésped

El hotel recibirá automáticamente un email de alerta con todos los datos del huésped, junto al comentario y la nota. De esta forma, **el hotel puede solucionar el problema antes de que el huésped abandone el establecimiento.**

[Redacted] ▾

[Redacted] ▾

[Redacted] ▾

## Encuestas

[Redacted] ▾

[Redacted] ▾

[Redacted] ▾

Salir

SALIR

## Puntuaciones y comentarios de huéspedes (6.88)

Total: 81

[Volver](#)

Buscar hotel



Fechas

Inicio

Hasta

Final

Reset

Por Hotel

Exportar ▾

Por Cadena

Asistido	Nombre	Hotel	Id hab.	Localización	Puntuación	Comentario	Tiempo en responder	Fecha	Acciones
	Sara García	Hotel Paraíso	107	Es	8.2	¡Buen hotel!	1 día y 1 hora	2018 09 20	
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	

# Puntuaciones y comentarios

Desde el dashboard de Hotelinking se puede hacer el **seguimiento del resultado de todas las encuestas de satisfacción** por hotel.

Comunicaciones  
automatizadas

## Opinión en canal de reputación online





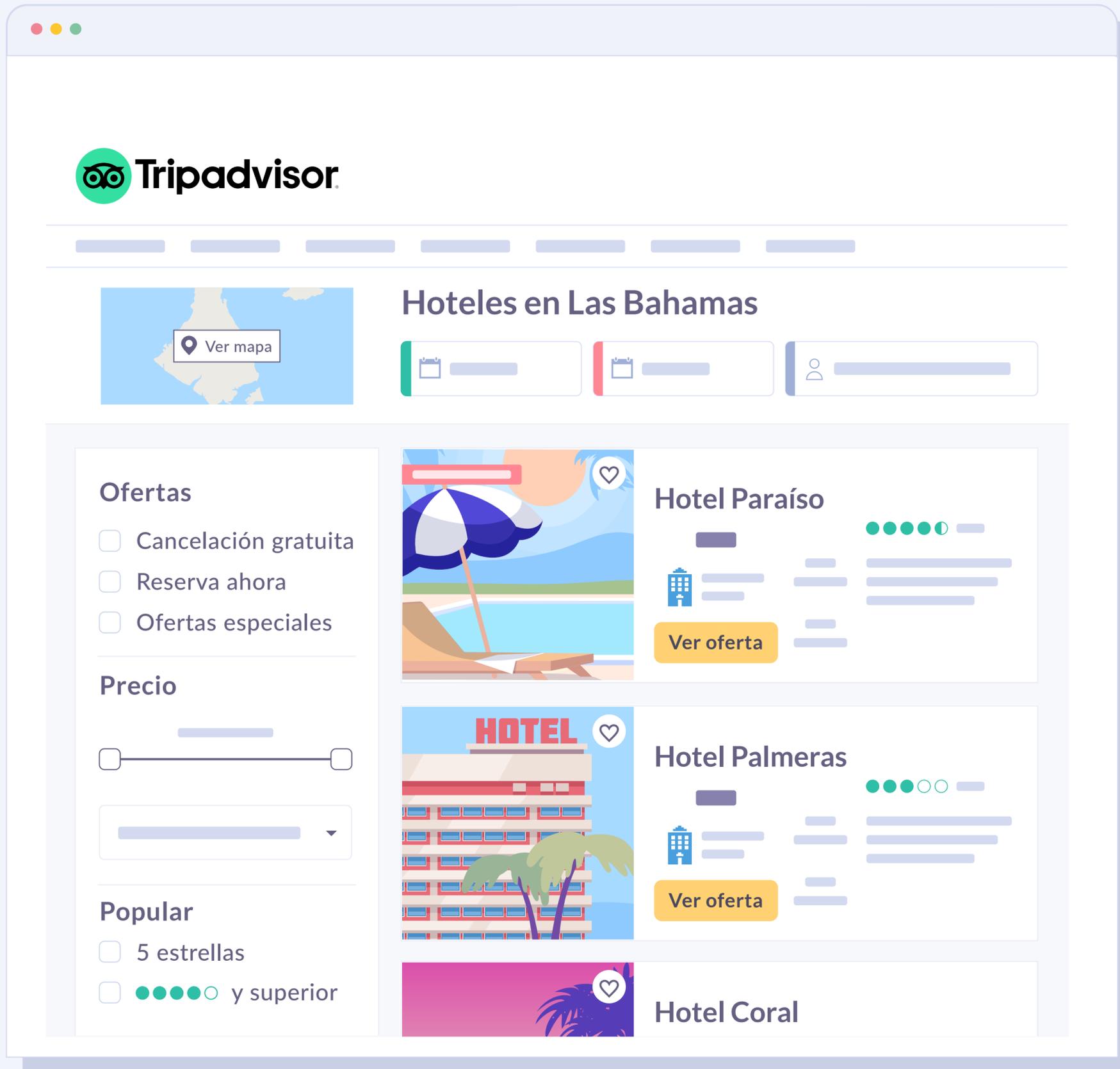
# Opinión en canal reputación online

Se envía automáticamente un email post estancia a cada huésped en su idioma, con un enlace directo a la ficha del hotel del portal de reputación online más adecuado a su país de procedencia: Tripadvisor, Google Opinion Rewards, Holidaycheck, Yelp, Tophotel o Zoover.

Cuando hace clic en el botón redirige al huésped a la página del hotel en el **canal de reputación online correspondiente**, donde podrá dejar la opinión y comentario directamente.

The screenshot shows a web browser window with a light blue header. At the top right, it says '| Portal WiFi'. Below this is a circular icon of a person. The main content area features a dark blue circular logo with two palm trees and the letter 'H'. Below this is the TripAdvisor logo (an owl) and the text 'Tu opinión es muy importante para nosotros'. Underneath are three horizontal bars of varying lengths. A large orange button with the text 'Opina en el canal de reputación' is centered below the bars. At the bottom of the browser window, there is a row of logos for TripAdvisor, TOP Hotels, Zoover, HolidayCheck, and Yelp.





Con estas comunicaciones conseguiremos aumentar las reviews en los diferentes canales de reputación online y, en consecuencia, podemos **mejorar en sus rankings**.

Comunicaciones  
automatizadas

## Email de cumpleaños



# Email de cumpleaños

También podemos activar las **campañas de cumpleaños**, para que automáticamente en el día del cumpleaños del huésped se le envíe un email felicitándole en su idioma. Además, se puede seleccionar un regalo para acompañar al email de felicitación, el cual solo se puede canjear en la web corporativa. De esta forma, ayudamos a aumentar la venta directa.

## Regalo a clientes por su cumpleaños

Volver

### Selecciona un regalo

- Botella de cava
- 10% descuento
- 10% descuento cena
- 10% descuento en tu próxima reserva
- 10% descuento masaje & spa**
- 20% descuento en tu próxima reserva
- 40% descuento en tu próxima reserva

### Configuración de notificaciones

Rango de días en los que se detectarán los cumpleaños cercanos



# Alerta de cumpleaños

En recepción recibiremos un correo cuando detectemos que un huésped que se ha conectado al WiFi, cumple años en un rango de 20 días. Así podemos valorar la opción de tener un detalle con nuestro huésped.

## CUMPLEAÑOS DEL HUÉSPED

Te informamos que uno de tus invitados puede estar celebrando su cumpleaños. Esta es una buena oportunidad para que el personal del hotel demuestre que se preocupa por la felicidad de sus huéspedes.

### INFO DEL HUÉSPED



NOMBRE DEL HUÉSPED



FECHA DE NACIMIENTO



IDIOMA



EMAIL



ÚLTIMA VEZ VISTO



Nº DE HABITACIÓN



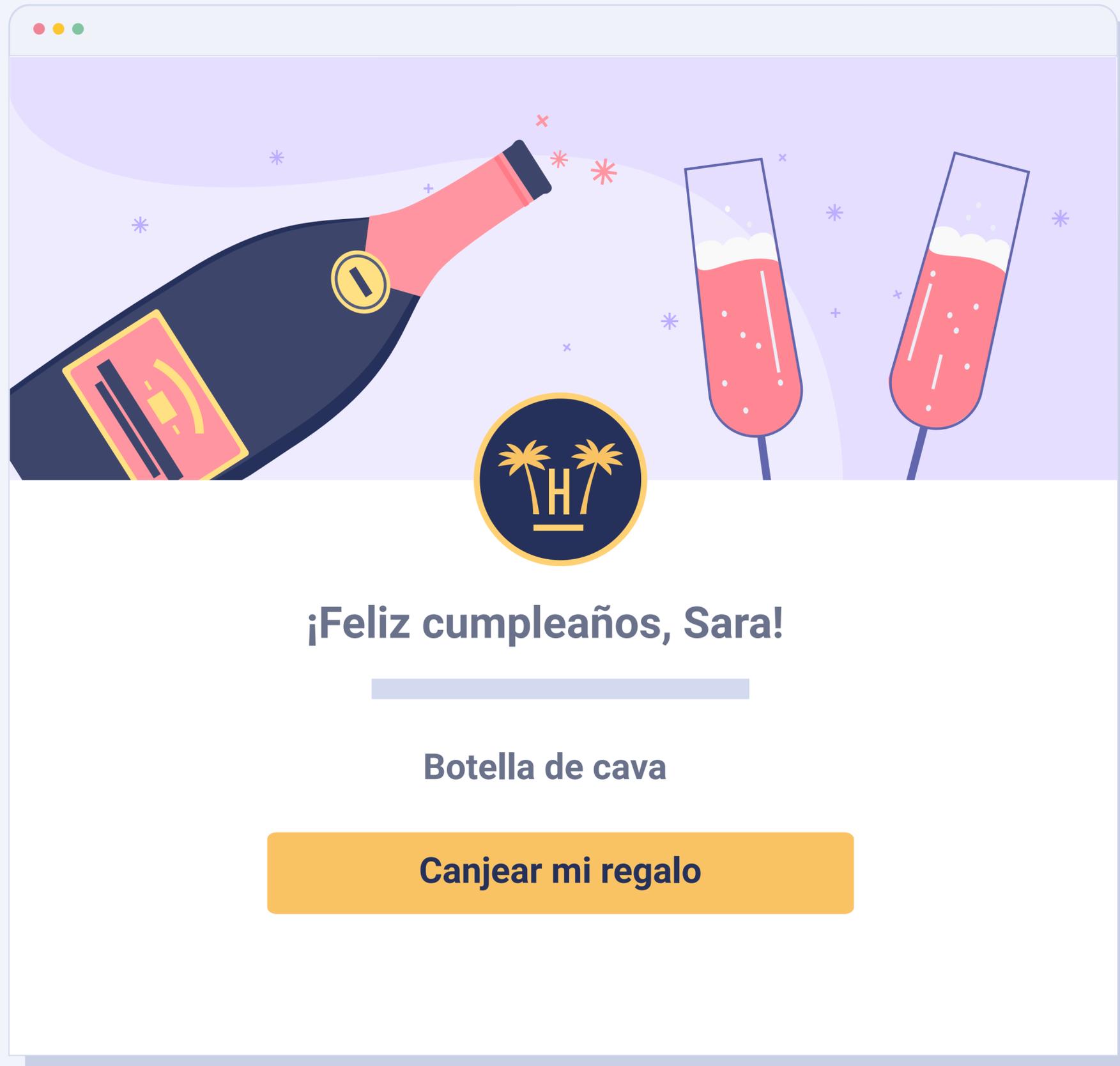
NOMBRE DEL HOTEL

ENVÍA UN EMAIL A TU HUÉSPED AHORA



## Email de cumpleaños para el huésped

El huésped recibe el día de su cumpleaños un email de felicitación en su idioma por parte del hotel. Además, le regalamos un descuento, upgrade, o cualquier oferta que sea canjeable en el motor de reservas.



# Base de datos y estadísticas



hl app by hotelinking

Hotel Paraíso

Exportar listado:

Listado de clientes (234) Resultados Exportar

Buscar cliente: Mostrar clientes de: Hotel Aplicar

Nombre	Email	Nombre del hotel
Sara García	s.garcia@gmail.com	Hotel Paraíso
John Brown	j.brown@gmail.com	Hotel Mediterráneo
Carlos Martínez	c.mnez@gmail.com	Hotel Mediterráneo

## Base de datos

Aquí podremos ver la **info completa del huésped** que se ha conectado al WiFi volcada en tiempo real: nombre, correo, fecha nacimiento, género, idioma... Totalmente exportable en CSV o Excel.

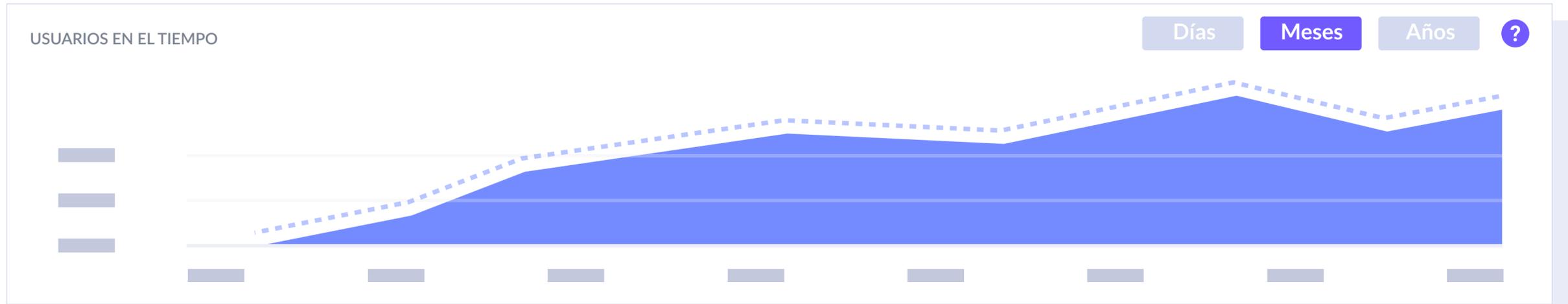
Hotel | Cadena

Buscar

Estadísticas

- Cientes
- Reputación
- Interacción clientes
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles
- Estadísticas de fidelización

Salir



CLIENTES TOTALES

**7.6k**

CLIENTES

VALOR DE LA BASE DE DATOS

**16.7K €**

VALOR UNITARIO, 2.2 €

## Estadísticas

Desde aquí vemos todo el valor que me está aportando la herramienta, usuarios totales, distinción por sexo, edad, país de procedencia y dispositivos de las conexiones por marca.

- Estadísticas
- Cientes
- Reputación
- Interacción clientes
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles
- Estadísticas de fidelización
- Salir

Calendar icons:

Hotel | Cadena

Buscar

### HAN REALIZADO ENCUESTA

2.3K  
TOTAL

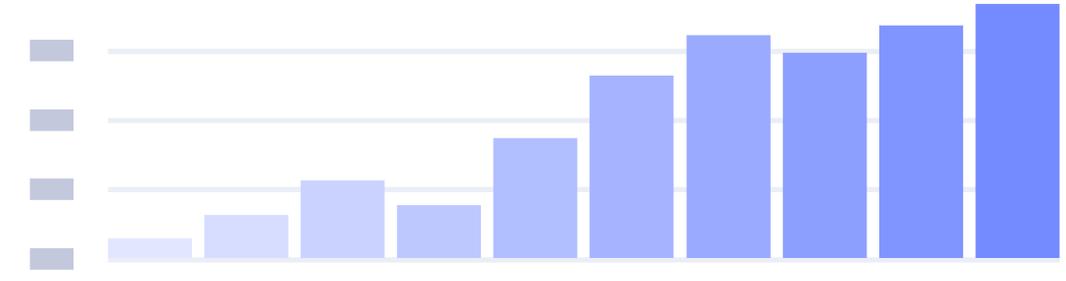
### PUNTUACIÓN MEDIA

8.1  
SOBRE 10

### TIEMPO DE RESPUESTA MEDIO

60.0H  
2 DÍAS Y 12 HORAS

### % CLIENTES POR PUNTUACIÓN



### PUNTUACIÓN MEDIA POR SEXO



Aquí podemos ver la **información relacionada con las encuestas realizadas por los usuarios**: puntuación en el tiempo, número de encuestas realizadas, puntuación media y tiempo de respuestas medio. Además, vemos porcentaje de huéspedes por puntuación y puntuación media por género, país y edad.



▼

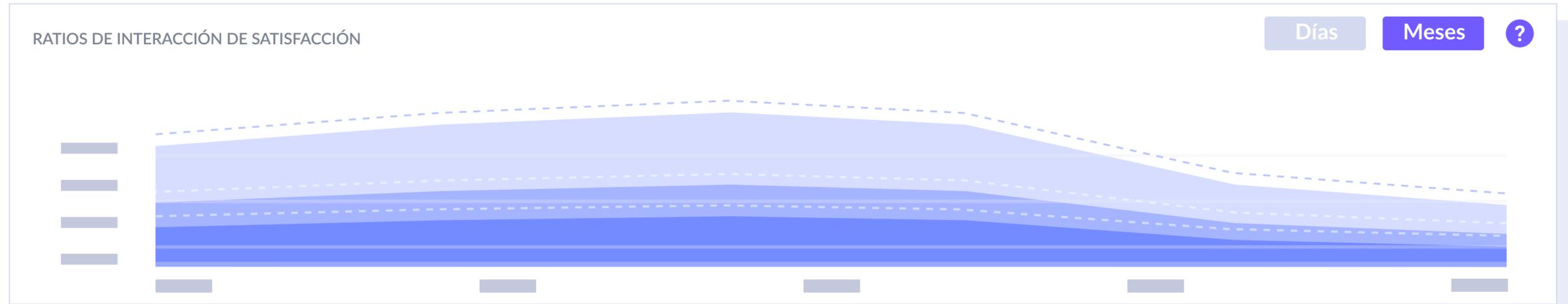
Estadísticas ▼

- Cientes
- Reputación
- Interacción clientes**
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles
- Estadísticas de fidelización

Salir

Hotel | Cadena

Buscar



En esta pantalla podemos ver las **estadísticas de interacción de los huéspedes**, que incluyen: ratios de interacción de satisfacción, de Review, de cumpleaños y de oferta en estancia.



Estadísticas

Estadísticas

Cientes

Reputación

Interacción clientes

Interacción empleados

Comparativa hoteles

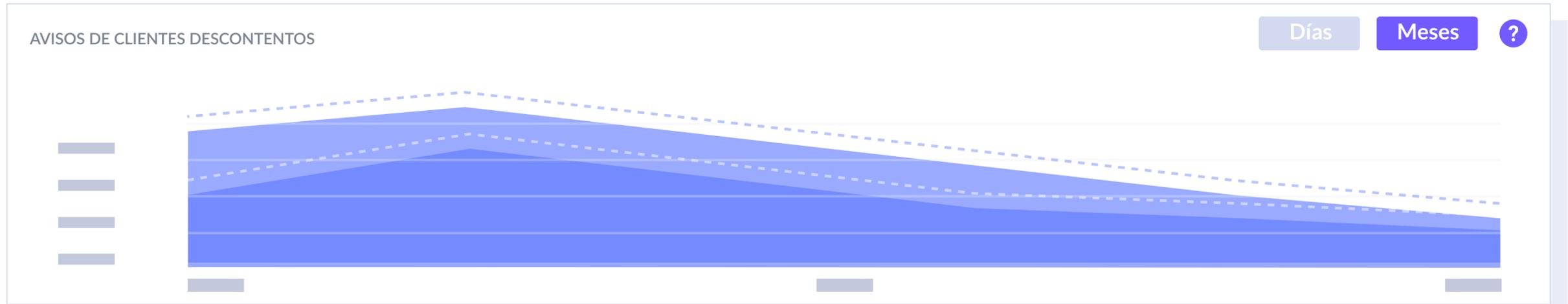
Estadísticas de fidelización

Salir



Hotel | Cadena

Buscar



En esta pantalla podemos ver las **estadísticas de interacción de empleados**, que incluyen: avisos de huéspedes descontentos y de cumpleaños.

▼

## Estadísticas ▼

Clientes

Reputación

Interacción clientes

Interacción empleados

**Comparativa hoteles**

Estadísticas de fidelización

Salir

Buscar

Nombre	Emails de satisfacción enviados	Emails de satisfacción abiertos	Clics en emails de satisfacción	Emails de review enviados	Emails de review abiertos	Clics en emails de reviews	Emails de warning enviados
Hotel Paraíso	770	72%	69%	770	88%	87%	51
Hotel Pirineos	684	81%	73%	684	97%	91%	15
Hotel Edén	192	66%	90%	192	70%	66%	20
Hotel Mediterráneo	101	95%	80%	101	76%	67%	23

En esta pantalla, en el caso de cadenas, se ofrece una **comparativa de los datos por los hoteles de la cadena.**

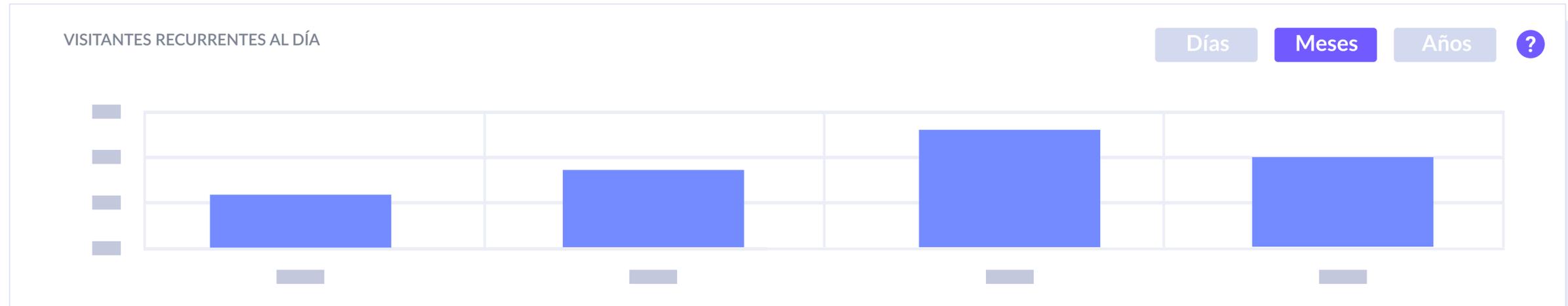
Hotel | Cadena

Buscar

Estadísticas

- Cientes
- Reputación
- Interacción clientes
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles
- Estadísticas de fidelización

Salir



PORCENTAJE DE VISITANTES RECURRENTES

**4.8%**

VISITANTES RECURRENTES

VISITANTES RECURRENTES

**6**

DEL TOTAL

Este último panel ofrece datos del **número y porcentaje de huéspedes repetidores** que ha recibido el hotel a lo largo del tiempo.

# Contenido relacionado

- Generación y activación de First Party Data para hoteles a través de portal cautivo WiFi □ ○ 
- Comunicaciones automatizadas xx □ 
- Encuestas de satisfacción personalizadas x □ 
- RGPD y Hotelinking xx ○ 

- Libro Hotel Data Advanced Course □x ○ 
- Tour de Producto x□ 
- Artículos sobre fidelización hotelera ○ ● 
- Caso de éxito Zafiro Hotels x□ 

# hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3<sup>a</sup> Planta Puerta D9, 07120

[www.hotelinking.com](http://www.hotelinking.com) | [marketing@hotelinking.com](mailto:marketing@hotelinking.com)

