

An illustration of a person's hands holding a smartphone. The phone screen shows a hotel logo with palm trees and a rating of 8.5 with a green smiley face. Above the phone, a large green smiley face icon is shown with legs sticking out, wearing red shoes. The background is a vibrant purple with abstract geometric shapes and a line graph.

hotelinking

Encuestas de Satisfacción Personalizadas



Hotel Paraíso

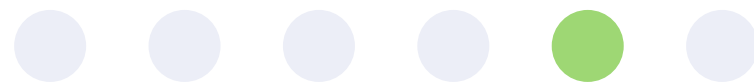
La nota media de nuestros clientes es de 8

¿Qué opina del trato que le está dando el personal del hotel?

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA Y SELECCIONE LA NOTA QUE DESEE



Siguie



Encuestas de satisfacción personalizadas.

La fidelización de tus clientes es esencial para poder aumentar tu venta directa. Un cliente satisfecho puede repetir su estancia y recomendar tu establecimiento.

Por ello te presentamos un nuevo servicio para obtener información valiosa de tus huéspedes: las “Encuestas de satisfacción personalizadas”.



I ¿En qué consisten?

Se trata de un tipo de encuesta que completa a la actual **encuesta de satisfacción** que ofrece Hotelinking.

Esta encuesta es **personalizable para cada hotel** y te permite realizar preguntas más concretas a tus huéspedes sobre aspectos del establecimiento y de los servicios que ofreces. Se puede enviar junto a la encuesta de satisfacción o posteriormente al envío de la misma.

Gracias a las encuestas personalizadas podrás saber que opinan de ti tus clientes y tomar acciones para mejorar.



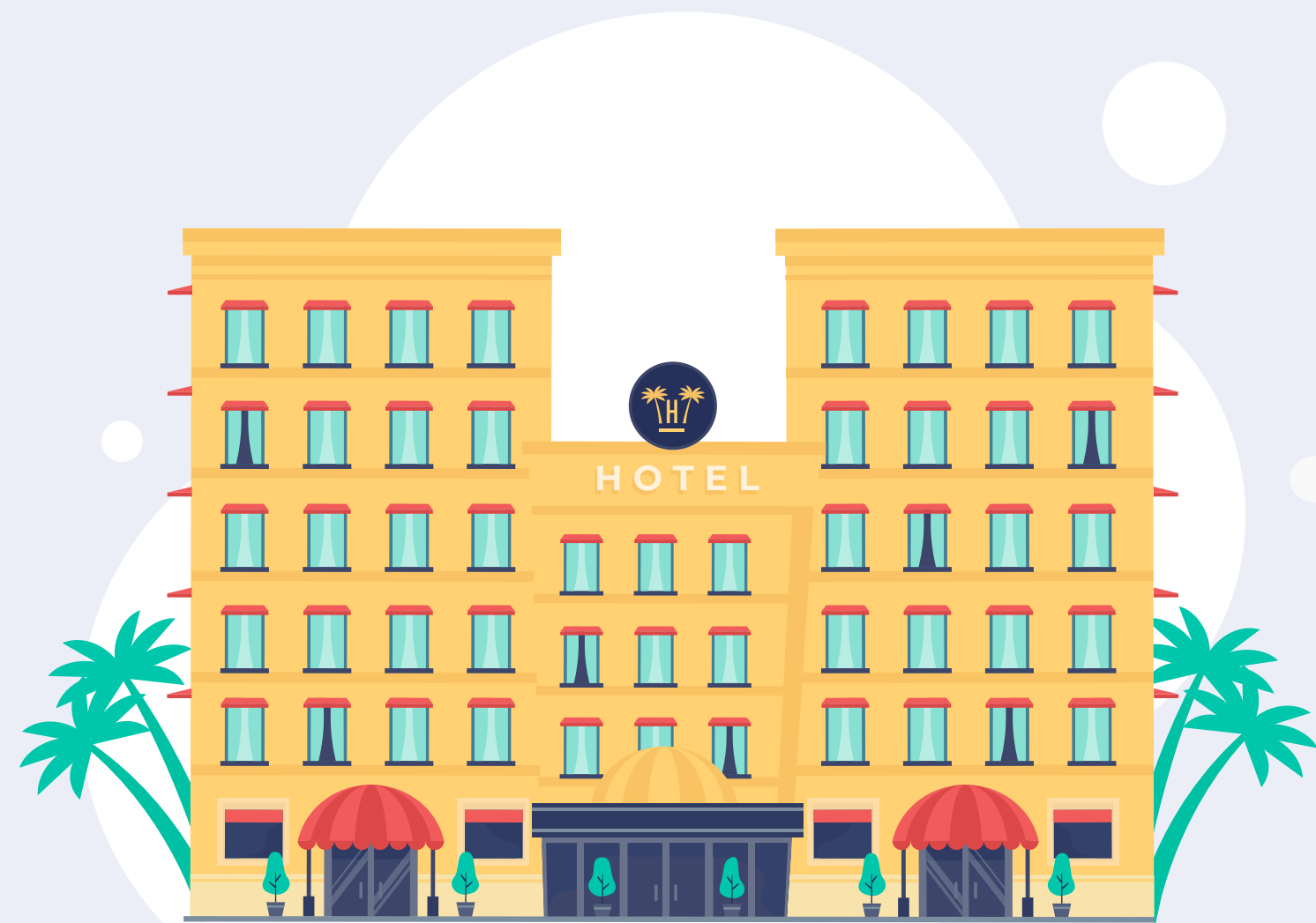
Fideliza a tus clientes.

El hecho de preguntarles por su opinión ante el servicio recibido, crea un sentimiento de diferenciación, muestras interés por él y tendrá un acercamiento hacia tu marca. Posiblemente te tendrá en cuenta para **futuras reservas.**



Potencia la venta directa.

El feedback que obtendrás de tus clientes te permitirá mejorar tus servicios y con esta información podrás realizar **campañas de marketing personalizadas** que podrán convertirse en nuevas reservas directas.



Atrae a nuevos clientes.

Un cliente contento repite y también recomienda. Manteniendo satisfechos a tus huéspedes, ellos serán los mejores embajadores de tu marca.





I Crece como marca.

La información que recibirás te permitirá mejorar tus servicios y crecer como marca:

si escuchas las apreciaciones de tus clientes y realizas las modificaciones que ellos te recomiendan, estarás creando **un servicio a la medida** de lo que buscan tus huéspedes.



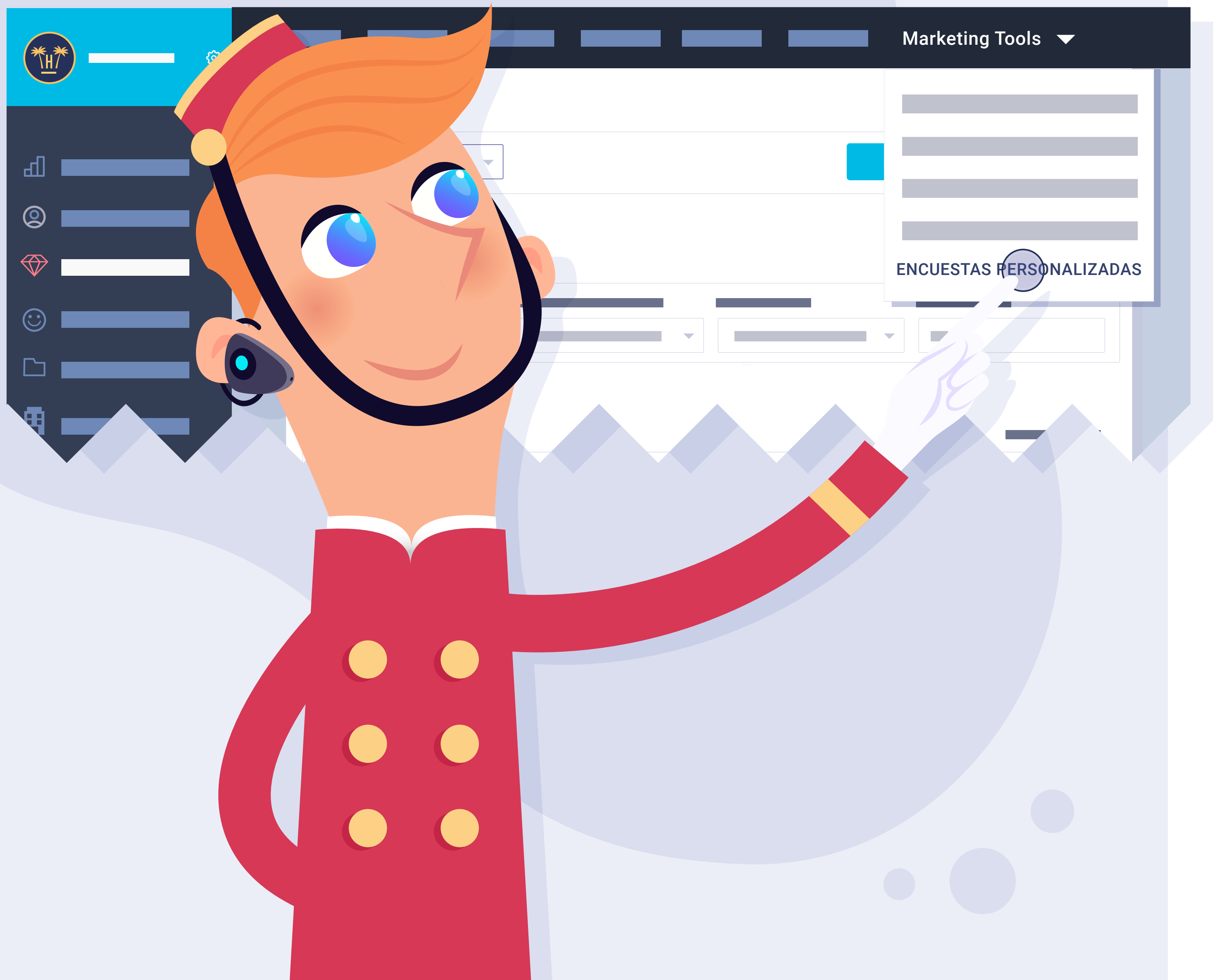
I Opciones de envío.

Actualmente Hotelinking ofrece la **encuesta de satisfacción** que incluye una única valoración y la posibilidad de dejar un comentario con las observaciones del cliente.

Con este nuevo servicio, en nuestro panel de control o Dashboard, podemos crear **encuestas de satisfacción personalizadas** y seleccionar si queremos enviarla al cliente junto con la encuesta de satisfacción actual o enviarla posteriormente.



Creación Encuestas de Satisfacción Personalizadas



Accesibles desde mi Dashboard.

Para crear las encuestas iremos a nuestro panel de control actual, en el menú superior en la opción **“Marketing Tools”** desplegaremos las diferentes opciones y haremos clic sobre **“encuestas personalizadas”**.

Encuestas personalizadas

Activar encuestas personalizadas

Configuración encuestas personalizadas

Permitir que se pida un comentario opcional por cada pregunta

Enviar mail de warning si la puntuación de las preguntas está por debajo de la nota de corte

Tiempo que ha de pasar para el envío

Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfacción

Enviar mail de encuesta personalizada después del de satisfacción

Guardar cambios

Utiliza las preguntas de: Cadena Hotel

Categorías y preguntas encuestas personalizadas - Hotel

Crear categoría

Hotel

Borrar categoría

Preguntas

¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

Preguntas generales o específicas por hotel.

Podemos seleccionar si se desea que las preguntas sean las mismas o diferentes para todos los hoteles de la cadena.

Además, cada pregunta puede ir acompañada de un comentario, el cual se verá al revisar la encuesta de cada cliente.

Utiliza las preguntas de: Cadena Hotel

Categorías y preguntas encuesta personalizada - Hotel

Crear categoría

Hotel

Borrar categoría

Preguntas

¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

Limpieza

Borrar categoría

Preguntas

¿Qué le parece la limpieza de las habitaciones?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

Confort

Borrar categoría

Preguntas

¿Qué le parece el confort de las habitaciones?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

Creación de categorías y preguntas.

Primero deberemos crear una categoría, tantas como queramos, y luego todas las preguntas relacionadas con esa categoría. Podemos crear hasta un máximo de 50 preguntas en total.

Para facilitar su uso tenemos una encuesta por defecto con una serie de categorías y preguntas **que podemos decidir si queremos que sean de respuesta obligatoria u opcional.**

Podemos eliminar o añadir nuevas categorías o crear nuevas preguntas a las categorías ya existentes.

Crear preguntas



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma

Crear preguntas

Close



Idiomas.

Tanto las categorías como las preguntas se pueden crear en los **diferentes idiomas activos** que permite actualmente el panel de control:

- Español.
- Inglés.
- Alemán.
- Francés.
- Italiano.
- Catalán.

1

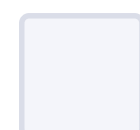
Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas



Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfaction

2

Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas



Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfaction

6

días

5

horas

¿Cuándo enviar la encuesta?

Opción **1** : si mantenemos activa la casilla se enviará la encuesta personalizada junto a la encuesta de satisfacción.

Opción **2** : podemos optar por enviar la encuesta unos días después de la recepción de la encuesta de satisfacción, en este caso sólo tendremos que indicar el número de días y horas a partir del cual queremos que se envíe.



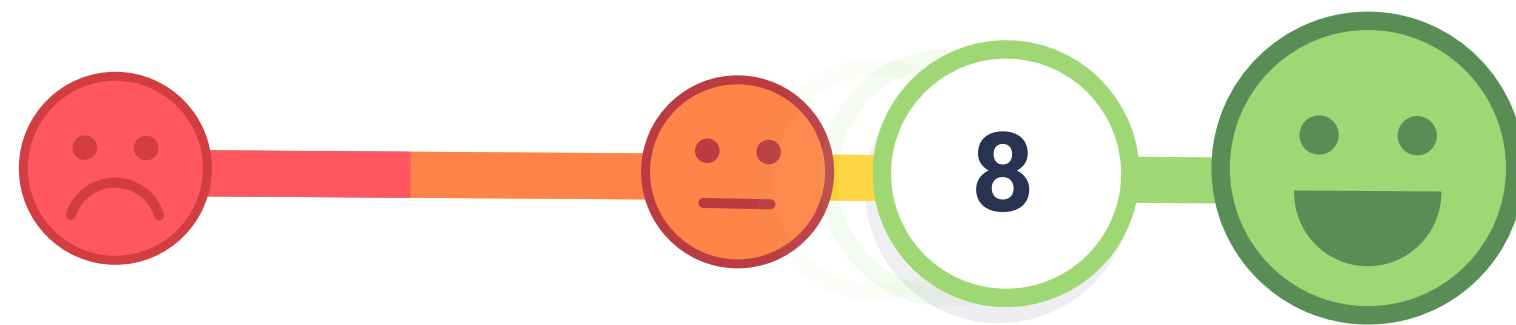
Funcionamiento Encuestas de Satisfacción Personalizadas



Hotel Paraíso

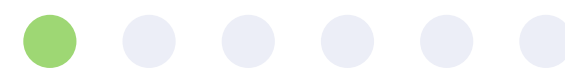
¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA



✎ Escriba un comentario

Siguiente



Envío “Encuesta personalizada” junto a “Encuesta Satisfacción” (1/3).

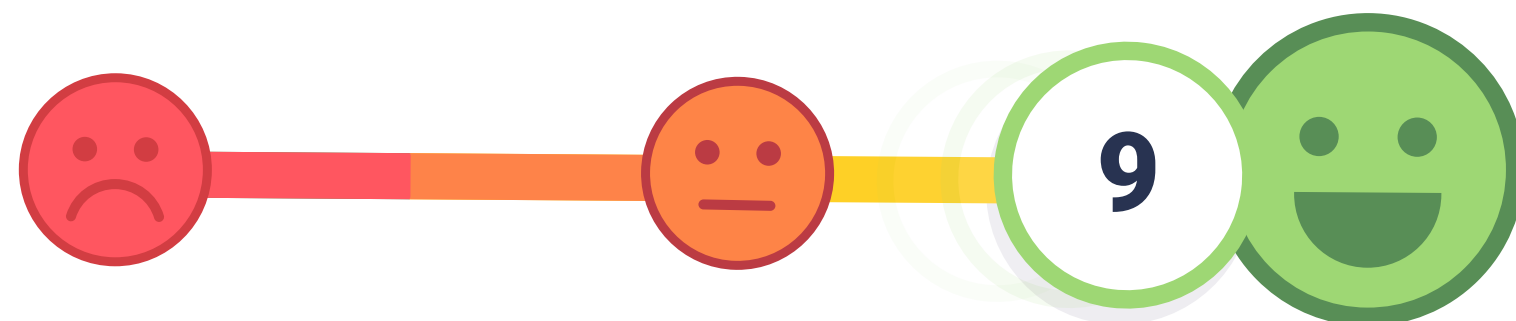
Si la encuesta de satisfacción está activa, la encuesta detallada aparecerá justo después de completar el comentario y hacer clic en el botón “Siguiente”.



Hotel Paraíso

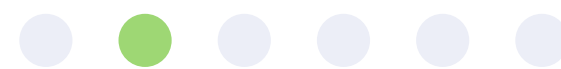
Grado de satisfacción con
la limpieza del hotel.

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA



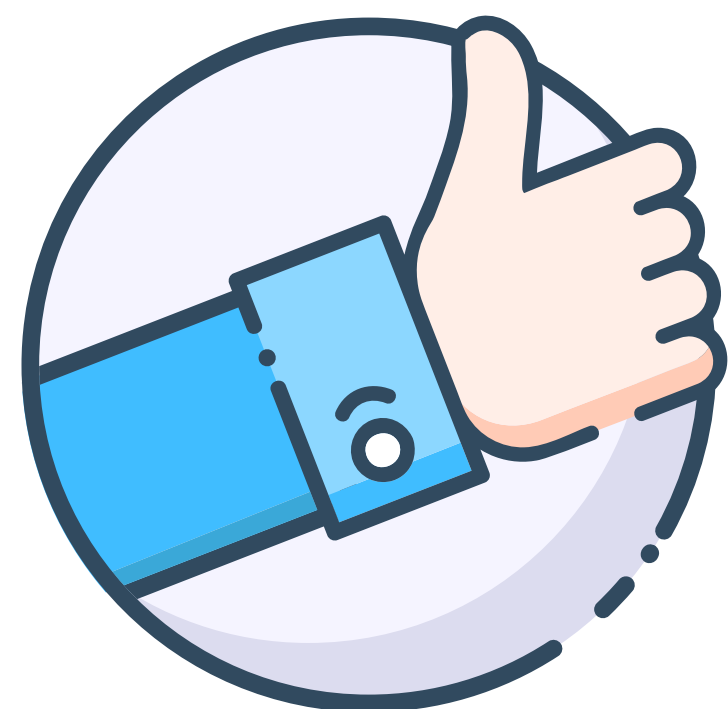
 Escriba un comentario

Siguiente



**Envío “Encuesta personalizada”
junto a “Encuesta Satisfacción” (2/3).**

El cliente deberá puntuar el resto de preguntas.



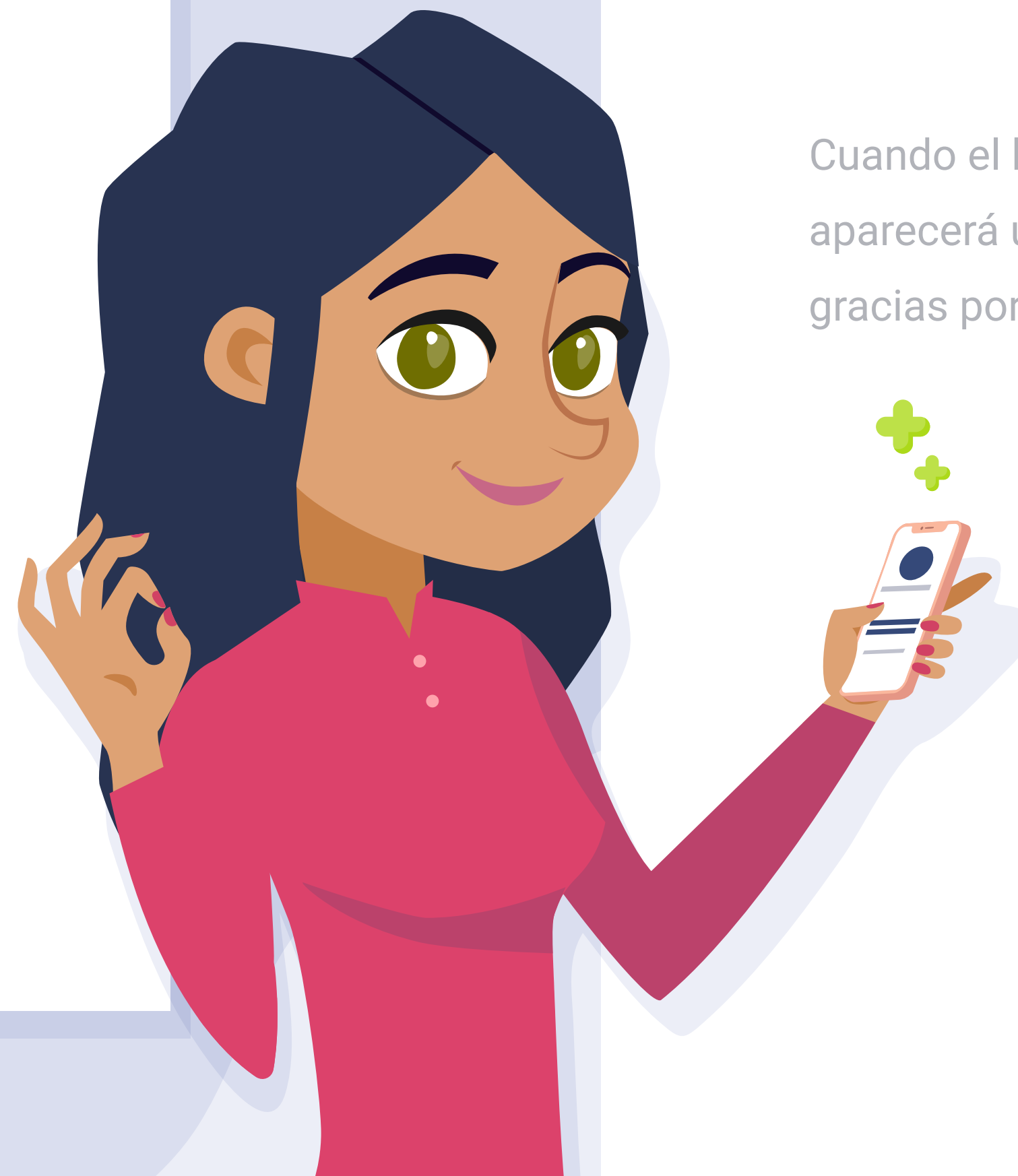
Gracias por rellenar la encuesta

Sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios.

YA PUEDE CERRAR ESTA VENTANA

Envío “Encuesta personalizada” junto a “Encuesta Satisfacción” (3/3).

Cuando el huésped valore la última pregunta aparecerá una pantalla dándole las gracias por su valoración.





De: Hotel Paraíso

Asunto Estimada Srta. Labaki, envíenos sus comentarios

Estimada Srta. Labaki

Gracias por tomarse unos segundos, para darnos comentarios detallados sobre su estancia con nosotros.

Durante su estancia, nos dio una puntuación de **8.7**, y también publicó el siguiente comentario:



Por favor, ayúdenos a entender mejor su satisfacción en las siguientes áreas: Limpieza, confort, instalaciones, personal, la relación calidad-precio y la ubicación.

[Ir a la Encuesta](#)



Envío “Encuesta personalizada” a posteriori.

Como hemos indicado también se puede establecer desde el dashboard que la encuesta se envíe a los “x” días después de haber recibido la encuesta de satisfacción.

Nunca podrá tener un plazo anterior a la encuesta de satisfacción que debe enviarse siempre antes. En este caso, se enviará un segundo correo donde se le recordará que contestó en la encuesta de satisfacción y un botón que llevará a la encuesta personalizada. Una vez rellenada recibirá un correo de gracias.



De: Hotel Paraíso

Asunto Querida Srta. Labaki, puntúa tu satisfacción y ayúdanos a mejorar.



**Estimada Srta. Labaki,
recuerde puntuar su grado
de satisfacción, y ayúdenos
a mejorar su estancia.**

Esperamos que su estancia con nosotros esté siendo altamente satisfactoria. Le recordamos que puede valorarnos de 0 a 10 su grado de satisfacción y dejar un comentario, para que podamos mejorar su estancia (en caso de ser necesario).

Puntúe su satisfacción

Muchas gracias, Hotel Paraíso



| Recordatorio.

Si el usuario no ha completado ninguna de las encuestas, tenemos la opción de enviar un nuevo correo donde pueda añadir la valoración global y el comentario de la encuesta de satisfacción, para luego realizar la encuesta personalizada.

Al acabar recibirá un correo de confirmación dándole las gracias.

NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE HOTELINKING ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Un huésped ha completado una encuesta de satisfacción personalizada que está por debajo de la nota de corte determinada (8) para el **Hotel Paraíso**.

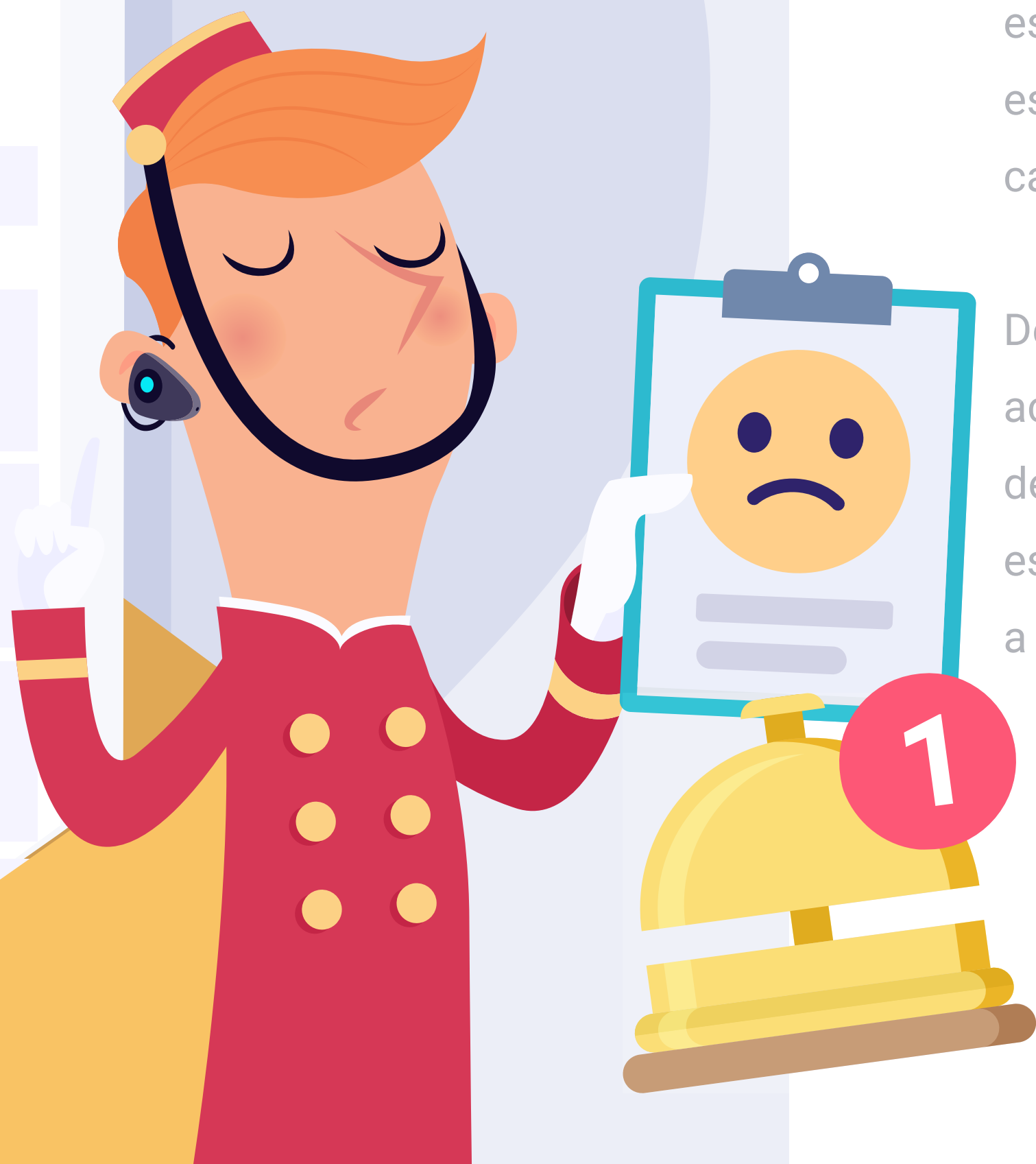
PUNTUACIÓN Y COMENTARIOS DEL HUÉSPED

6.5

No estaba mal, pero siempre se puede mejorar.

RESPUESTAS DE LA ENCUESTA PERSONALIZADA

Pregunta	Respuesta	Categoría
Grado de satisfacción con la limpieza del hotel Comentario: NS/NR	6.5	Limpieza
Grado de satisfacción con el confort de las instalaciones Comentario: NS/NR	6.3	Confort
Grado de satisfacción con el mantenimiento general de las instalaciones Comentario: NS/NR	5.7	Instalaciones
Grado de satisfacción con el trato y calidad del personal Comentario: NS/NR	6.6	Personal



Notificaciones de los resultados de la encuesta.

Si los resultados de la encuesta de satisfacción están por debajo de la nota de corte establecida, recibiremos un email con la calificación y los comentarios del huésped.

Del mismo modo, en el caso de que tengamos activadas las encuestas personalizadas y alguna de las valoraciones sea inferior a la nota de corte establecida, también llegará una notificación a nuestro email.



El Dashboard



Configuración encuestas satisfacción

Go back

Avisos

Si el usuario puntúa la encuesta de satisfacción por debajo de 5 se enviará un email al personal listado abajo



Si el usuario puntúa la encuesta de satisfacción por encima de 9 se le enviará al cliente un email de review



Entonces enviar una notificación al email al personal listado a continuación (separado por coma)

Utilizar este email para todos los hoteles

Notas de corte.

Se pueden configurar dos notas de corte diferentes:

Si el cliente puntúa la encuesta de satisfacción **por debajo de la nota establecida**, se enviará un email de aviso al personal que se indique en el campo de más abajo.

Si el cliente puntúa la encuesta de satisfacción **por encima de la nota establecida**, se le enviará al cliente un [email de review](#).

Cómo ver las encuestas (1/2).

Podemos ver las encuestas de nuestros huéspedes en el panel de control, donde se encuentran las encuestas de satisfacción.

The dashboard displays the following data:

Selección widget	asistido	Nombre	Hotel	Room id	País	Puntuación	Comentario	Tiempo en responder	Fecha	Acciones
★	●	Sarah Labaki	Paraíso	124	es_ES	8.5	Disfruté mucho de mi estancia en el hotel.	2 días y 4 horas	2019-04-30 10:35:05	✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉



Total: 352

Atrás

Buscar Hotel



Fechas



Inicio

hasta

Final

Por Hotel

Por Cadena

Exportar

Selección widget asistido Nombre Hotel Room id País Puntuación Comentario Tiempo en responder Fecha Acciones

★ ● Sarah Labaki Paraíso 124 es_ES 8.5 Disfruté mucho de mi estancia en el hotel. 2 días y 4 horas 2019-04-30 10:35:05

☆ ● [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]

★ ● [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]

☆ ● [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]

★ ● [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]

★ ● [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]

Vista Detallada (2019-04-29 08:45:36)

Pregunta	Respuesta	Comentario	Categoría
[Redacted]	8	[Redacted]	Instalaciones
[Redacted]	7	[Redacted]	Instalaciones
[Redacted]	10	NS / NC	Personal

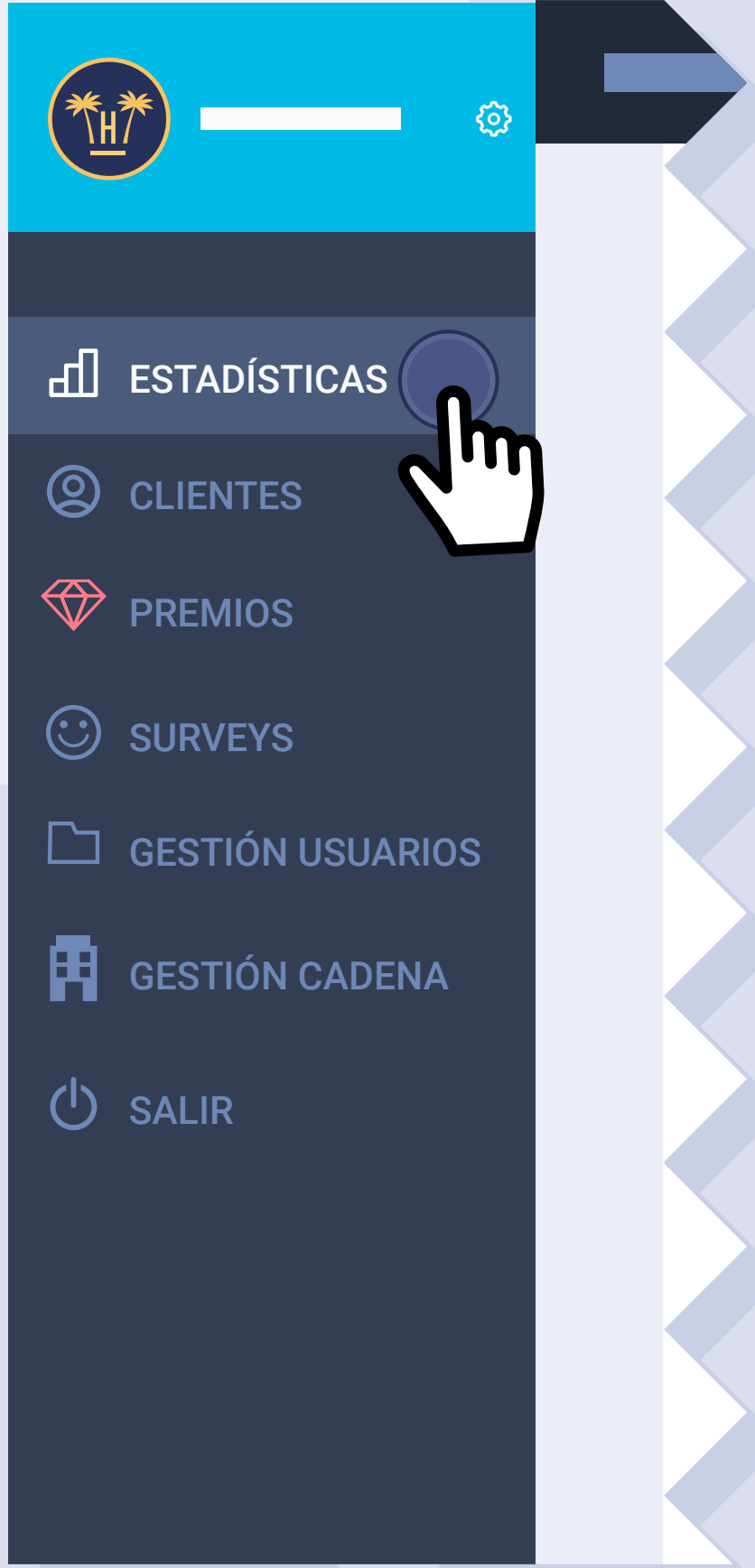


Cómo ver las encuestas (2/2).

Los usuarios que hayan contestado la encuesta personalizada tienen un botón con una (i), al hacer clic nos muestra las respuestas a las encuestas.

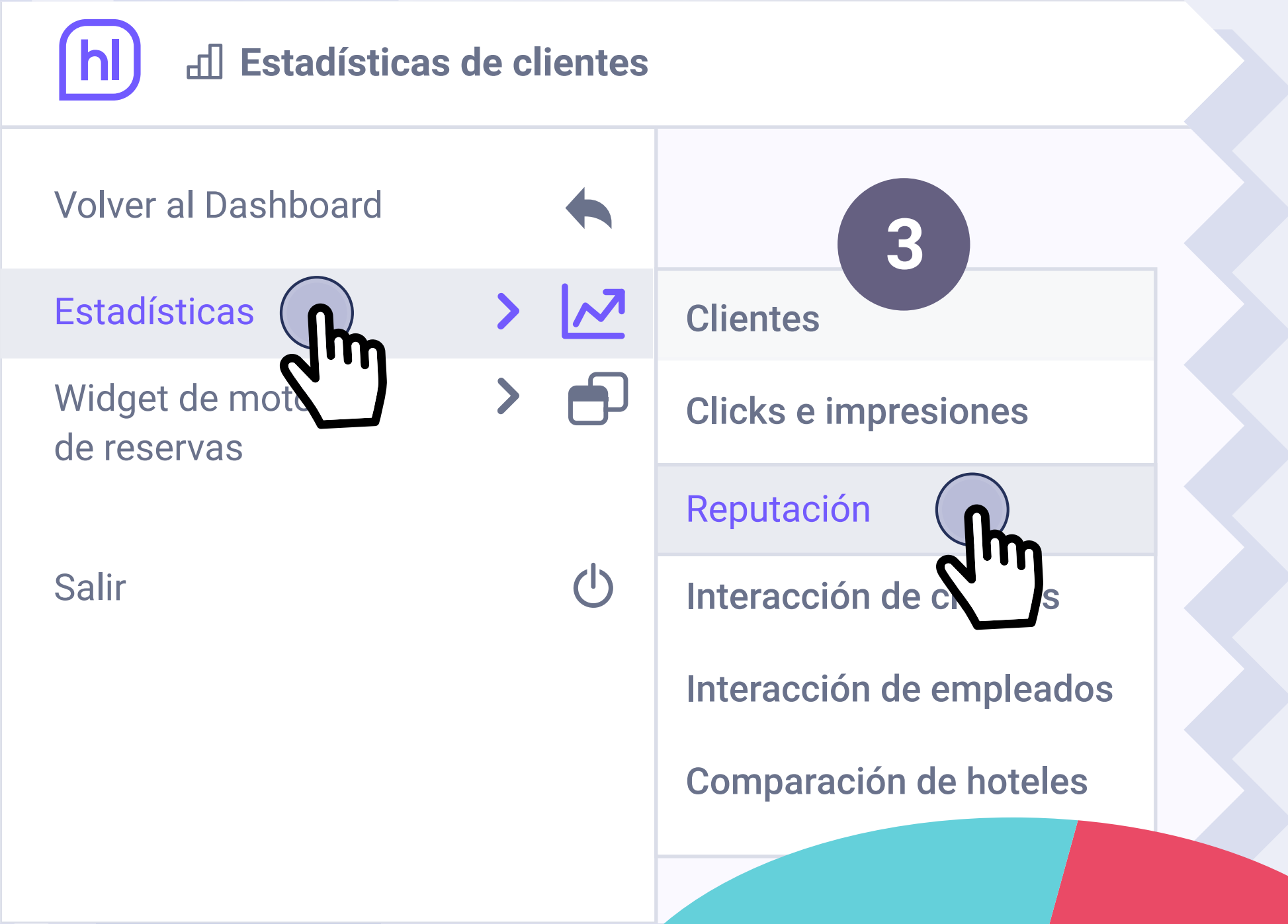
También podemos ver la nota media que hemos obtenido del total de valoraciones.

1



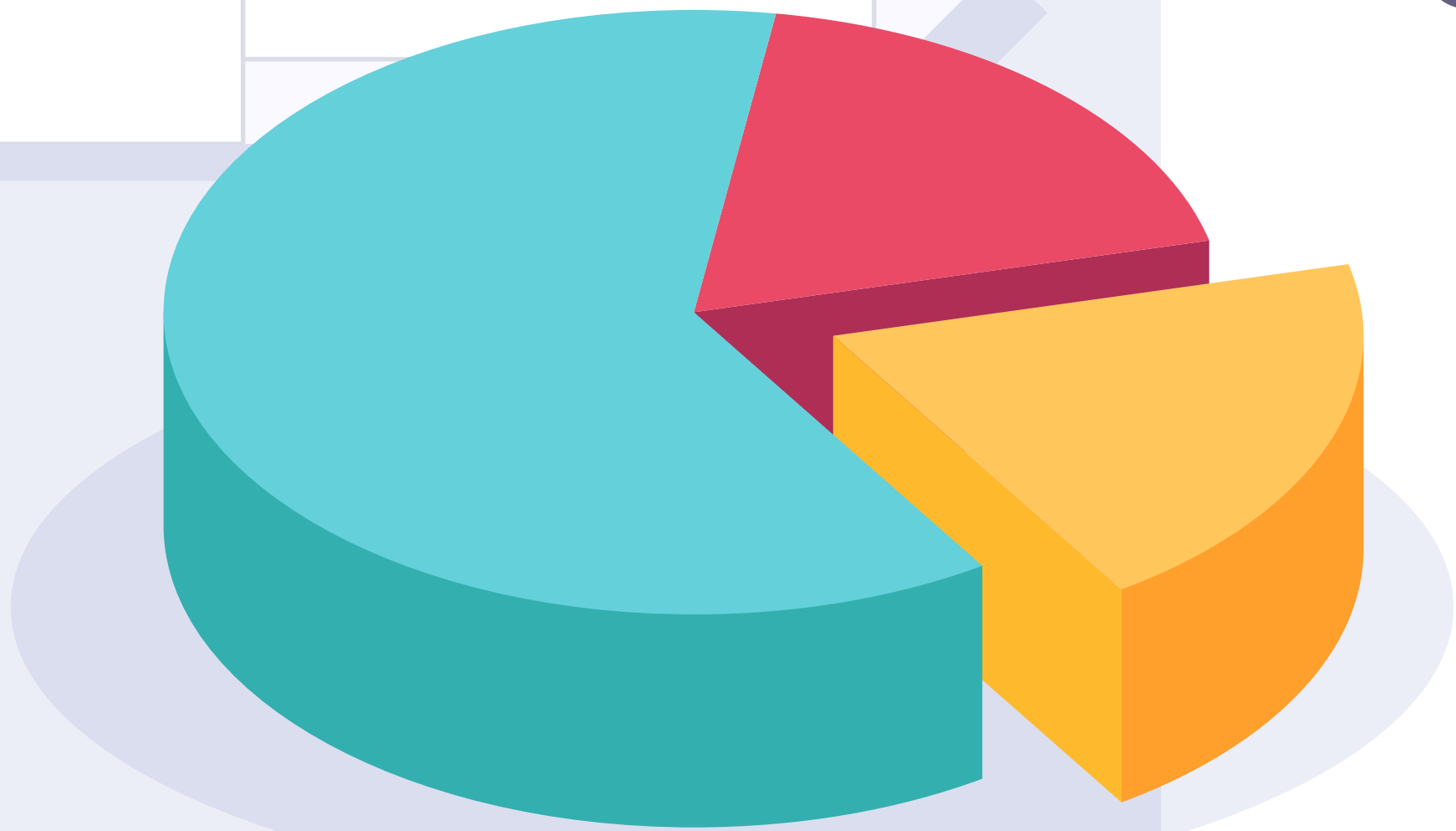
DASHBOARD

2



3

ESTADÍSTICAS



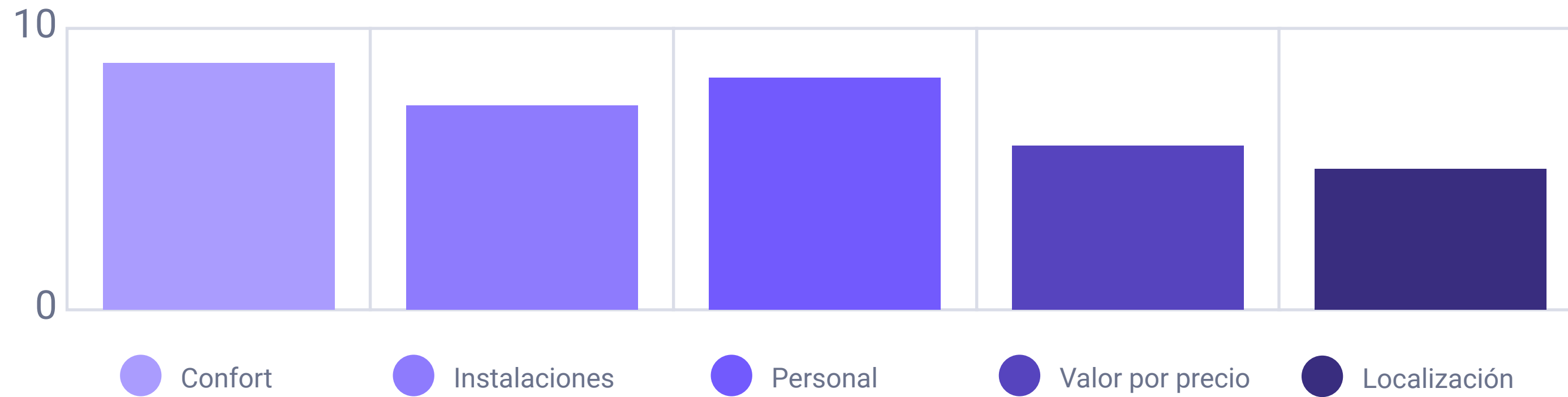
Estadísticas (1/2).

Disponemos también de un panel de estadísticas.

- 1 Accedemos desde la opción del menú de la izquierda: "Estadísticas".
- 2 Una vez dentro, aparece de nuevo la opción de "Estadísticas", hacemos clic sobre ella y aparece un nuevo desplegable.
- 3 Seleccionamos la opción "Reputación".



Media por categoría



Confort



PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	54	NOTA MEDIA	8
PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	36	NOTA MEDIA	9.5
PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	48	NOTA MEDIA	7

Localización



PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	43	NOTA MEDIA	9
----------	--------------------	-----------	------------	----------

Estadísticas (2/2).

En este panel podemos ver por áreas la puntuación media que hemos obtenido de nuestros clientes. Y un detalle del número de respuestas obtenidas por pregunta.





GUEST JOURNEY
AUTOMATION PLATFORM

www.hotelinking.com | sales@hotelinking.com