

myHotel

Reporte

NPS: La Satisfacción de Huéspedes en Latinoamérica





Entrando al último trimestre del año es momento de hacer una pausa y revisar la percepción de nuestros huéspedes frente al servicio que les entregamos.

Este último quarter es clave ya que damos inicio a la temporada alta con centenares de eventos, fiestas y época de vacaciones, y la reputación generada en estos meses marcará las reservas obtenidas durante diciembre, enero y febrero.

Considerando lo anterior, es clave preguntarse:

¿Qué tan satisfechos están mis huéspedes con la experiencia que entregamos?

¿Son mis huéspedes promotores o detractores de mi marca?

¿Qué puedo mejorar para aprovechar el boca a boca sin necesidad de invertir en publicidad?



¿Cómo elaboramos este estudio?

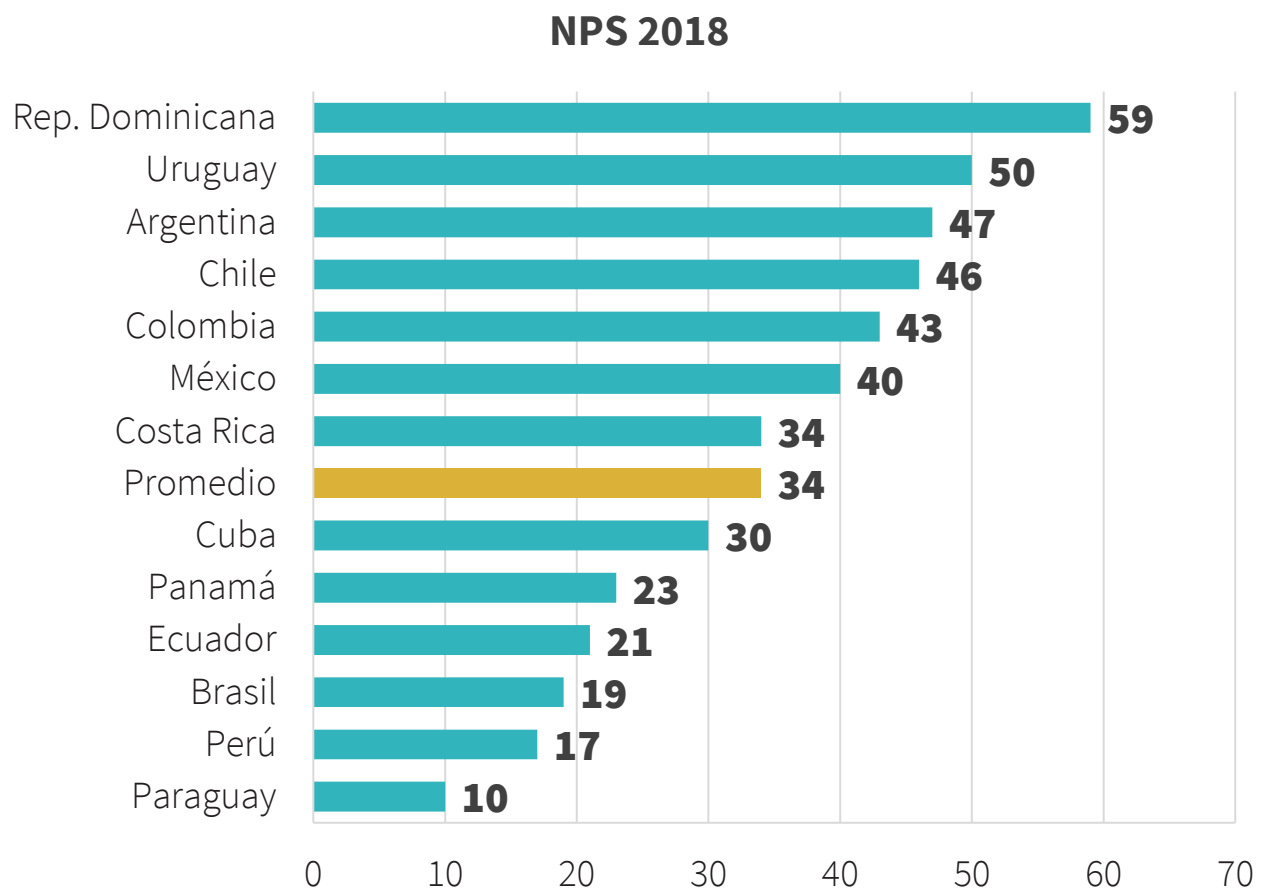
En primer lugar, para resolver estas interrogantes es necesario **contar con una metodología de medición que entregue datos objetivos de mi nivel de servicio** actual desde la opinión sincera de mis huéspedes. Es importante generar instancias de trabajo, en que se reúna y se analicen los diferentes resultados para definir planes de acción concretos y protocolos de respuesta asertivos frente a problemáticas de servicio.

Hemos confeccionado un estudio donde analizamos el principal indicador de satisfacción de huéspedes NPS (**índice de fidelización**) o “**Net Promoter Score**”, que **mide la propensión de una persona a recomendar un producto o servicio**, en este caso, el hotel en conjunto con todo sus servicios entregados ([ver Qué es el NPS y Por Qué es Importante en la Hotelería](#)).

Para esto, medimos el desempeño de más de **700 hoteles en Latinoamérica** provenientes de evaluaciones de más de 2.5 millones de huéspedes gracias a las herramientas desarrolladas por [myHotel](#).



¿Cuáles son los países con mejor NPS durante el 2018?



En la gráfica, podemos ver que los hoteles de **República Dominicana, Uruguay y Argentina encabezan este indicador** durante el 2018. En estos 3 países nos comentaron que su éxito se basa en contar con un canal de comunicación fluido con sus huéspedes que les permita saber cómo es la experiencia duran-

te la estadía del huésped. De esa manera, si tiene algún inconveniente logran abordarlo cuando el huésped aún está ahí para poder cambiar su percepción.

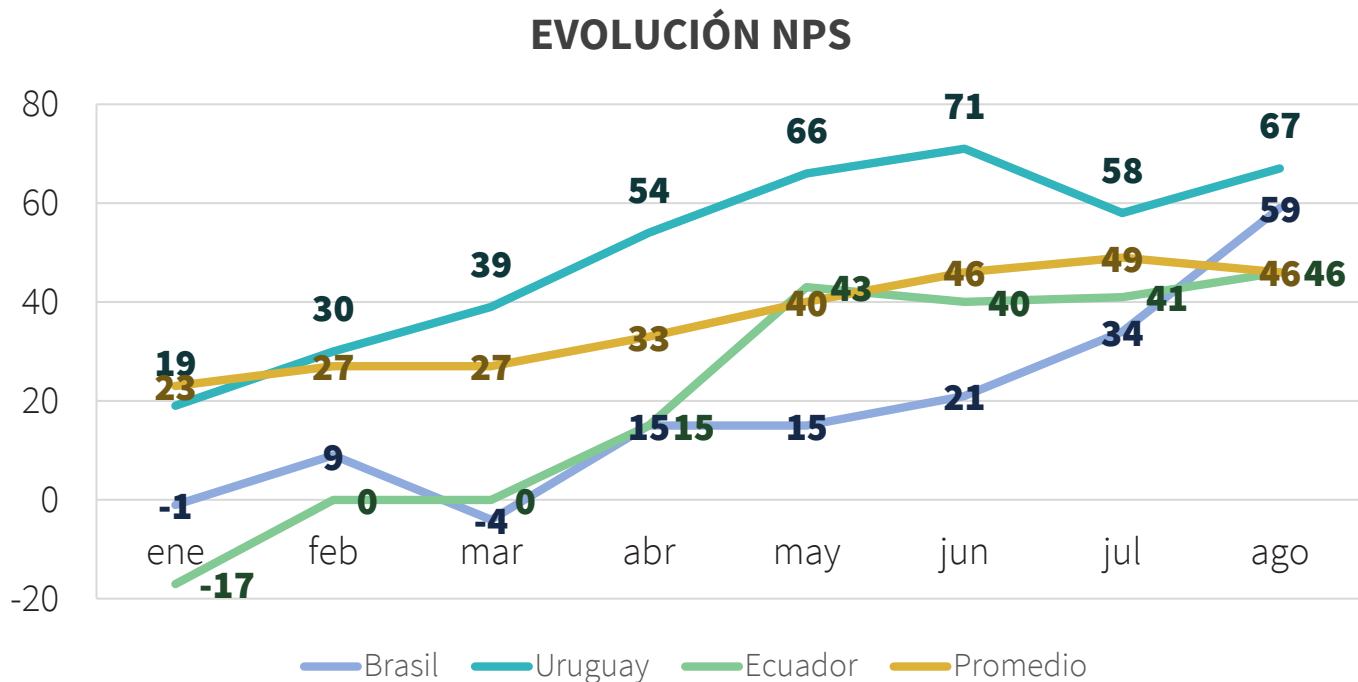
Entre los mecanismos más utilizados para obtener la opinión de sus huéspedes se encuentran: **Encuestas digitales, chat en la página web, encuestas a papel, buzón de sugerencias, tablets, entre otros.** Esto les permite generar distintos planes de acción en los equipos y llevar un registro de cada uno de los casos identificando qué mejorar o potenciar.



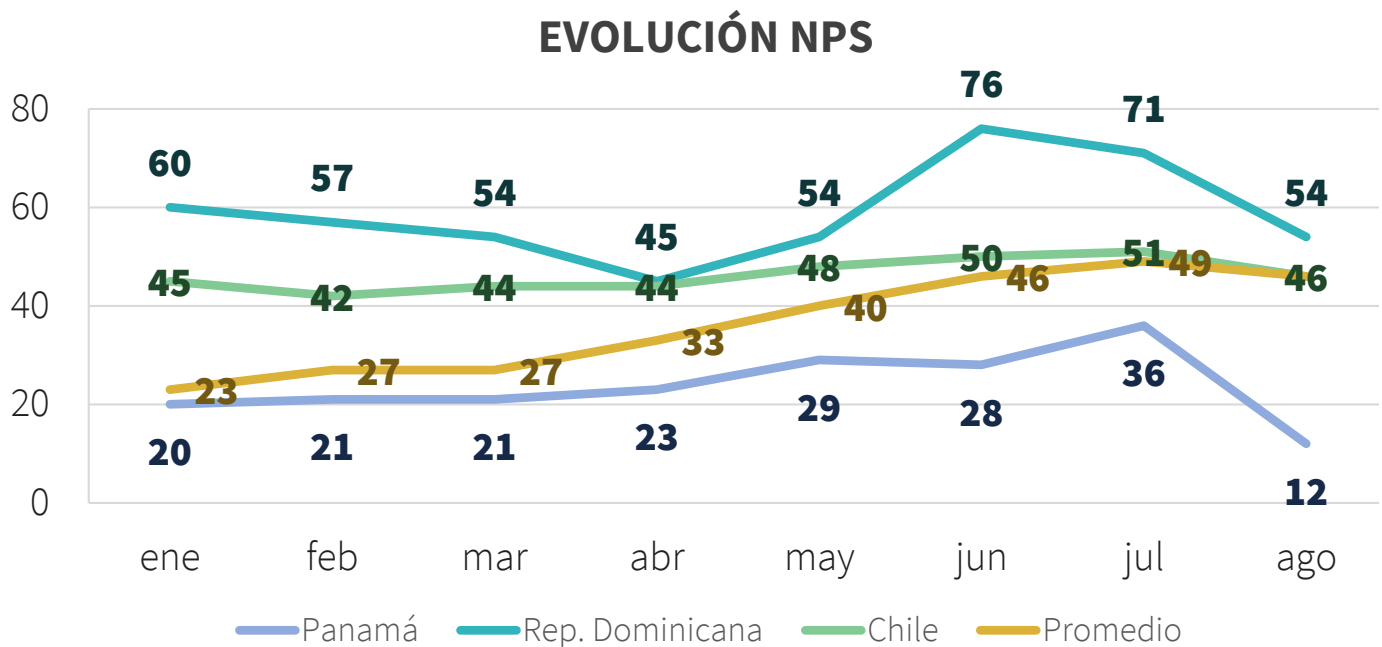
Es importante mencionar que no basta con tener un mecanismo que ayude a medir la satisfacción de mis huéspedes, sino que éste debe ser rápido y fácil de analizar, con información que se procese de manera automática y notifique a tiempo los inconvenientes.

La rapidez en dar una respuesta a las inquietudes planteadas es el principal factor para transformar un posible “detractor” en un “promotor”. Una buena regla de trabajo (obtenida en las conversaciones con nuestros mejores hoteles) es dar una respuesta en menos de 2 horas cuando un huésped realiza un reclamo durante su estadía; si el comentario es entregado posterior a la estadía, no pasar de las 48 horas.

En 2018 ¿Cómo ha sido la evolución del NPS en los 3 países con mayor variación positiva?



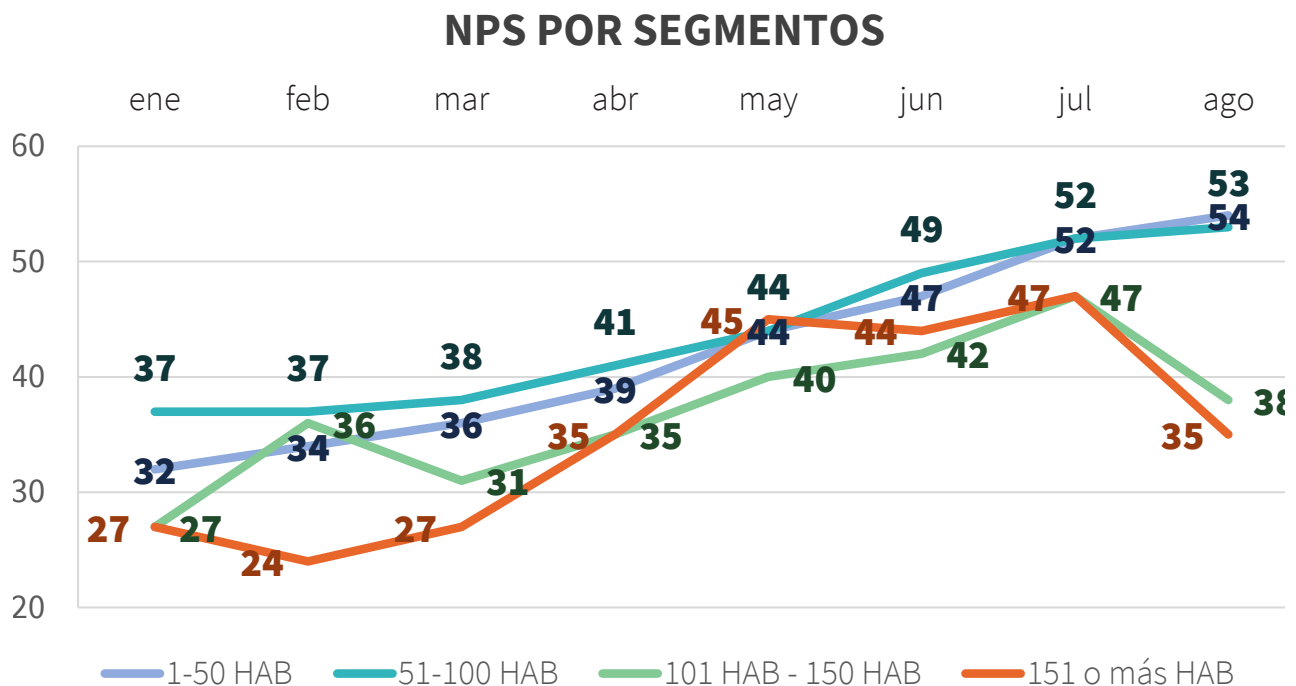
En 2018 ¿Cómo ha sido la evolución del NPS en los 3 países con menor variación?





NPS por Segmentos

Como sabemos, la operación de los hoteles es totalmente diferente entre sí, dependiendo de sus tamaños, perfil de huésped, ubicación, entre otros. Por lo que decidimos abrir este análisis en 4 grupos en base a la cantidad de habitaciones.



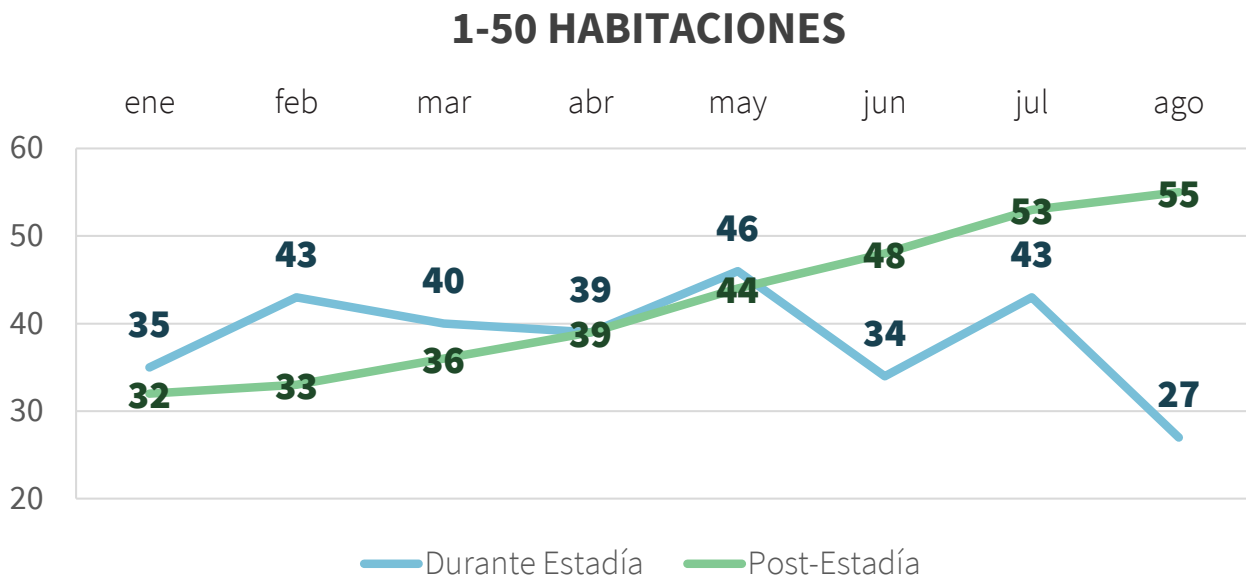
Como se puede apreciar, **los hoteles ubicados en el rango de 1-100 HAB son el segmento con mejor desempeño durante el 2018**, ya que han logrado incluir en su día a día un seguimiento cercano y detallado con cada uno de sus huéspedes.

Lo destacable de estos resultados es que demuestra que los hoteles que han comenzado a utilizar **un sistema de medición de satisfacción digital han logrado mejorar su índice de fidelización (NPS).**

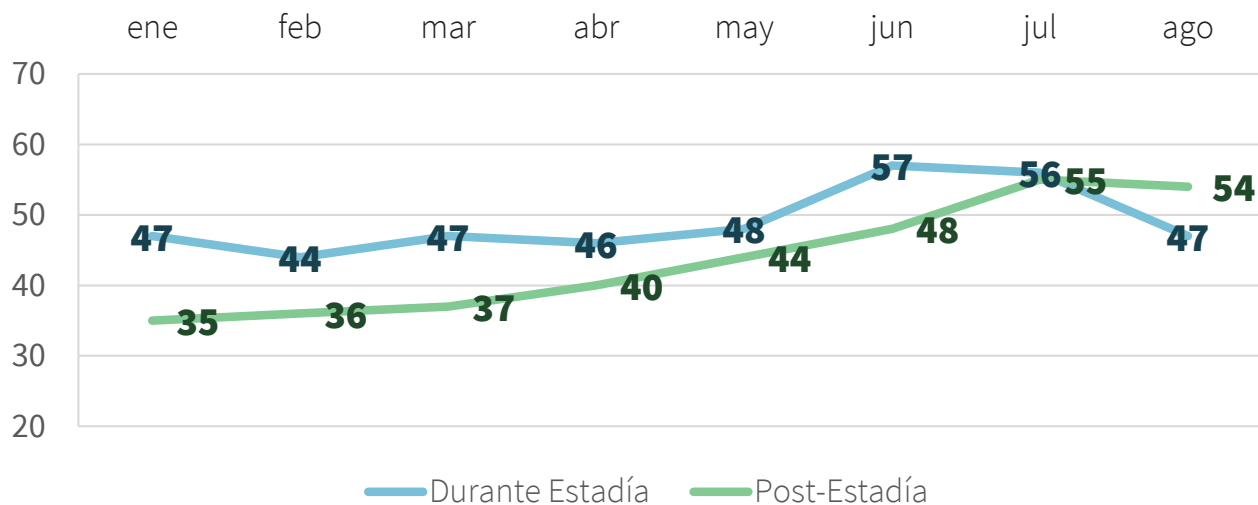
La buena noticia es que la industria hotelera de Latinoamérica está tomando “cartas en el asunto” logrando impactar la percepción de sus servicios gracias a un proceso de mejora constante siguiendo los más altos estándares mundiales.



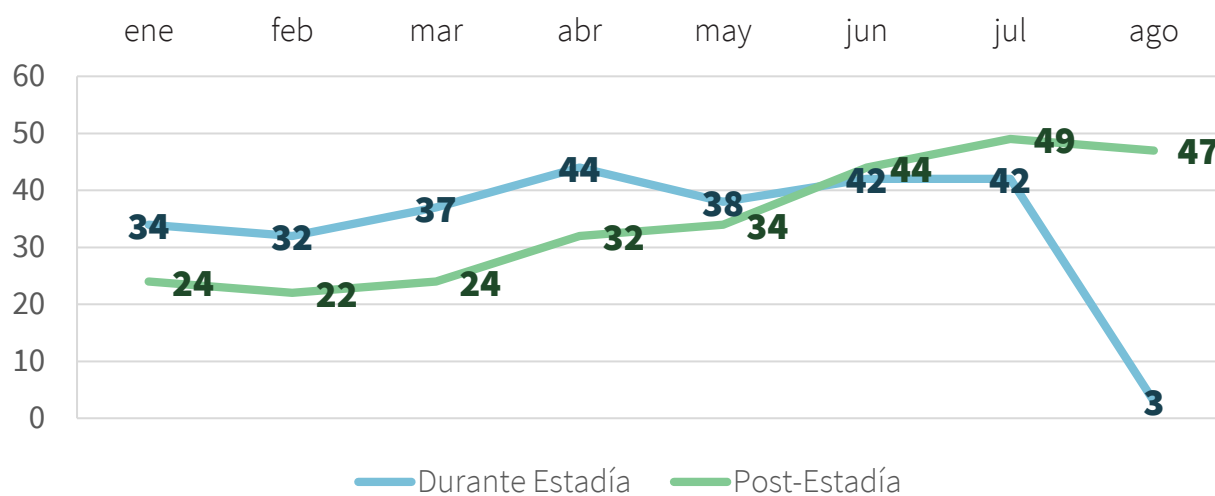
¿Interacción con el huésped durante estadía o post-estadía?



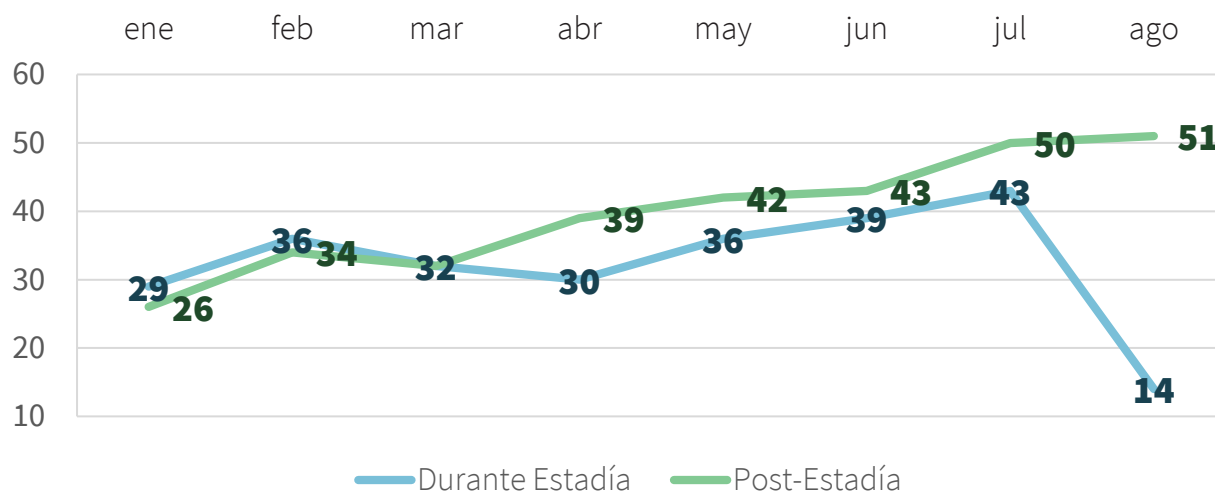
51-100 HABITACIONES



101-150 HABITACIONES



151 HABITACIONES O MÁS



En todos los segmentos de habitaciones el NPS medido durante la estadía ha sido peor evaluado que post-estadía. **Esto demuestra que un mal comentario puede ser revertido impactando positivamente la percepción de calidad de servicio reportada.** Esto le ha permitido, a la gran mayoría de los hoteles, mejorar su Reputación Online consiguiendo más reservas.



¿En qué otros indicadores impacta el NPS?

Al contar con un buen indicador de NPS, me aseguro que mis huéspedes hablarán bien de mi hotel a familiares, amigos y colegas de trabajo, transformándose en “promotores” de marca. Esto, en el mediano plazo, se verá reflejado en la popularidad del hotel, **aumento en las reservas y un impacto directo en el REVPAR y ROI de manera orgánica.** Al final, la mejor publicidad es el buen boca a boca y no debemos descuidarlo.

¿Quieres saber cómo medir el NPS de forma automatizada y fácil?

Nuestros productos Fidelity OnSite y Fidelity FollowUp te permiten conocer la probabilidad de recomendación de tus huéspedes mediante encuestas durante y post-estadía. Nos integramos a tu PMS (Property Management System) para realizar el envío de encuestas automáticas, entregándote todos los resultados de forma simple y amigable en nuestra plataforma online.

Somos la empresa que aglomera la mayor cantidad de feedback de huéspedes en Latinoamérica. Trabajamos día a día de la mano de nuestros clientes para ubicar el huésped en el centro de su estrategia para que nuestros hoteles puedan realmente impactar positivamente la experiencia ofrecida.

Somos la única empresa de la región que provee indicadores de desempeño de calidad de servicio basados en cifras reales, permitiendo que nuestros hoteles comparen su desempeño con los principales referentes de la región.

¡Conoce más sobre estas herramientas y cómo pueden beneficiar a tu hotel!

[Solicita tu demo](#)