



Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas contribuyen a la Fidelización de Clientes

Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas contribuyen a la Fidelización de Clientes

Según un informe reciente , el 80% de los huéspedes de los hoteles consideran importante poder establecer y cumplir con sus preferencias personales. Si desea maximizar la lealtad y fomentar su relación con los huéspedes, entonces la personalización en su estrategia de marketing debe ser algo fundamental.

Las soluciones que impulsan el compromiso del cliente permiten a los hoteles compilar datos sobre las preferencias y el historial del cliente para impulsar el compromiso y la intimidad, así como anticipar las expectativas y sus necesidades.

Esto, a su vez, ayuda a desarrollar una segmentación de las campañas adecuada para que resulten mas orientadas a resultados.



Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas contribuyen a la Fidelización de Clientes



La segmentación es la clave

La segmentación no es nada nuevo. Los hoteles han comprendido durante mucho tiempo su importancia para impulsar el compromiso de los clientes y maximizar los ingresos.

De hecho, los hoteles que emplean la segmentación en sus campañas de email marketing, consiguen un aumento del 760% en sus ingresos.

Los segmentos típicos para estos negocios pueden ser en base a:

- Localización geográfica
- Preferencia de destino
- Edad
- Género
- Patrones meteorológicos

Enfocarse en los puntos de contacto de sus clientes, como pedirles que se unan a



Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas contribuyen a la Fidelización de Clientes

boletines de noticias seleccionados por ellos mismos, es una excelente manera de obtener una experiencia de usuario positiva (UX) y aumentar la fidelidad.

Por ejemplo, en la industria hotelera, los diferentes segmentos del mercado tienden a tener comportamientos de reserva únicos. Su equipo de marketing puede usar esta información para identificar ofertas que resulten en ventas gestionando los ratios de conversión adecuadamente.

Lo que nos lleva a las preferencias personales.

Establecer preferencias personales ayuda a aumentar la experiencia del cliente y la fidelidad

Personalizar campañas con contenido dinámico es una excelente manera de ajustar los perfiles y segmentos de sus clientes para aumentar la experiencia de sus clientes utilizando solo un formato de correo electrónico.

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los clientes la opción de establecer preferencias personalizadas para que puedan obtener lo que realmente necesitan, y desean, rápidamente.

Para proporcionar este tipo de experiencia de usuario escalada, su plan de marketing debe incluir algunas formas de recopilar los datos que necesita para crear una experiencia excepcional para sus clientes.

Puede encontrar puntos de contacto sobre sus invitados a través de:



Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas contribuyen a la Fidelización de Clientes

- Participar en las redes sociales
- Ofreciendo contenido de interés y relevante.
- Realización de encuestas
- Monitoreo de hábitos de compra.

Cualquier información que obtenga lo llevará un paso más cerca de crear el plan de marketing perfecto para llegar a los clientes que realmente compran.

Haciéndolo personal hace que las cosas funcionen

Muchos estudios demuestran que la personalización aumenta el retorno de la inversión. Y, personalizar su correo electrónico puede aumentar las tasas de apertura en un 26%.

Una mayor personalización en todas las plataformas de marketing ayuda a aumentar su relevancia con su base de clientes.

Más relevancia significa más ingresos. Y, para el marketing, mantenerse relevante hace que sus mensajes y llamadas a la acción sean atendidos y no pasados por alto o eliminados.

Finalmente, la mayor relevancia también se traduce en una mayor lealtad del cliente, la “receta secreta” para el éxito en la industria hotelera.



Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas contribuyen a la Fidelización de Clientes

suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:

El Camino hacia la Recuperación: Consideraciones a tener en Cuenta

[Read More](#)

Suavizar el impacto del COVID en la Gestión de Ventas de un Hotel

[Read More](#)

Los errores mas comunes del Liderazgo

[Read More](#)



Como la Segmentación y la Personalización de las Campañas
contribuyen a la Fidelización de Clientes

Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

Read More

Cargar más