



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es
Gestionar la Reputación de un hotel?

¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es Gestionar la Reputación de un hotel?

La reputación es todo en la hotelería, y nunca algo tan importante ha sido más frágil que en en la actualidad, que todo el mundo dispone de dispositivos conectados a Internet y que pueden compartir sus experiencias en tiempo real. Todo el sector es consciente de ello, y todos los hoteles, al responder a las opiniones en Tripadvisor, ya dicen que Gestionan su Reputación.

¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es Gestionar la Reputación de un hotel?

Creo que confundimos el hecho de responder a las opiniones de los clientes con lo que realmente es gestionar la Reputación. Es la diferencia entre la verdadera gestión hotelera, con actitud proactiva y únicamente reaccionar ante las adversidades para calmar a un cliente, lo cual, en mi opinión, aparte de mediocre, es quedarse a mitad de camino.

Puede que responder la opinión apacigua los ánimos del resto de clientes potenciales que la estuvieran leyendo, pero el cliente la escribió es un cliente perdido, un cliente insatisfecho, y un cliente que a pesar de nuestra respuesta seguirá hablando mal de nuestro servicio al cliente.

Will Rogers se adelantó a los acontecimientos cuando dijo: *“Lleva una vida construir*



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es
Gestionar la Reputación de un hotel?

una buena reputación, pero puedes perderla en un minuto”.



Hoy, con tan solo un clic, un cliente molesto o insatisfecho puede exponernos al límite, ahogando todas las cosas maravillosas que los clientes del pasado pudieran haber publicado en nuestro favor e infligiendo un daño irreparable a su marca. Claro, un hotel podría manejar la queja rápida y elegantemente, pero la opinión permanece. La mejor forma de que un hotel proteja su reputación es también la mejor forma de brindar excelentes experiencias a los clientes: formando al equipo con capacitación y tecnología.

El viajero moderno no es tonto. Fortalecidos por la gran cantidad de información disponible para ellos en línea y envalentonados por opiniones compartidas abiertamente por otros, los consumidores están haciendo compras deliberadas y bien pensadas sin consultar a “expertos”. De hecho, el 48% de las personas dijeron que confiarían en las calificaciones en TripAdvisor tanto como lo hacen de un periódico, revista o profesional. Casi el 95% de los viajeros se informan regularmente leyendo reseñas de viajes para tomar decisiones de reserva.



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es Gestionar la Reputación de un hotel?

De acuerdo con un estudio de TrustYou, un viajero tiene cuatro veces más probabilidades de elegir un hotel de mayor calificación que su homólogo de igual precio. Además, un aumento de un solo punto en el puntaje de reputación le da a un hotel la libertad de elevar sus tarifas de habitaciones hasta el 11.2%, pero esto lo hemos leído miles de veces ya.

Si bien puede parecer obvio, las críticas negativas tienen un efecto significativo y contrario en las reservas de hotel. Más de la mitad de los viajeros dicen que descartarían un hotel o que incluso cancelarían una reserva debido a una mala crítica. Las opiniones negativas, en su esencia, se pueden atribuir a una de dos cosas: *expectativas incumplidas* o *servicio deficiente*.

En TripAdvisor, la mitad de las malas críticas son el resultado de un servicio deficiente. Decepcionante por decir lo menos cuando los resultados del servicio son algo que la marca puede controlar o mejorar fácilmente. Mientras las opiniones favorables obtienen claramente recompensas tangibles y cuantificables, no podemos evitar preguntarnos por qué tantos hoteles pierden negocio debido a deficiencias de servicio.

Entonces, *¿cuáles son exactamente las barreras para el éxito de los hoteles? ¿Dónde y por qué nos faltan ideas cuando se trata de crear una experiencia superior para el cliente?* La respuesta no es tan complicada como creemos.

En una industria famosa por ser lenta en la adopción de nuevas tecnologías y nuevos modelos de gestión, muchos hoteles aún confían en formas obsoletas de comunicación para manejar las solicitudes de los clientes. Esto significa que muchas veces las peticiones de servicio se transmiten de boca en boca o una nota manuscrita para delegar responsabilidades y expectativas. Como todos sabemos,



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es Gestionar la Reputación de un hotel?

Los humanos no somos perfectos, y esta forma anticuada de comunicación abre la puerta a malentendidos o la solicitud se pierde en la confusión de los cambios de turno.

La separación de departamentos es otra barrera para la comunicación interdepartamental. Housekeeping puede tener un método para atender las solicitudes de los clientes, mientras que Recepción o Conserjería pueden usar algo completamente distinto. La falta de un sistema de solicitudes centralizado no solo fomenta la confusión, sino que a menudo resulta en una falta de responsabilidad.

Si bien es fácil atribuir toda la culpa a la comunicación interna, la actitud de los empleados es otra cosa que impide que algunos hoteles ofrezcan un excelente servicio al cliente. Los empleados a menudo sienten que no es su responsabilidad intervenir y salvar situación con un cliente, o simplemente carecen de la capacitación para entender cómo manejar el conflicto exactamente.

Además de todo eso, los *millenials*, con sus smartphones, se están convirtiendo rápidamente en uno de los grupos demográficos de consumo más importantes e influyentes para la hotelería. Los millenials esperan usar sus teléfonos para satisfacer todos sus caprichos, y esto incluye realizar solicitudes en sus hoteles. Con este grupo demográfico en ascenso pasando la mayor parte de su tiempo en espacios comunes, no es de esperar que usen su teléfono únicamente dentro de la habitación. Los hoteles deben conocer a sus clientes donde están, y ese "dónde" se está volviendo cada vez más móvil.

Los hoteles deben adaptarse a un entorno de mercado cambiante o arriesgarse a perder negocio. Para decirlo sin rodeos, un enfoque integral que incluye formación y tecnología ya no es opcional: se trata de hundirse o nadar en un océano ya



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es Gestionar la Reputación de un hotel?

abarroado.

Los hoteles que facultan a los empleados para tomar decisiones más allá de sus *Job Description* a través de una adecuada capacitación ya están tomando medidas para combatir las incidencias de servicio. Una gran parte del rompecabezas reside en la simple tarea de definir los estándares de servicio y marca. Si un empleado no está seguro de lo que se espera de ellos, ¿cómo se puede esperar que estén a la altura de las circunstancias?

En definitiva, confiar al personal para representar su marca y sus valores. Pero, no permita que esos estándares se vuelvan tan rígidos que impidan la flexibilidad en los roles. Un cliente molesto combinado con un empleado que no siente que puede ayudar es una receta para el desastre, o una crítica terrible. Permita a todos los miembros del personal cierta capacidad de decisión para apaciguar a un cliente molesto sin necesidad de llamar a un supervisor. Esos preciosos momentos finalmente pueden salvar la relación con los huéspedes y posiblemente su reputación.

Más allá de la capacitación en servicio al cliente, la gerencia del hotel puede reducir el margen de error implementando soluciones tecnológicas que reducen las fallas de comunicación. Esto significa automatizar lo que se puede automatizar para eliminar las barreras que puedan surgir en un entorno de solicitudes tradicional. Un proceso que garantice que los equipos reciban las solicitudes de forma correcta y que lleven a cabo estas solicitudes de manera oportuna puede marcar una diferencia inmediata. Por ejemplo que las peticiones puedan atenderse sobre el terreno desde cualquier lugar de la propiedad, dejándoles tiempo para concentrarse en crear momentos especiales para sus clientes.



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es
Gestionar la Reputación de un hotel?

¿Qué tan importante son estas inversiones en el servicio? Cuando el 58% de los viajeros indican que irían tan lejos como cancelar una reserva debido a una mala opinión, la respuesta es muy clara. *Las mejoras al servicio al cliente deben verse a la par de las mejoras de la propiedad.* Los hoteles deben incluir capacitación y tecnología en su presupuesto anual de manera similar a cualquier otra línea.

Un entorno que premia a los empleados por una toma de decisiones eficaz crea una base sólida para una marca sólida y exitosa. Se producirán errores, pero la forma en que el personal tiene la facultad (o no) de responder a esos errores puede tener resultados terribles o maravillosos. Proporcionar al personal las herramientas que necesitan para crear experiencias superiores para sus clientes significa que encontrarán satisfacción personal en la satisfacción de los huéspedes. Un personal que se enorgullece de su trabajo se encuentra en el corazón de cada hotel exitoso y, en última instancia, en cada opinión de cinco estrellas.

suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:



¿En realidad, responder las opiniones en Tripadvisor es
Gestionar la Reputación de un hotel?

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

[Read More](#)

Los errores mas comunes del Liderazgo

[Read More](#)

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

[Read More](#)

El Branding, o Crear una Marca Hotelera que marque la diferencia

[Read More](#)