

# HOTELS quality

Plataforma online para medir  
la satisfacción de los clientes

# Situación actual

- Los hoteles están **perdiendo el control sobre la evaluación de su servicio**, y éste se está trasladando a intermediarios (OTA's: bookings, expedia,...) o portales de opinión (tripadvisor,Atrápalo...), creándose una sobreexposición de opiniones sobre su servicio, no controlada por el propio hotel.
- Los sistema de encuestación e informes web permiten una gestión de la evaluación del servicio más **fiable, rápida, accesible, y personalizada**, con un considerable **ahorro de costes**, si se compara con sistemas tradicionales que utilizan el papel, teléfono,..

¿Qué ofrece

**HOTELS**  
**quality** ■■■

?

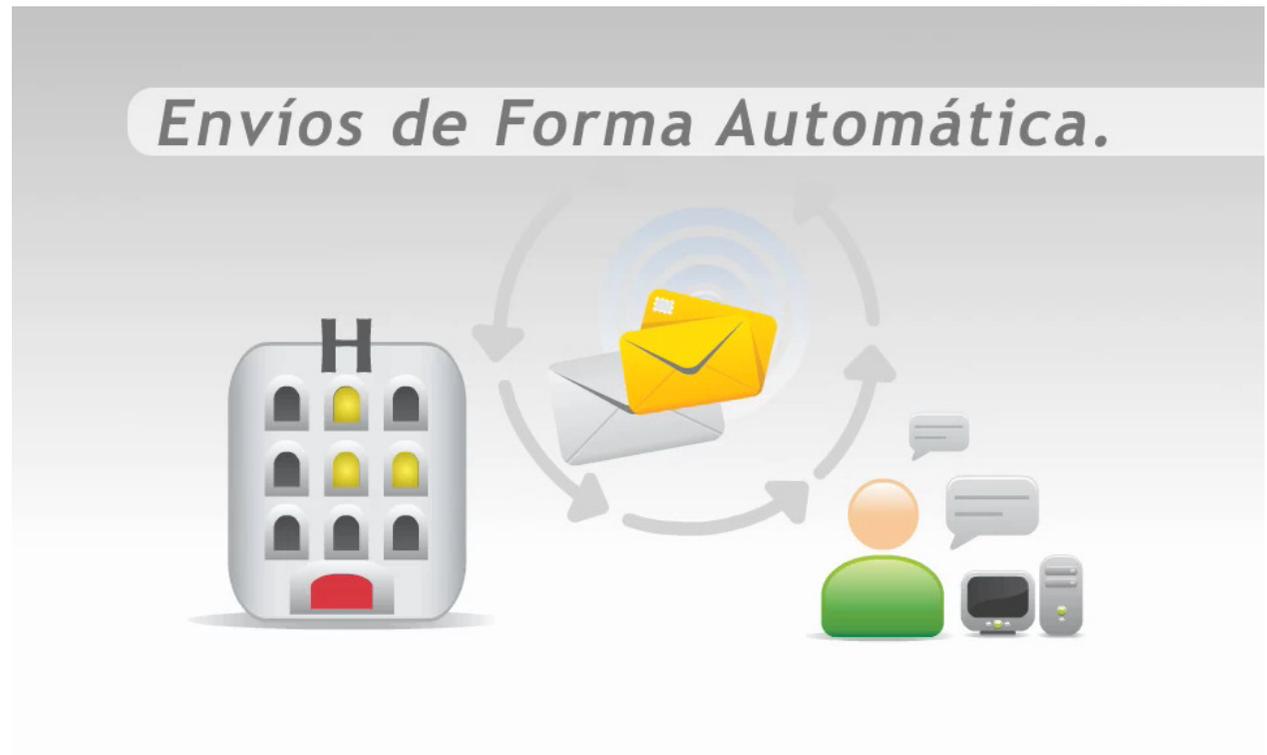
# Crear su cuestionario web

- Diseño del cuestionario Web con preguntas estándar (para poder realizar benchmark), preguntas personalizadas sobre el hotel, e incluso sobre el destino.

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	Excelente	Comentarios
* Atención recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
* Limpieza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Climatización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Television	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Conexión a internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Comodidad de la cama	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Desayuno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Estado de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
* Relación calidad precio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
* Recomendaría el hotel		<input type="radio"/> Sí			<input type="radio"/> No		<input type="text"/>
	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	Excelente	Comentarios
Presentacion y variedad del buffet de desayun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

# Automatizar los envíos por email (integrado al PMS)

- El sistema puede conectarse al PMS y realizar los envíos de forma automática (al check out del cliente) o realizarse de forma manual introduciendo los email de los clientes



# Personalizar el mensaje

- También permite la total personalización del mail que se envía al cliente con el link al cuestionario Web, tanto en el texto como en la imagen.
- Así como la elección de las cadencias de envío, tanto del mensaje original, como de los recordatorios (si no hubiese sido contestado)

# Gestionar los comentarios de sus clientes

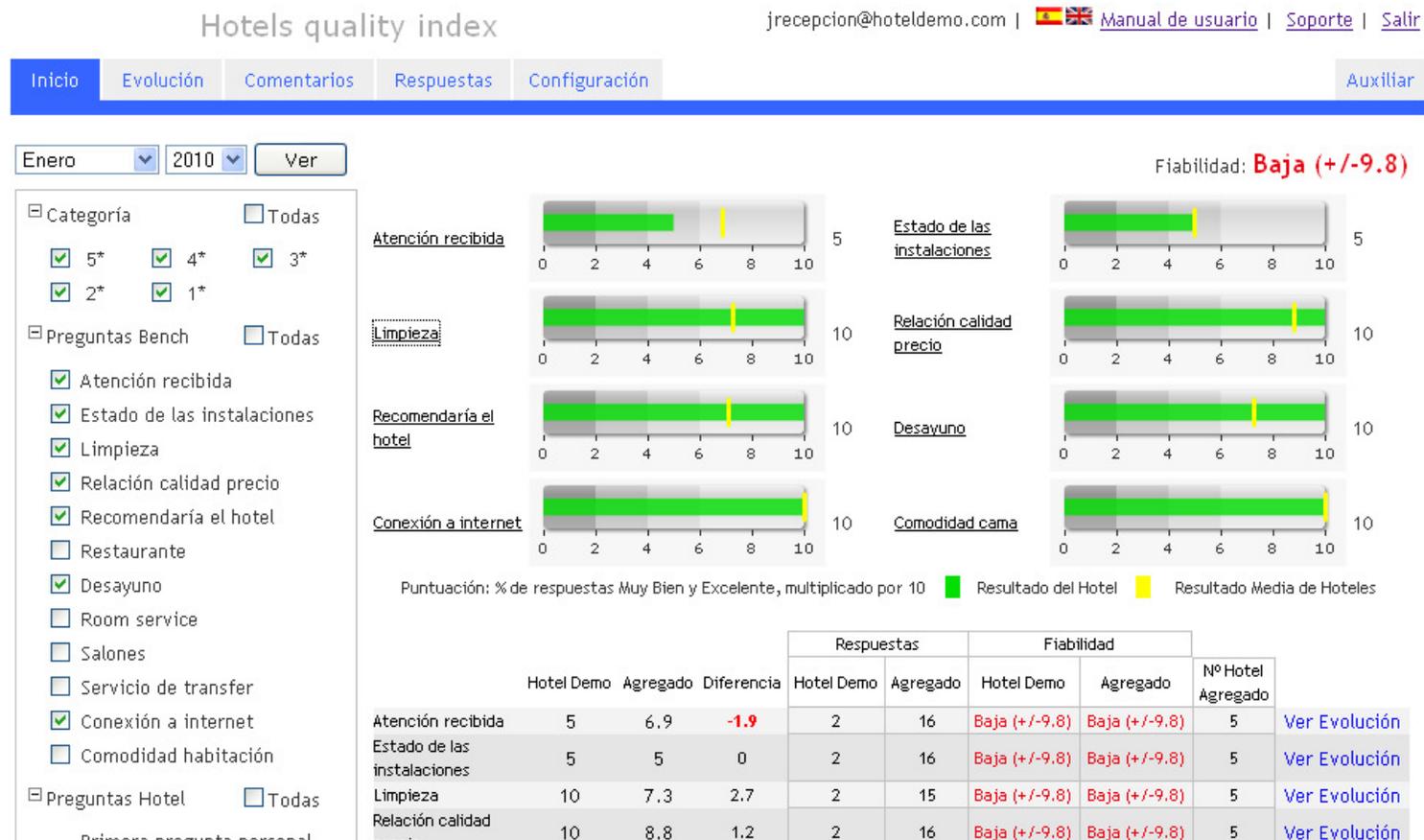
- Recibir todas las respuestas de los clientes, las cuales se podrán responder y gestionar internamente

Nombre	Henry	Apellidos	Smith
Fecha de llegada	2010-01-18	Fecha de salida	2010-01-20
País	Australia	Teléfono	
Email	jgyague@hotmail.com	Número de habitación	412
Recibir publicidad	No	Código Postal	0
Dirección		Ciudad	
Fecha de respuestas	2010-01-22 09:32:00	Motivo del viaje	Ocio con amigos



# Acceder a los informes web de sus resultados

- Visualiza los resultados del hotel para un periodo determinado, y filtrando por tipo de cliente, nacionalidad...



# Gestión de la base de datos

- Consultar los comentarios de los clientes filtrando por fecha, habitación, puntuación dada,...

Hotels quality index jrecepcion@hoteldemo.com |   [Manual de usuario](#) | [Soporte](#) | [Salir](#)

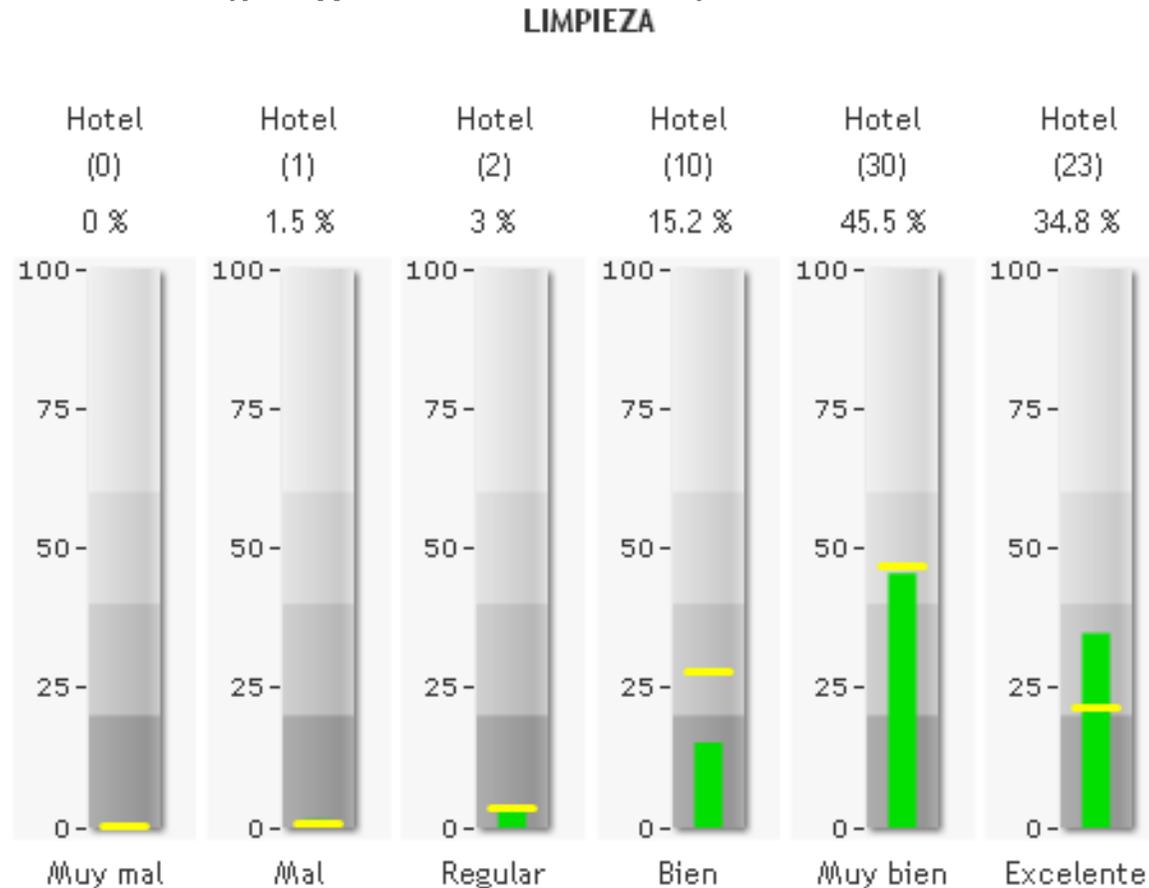
[Inicio](#) | [Evolución](#) | **[Comentarios](#)** | [Respuestas](#) | [Configuración](#) [Auxiliar](#)

2008-03-17  2010-01-20 

Habitación	ID	Nombre	Salida	Hab	Valoración	Pregunta	Comentarios	Leído
<input type="checkbox"/> Preguntas Bench <input type="checkbox"/> Todas <input type="checkbox"/> Preguntas Hotel <input type="checkbox"/> Todas <input checked="" type="checkbox"/> sugerencia <input checked="" type="checkbox"/> Presentación y variedad buffet desayuno <input checked="" type="checkbox"/> Comodidad cama <input checked="" type="checkbox"/> TV <input checked="" type="checkbox"/> Climatización <input checked="" type="checkbox"/> Primera pregunta personal del hotel 1 <input checked="" type="checkbox"/> Segunda pregunta personal del hotel 1 <input checked="" type="checkbox"/> sugerencias <input checked="" type="checkbox"/> La piscina <input type="checkbox"/> Valoración <input type="checkbox"/> Todas <input checked="" type="checkbox"/> <b>Muy mal</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Mal</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Regular</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Bien</b>	78	nb hue78 hotel 1 ap hue78 hotel1	2009-01-05	0	Bien	Segunda pregunta personal del hotel 1	texto_hue_53_pre_id_51	<input type="checkbox"/>
	Si	Recomendaría el hotel	texto_hue_78_pre_id_9	<input type="checkbox"/>				
	Bien	Relación calidad precio	texto_hue_78_pre_id_8	<input type="checkbox"/>				
	Bien	Estado de las instalaciones	texto_hue_78_pre_id_6	<input type="checkbox"/>				
	Regular	Desayuno	texto_hue_78_pre_id_11	<input type="checkbox"/>				
	Mal	Conexión a internet	texto_hue_78_pre_id_16	<input type="checkbox"/>				
	Bien	Limpieza	texto_hue_78_pre_id_7	<input type="checkbox"/>				
	Muy bien	Atención recibida	texto_hue_78_pre_id_5	<input type="checkbox"/>				
	Muy mal	Restaurante	texto_hue_78_pre_id_10	<input type="checkbox"/>				
	Bien	Room service	texto_hue_78_pre_id_12	<input type="checkbox"/>				
	Bien	Salones	texto_hue_78_pre_id_13	<input type="checkbox"/>				
	Excelente	Servicio de transfer	texto_hue_78_pre_id_15	<input type="checkbox"/>				
	Regular	Presentación y variedad buffet desayuno	texto_hue_78_pre_id_14	<input type="checkbox"/>				
	Muy mal	Primera pregunta personal del hotel 1	texto_hue_78_pre_id_31	<input type="checkbox"/>				
	Muy bien	Segunda pregunta personal del hotel 1	texto_hue_78_pre_id_51	<input type="checkbox"/>				
Si	Recomendaría el hotel	texto_hue_79_pre_id_9	<input type="checkbox"/>					
Bien	Relación calidad precio	texto_hue_79_pre_id_8	<input type="checkbox"/>					
Excelente	Estado de las instalaciones	texto_hue_79_pre_id_6	<input type="checkbox"/>					

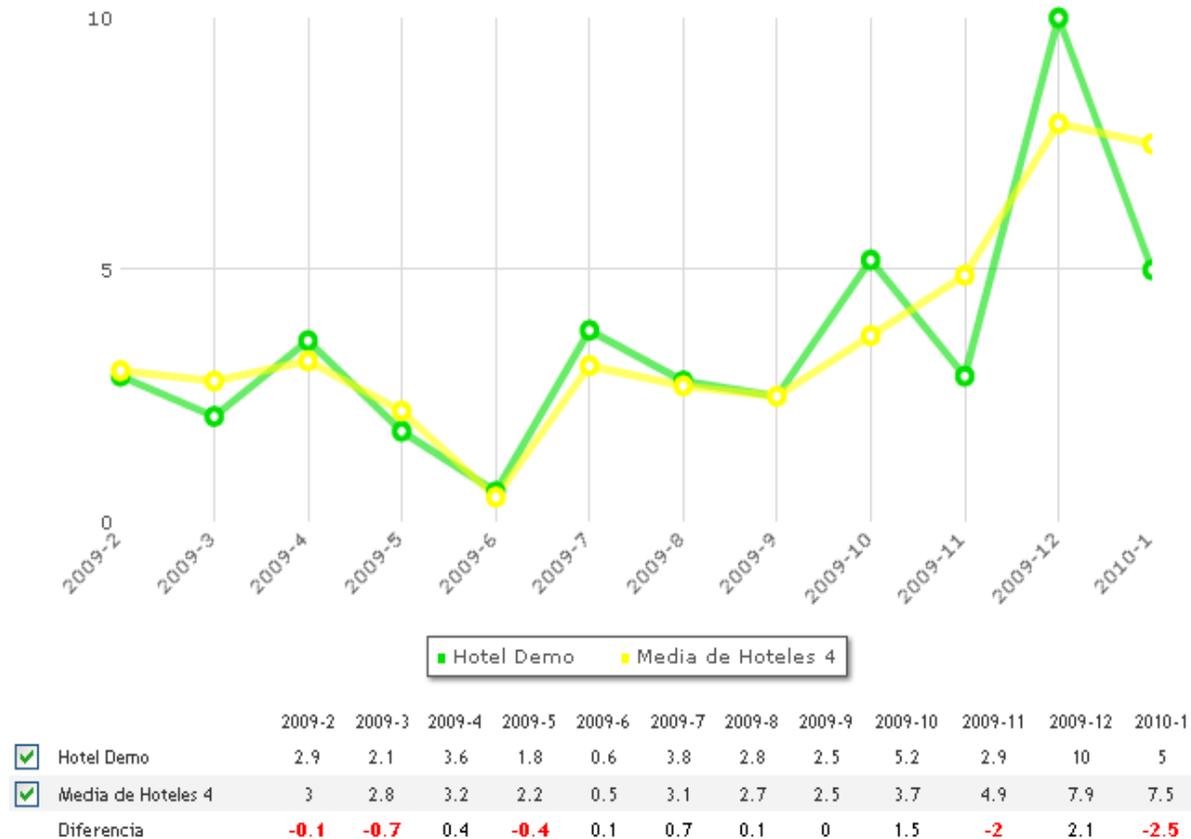
# Business Intelligence: Comparativa con la competencia

- Ver los resultados comparados con Hoteles del mismo segmento en las distintas áreas (preguntas estándar)



# Business Intelligence: Comparativa con la competencia

- Ver los resultados comparados con Hoteles del mismo segmento y su evolución temporal



Para ver un video explicativo de la herramienta

[pinche aquí](#)

para verlo en castellano



[Click here](#)

for english version



# HOTELS quality

Plataforma online para medir  
la satisfacción de los clientes