

# Success Story: Zafiro Hotels

hotelinking





## Background.

**Zafiro Hotels** aparece como una nueva marca en Marzo de 2017. Una marca de hoteles premium en las mejores localizaciones de Mallorca.

**Zafiro Hotels** combina hoteles de 4 y 5 estrellas, focalizado en viajeros de alto standing con familias y adults only. Cuenta con más de 2.900 habitaciones repartidas en 12 espectaculares hoteles.



## Objetivo.

Construir una marca donde el huésped está en el centro de la estrategia comercial. Para ello **Zafiro** necesitaba conocer en profundidad a sus huéspedes, para poder desarrollar una relación directa y duradera. El resultado esperado es **crear una marca hotelera con un alto componente de fidelización de sus huéspedes** a través del canal directo web.



## Solución.

**Zafiro Hotels** apuesta por **Hotelinking**, como herramienta tecnológica para alcanzar sus planes estratégicos.



## Qué esperaba Zafiro de Hotelinking.

- Generar una base de datos de calidad y verificada de la mayoría de sus huéspedes que visitan los 12 hoteles de la cadena.
- Establecer un vínculo directo entre la marca y cada huésped para potenciar la fidelización.
- Desviar reservas de huéspedes repetidores de canal comisionado a canal directo.

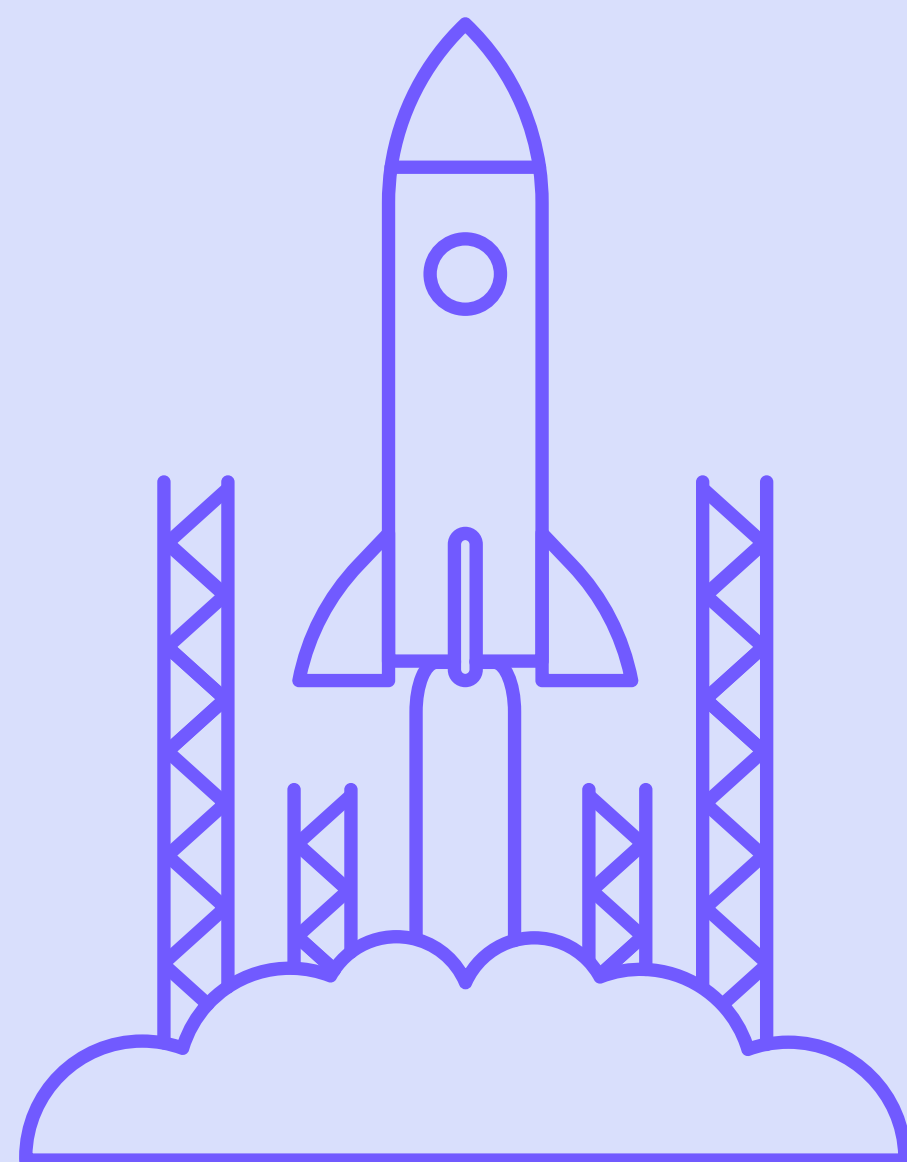
## El Proyecto.

El 15 de Julio de 2017 nuestro equipo de ingenieros implementa el módulo WiFi en todos los hoteles. **Zafiro** contaba con Aerohive como tecnología WiFi. El equipo de integraciones tuvo que desarrollar la conexión específica con la versión de Aerohive que utiliza **Zafiro**.

Paralelamente el equipo de Key Account activó y configuró **Hotelinking**, para cada hotel con las opciones y reglas de automatización específicas para cada hotel.

Algunas de ellas son:

- Regalo de bienvenida para cada huésped en el portal WiFi.
- Automatización de satisfacción durante estancia.
- Envíos automáticos de emails de reputación online post estancia.
- Integración con el motor de reservas de **Zafiro**, para vincular los promo codes de ofertas y tracking de ventas.
- Automatización de la felicitación a cada huésped por su cumpleaños, con regalo vinculado a la web corporativa.





## En 15 días el 100% de los hoteles ya estaban activos con Hotelinking.

**Hotelinking** ofrece apoyo directo tanto al personal de las oficinas centrales como al personal involucrado de cada hotel, desde el primer momento de la implementación y durante todos los años que estén con nosotros.

En el caso de **Zafiro** formamos a 3 personas de las oficinas centrales, y a los 12 directores de los hoteles.

# ¿Qué ha conseguido Zafiro Hotels tras 16 meses desde la implementación de Hotelinking?



**750**

Nuevas reservas generadas  
(entre reservas asistidas y de último click)  
de huéspedes repetidores a través de canal web.



**1.7M EUR**

En ventas directas  
de fidelización.



**300K EUR**

En ahorro  
de comisiones.





## Crear una BDD superior a 180K huéspedes.

Desde la puesta en marcha en Julio de 2017, **Hotelinking** ha conseguido crear una base de datos superior a 180K huéspedes (representa más del 85% del total de huéspedes alojados). Hay que tener en cuenta que **Zafiro** es una marca de hoteles vacacionales y que por tanto permanecen cerrados durante 4-5 meses dependiendo del hotel y zona.



## Más de 32K encuestas durante estancia.

Gracias a **Hotelinking** se han podido solucionar miles de incidencias en tiempo real y se ha mejorado la satisfacción de miles de huéspedes.



## **Miles de regalos entregados automáticamente a los huéspedes.**

Los obsequios recibidos por los huéspedes que se han conectado al WiFi del hotel han fortalecido la relación entre la marca y aquellos que disfrutaron de sus servicios.



## Miles de nuevas encuestas en Tripadvisor y Holidaycheck.

Estas encuestas han posicionado los hoteles de **Zafiro** en lo alto de los rankings, donde realmente se merecían.

De esta forma **Zafiro** ha experimentado un incremento de tráfico referido y reservas directas desde ambos portales.



## Más de 80K clicks generados desde Facebook a la web corporativa.

Gracias a las recomendaciones en **Facebook** que publican sus huéspedes a través de **Hotelinking**. Como resultado se han generado más de 25 reservas directas a través de este canal de tráfico.

# hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3<sup>a</sup> Planta Puerta D9, 07120

[www.hotelinking.com](http://www.hotelinking.com) | [sales@hotelinking.com](mailto:sales@hotelinking.com)

