

# Encuestas de satisfacción personalizadas

hotelinking



# Índice

Qué son las encuestas personalizadas	3
Beneficios	4
Características	6
Creación de las encuestas	7
□ Crear encuestas	8
□ Preguntas generales o específicas por hotel	12

□ Idiomas	13
□ Envío	14
□ Recordatorio	17
□ Notificaciones de los resultados de la encuesta	18
Resultados y estadísticas	19
Contenido relacionado	21

# Qué son las encuestas personalizadas

Las encuestas de satisfacción personalizadas son un **servicio premium que completa a la actual encuesta de satisfacción durante la estancia** que ofrece Hotelinking. Esta incluye una única valoración y la posibilidad de dejar un comentario con las observaciones del cliente.

La encuesta premium es una **solución flexible e integral** porque está diseñada para que tanto hoteles independientes como cadenas puedan aprovechar todo su potencial. Crear una encuesta es un proceso muy intuitivo y cuenta con varias opciones para realizar preguntas más concretas sobre las instalaciones y servicios del establecimiento.



El feedback de los huéspedes y las estadísticas que se generan llegan a través de **un solo canal**, lo que facilita su gestión. Además, en el caso de las cadenas, se pueden extraer resultados globales, por categorías y por hoteles.

***Gracias a las encuestas personalizadas podrás saber qué opinan de ti tus clientes y tomar acciones para mejorar.***

# Beneficios

## Fideliza a tus clientes

El hecho de preguntarles por su opinión ante el servicio recibido, crea un **sentimiento de diferenciación**, muestras interés por él y tendrá un acercamiento hacia tu marca. Posiblemente te tendrá en cuenta para futuras reservas.

## Potencia la venta directa

El feedback que obtendrás de tus clientes te permitirá **mejorar tus servicios** y con esta información podrás realizar campañas de marketing personalizadas que podrán convertirse en nuevas reservas directas.



## Atrae a nuevos clientes

Un cliente contento **repite y también recomienda**. Manteniendo satisfechos a tus huéspedes, ellos serán los mejores embajadores de tu marca.

## Crece como marca

La información que recibirás te permitirá mejorar tus servicios y crecer como marca: si escuchas las apreciaciones de tus clientes y realizas las modificaciones que ellos te recomiendan, estarás **creando un servicio a la medida** de lo que buscan tus huéspedes.



# Características



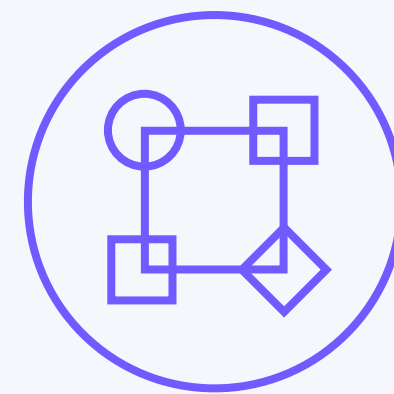
## Personalizable

por hotel



## Configurable

hasta en 7 idiomas



## Categorización

de preguntas



## Preguntas

de opción múltiple



## Estadísticas

globales para cadenas

# Creación de las encuestas



## Hotel info

### 1. Información básica del hotel

Nombre del hotel

Hotel Paraíso

¿Dónde se encuentra el hotel?

Las Bahamas

Seleccione la franja horaria de su establecimiento ?

GMT+01:00 Madrid (Europe/Paris)

Dirección del hotel

Estrellas del hotel

Número de habitaciones

Canales de reputación online

[Encuestas de satisfacción](#)

Reportes de satisfacción

Automatización campaña cumpleaños

Configuración Loyalty

# Crear encuestas

Las encuestas de satisfacción personalizadas se configuran desde el panel de control.

Hay que acceder a la pestaña 'Marketing Tools', ubicada en el menú superior y desplegar las diferentes opciones para encontrar 'Encuestas de Satisfacción'.



## Categorías y preguntas encuesta personalizada - Hotel

Crear categoría

Calidad - precio

Borrar categoría

Preguntas

¿Cómo valoras la calidad-precio de nuestro establecimiento?

Tipo

Por puntuación

Opcional



Eliminar



Añadir pregunta

Idioma



es

Restaurante

Borrar categoría

Preguntas

¿Qué te pareció nuestro desayuno en cuanto a variedad, calidad, presentación...?

Tipo

Por puntuación

Opcional



Eliminar



Añadir pregunta

Idioma



es

Limpieza

Borrar categoría

Para facilitar su uso, hay una **encuesta por defecto** con una serie de categorías y preguntas ya definidas que pueden editarse, eliminar o añadir.

Si se quiere crear la encuesta desde cero, primero se deben crear las categorías, puede haber tantas como se deseen. Después, se pueden formular hasta un **máximo de 50 preguntas** en total que pueden ser de **respuesta obligatoria u opcional**.

### Crear preguntas ✕

**Selecciona tipo de respuesta:**  Por puntuación + comentario  **Multirespuesta**

**Respuestas**

Las preguntas multirespuesta deben tener al menos 2 respuestas definidas para ser guardadas.

Activar la opción de respuesta 'Otros' (permite al usuario escribir una respuesta alternativa a las ofrecidas, cuenta como opción)

**Añadir respuesta**

Se permite formular preguntas de dos tipos:

## 1. Preguntas de opción múltiple

Ofrecemos la posibilidad de crear preguntas donde los huéspedes **pueden seleccionar una respuesta entre varias opciones.**

El objetivo de este tipo de respuestas es poder hacer preguntas en detalle para conocer y **entender en profundidad las preferencias** de tus huéspedes.

Crear preguntas

Selecciona tipo de respuesta:  Por puntuación + comentario  Multirespuesta

 Redacta las preguntas según el idioma

 Redacta las preguntas según el idioma

 Redacta las preguntas según el idioma

 Redacta las preguntas según el idioma

 Redacta las preguntas según el idioma

 Redacta las preguntas según el idioma

 Redacta las preguntas según el idioma

Crear preguntas Cerrar

## 2. Puntuación y comentario

Esta pregunta consiste en **asignar puntos y un campo de comentario** donde el huésped puede añadir su opinión.

Da una información más limitada, pero **ofrece un valor cuantitativo** con el que es posible saber el nivel de satisfacción de cada pregunta.

### Encuestas personalizadas

Activar encuestas personalizadas

### Configuración encuestas personalizadas

- Permitir que se pida un comentario opcional por cada pregunta de la encuesta personalizada
- Enviar email de warning si la puntuación de una de las preguntas está por debajo de la nota de corte de la encuesta de satisfacción

### Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas

- Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfacción
- Enviar mail de encuesta personalizada después del de satisfacción

Guardar cambios

Utiliza las preguntas de: Cadena  Hotel

## Preguntas generales o específicas por hotel

En el caso de las cadenas, es posible seleccionar si se desea que las preguntas sean las **mismas o diferentes** para todos los hoteles.

Si se seleccionan que sean diferentes, cada hotel puede formular las preguntas de forma distinta sobre la misma categoría. En las estadísticas, se visualiza el resultado general de la categoría, independientemente de cómo se hayan formulado las preguntas.

## Crear preguntas

Selecciona tipo de respuesta:

-  Redacta las preguntas según el idioma
-  Redacta las preguntas según el idioma
-  Redacta las preguntas según el idioma
-  Redacta las preguntas según el idioma
-  Redacta las preguntas según el idioma
-  Redacta las preguntas según el idioma
-  Redacta las preguntas según el idioma

Crear preguntas

Cerrar

# Idiomas

Tanto las categorías como las preguntas se pueden crear en los diferentes idiomas activos que permite actualmente el panel de control.

- Español
- Alemán
- Italiano
- Chino
- Inglés
- Francés
- Catalán

### Días que han de pasar para el envío del filtro encuesta de satisfacción por email

Cuando el usuario se conecta por primera vez, se enviará la encuesta de satisfacción tras:

días  horas

Enviar email de agradecimiento después de que el usuario complete el formulario

## Envío

En el panel es posible determinar el **momento exacto del envío de la encuesta**, así como seleccionar si se quiere enviar un email de agradecimiento después de que el huésped complete la encuesta de satisfacción.

### Acceso para no clientes o mediante código de acceso

- Enviar emails de satisfacción a usuarios que se conectaron utilizando un código de acceso en vez de un número de habitación o se declararon no clientes

También se puede establecer si se desea enviar la **encuesta a clientes que no se hayan alojado en el hotel**, es decir, a las personas que hayan accedido a los servicios del establecimiento (como el restaurante o el spa), pero no pernoctado.

### Opción 1

#### Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas

- Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfacción
- Enviar mail de encuesta personalizada después del de satisfacción

### Opción 2

#### Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas

- Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfacción
- Enviar mail de encuesta personalizada después del de satisfacción

*Selecciona días y horas (tiene que ser mayor al número de días y horas que han de pasar para el envío de la encuesta de satisfacción)*

5 días 7 horas

La encuesta personalizada se puede enviar junto con la encuesta de satisfacción durante la estancia o después. Nunca podrá enviarse antes.

**Opción 1:** si se activa la casilla, se enviará la encuesta personalizada junto a la encuesta de satisfacción durante la estancia. El huésped **recibirá en el mismo email las dos encuestas.**

**Opción 2:** en este caso, la encuesta personalizada se enviará después de la encuesta de satisfacción durante la estancia y tras el plazo indicado.



## Recordatorios

Enviar un recordatorio si el usuario no ha completado la encuesta de satisfacción

Nº de emails recordatorio que se le enviarán al usuario (1 cada 24h)

emails



**Estimada Sara García,**

**recuerde puntuar su grado de satisfacción y ayúdenos a mejorar su estancia.**

Esperemos que su estancia con nosotros esté siendo altamente satisfactoria. Le recordamos que puede valorarnos de 0 a 10 su grado de satisfacción y dejar un comentario para que podamos mejorar su estancia.

**Puntúe su satisfacción**

Hotel Paraíso

# Recordatorio

Existe la opción de **enviar un nuevo correo de recordatorio** en el caso de que los huéspedes **no completen ninguna de las encuestas**, ni la que se envía durante la estancia ni la personalizada post-estancia.

En este email, el usuario podrá añadir una valoración global y comentario y luego, realizar la encuesta de satisfacción personalizada.

## NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE HOTELINKING ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de satisfacción personalizada por debajo de la nota de corte determinada (8).

### PUNTUACIÓN Y COMENTARIOS DEL HUÉSPED

6.5

*No funcionaba ni el ascensor ni el aire acondicionado.*

#### RESPUESTAS DE LA ENCUESTA PERSONALIZADA

Pregunta	Respuesta	Categoría
Grado de satisfacción con la limpieza del hotel Comentario: NS/NR	6.5	Limpieza
Grado de satisfacción con el confort de las instalaciones Comentario: NS/NR	5.7	Confort

## Notificaciones de los resultados de la encuesta

Si los resultados de la encuesta de satisfacción están **por debajo de la nota de corte** establecida, recibiremos un email con la calificación y los comentarios del huésped.

Del mismo modo, en el caso de que tengamos activadas las **encuestas personalizadas** y alguna de las **valoraciones sea inferior a la nota de corte** establecida, también llegará una notificación a nuestro email.

## Puntuaciones y comentarios de huéspedes (7.2)

Total: 1123

Exportar listado

Imprimir seleccionados

Resultados búsqueda ▾

Exportar

Búsqueda

Buscar 

Clientes de








Por hotel ▾

Rango de fechas

Fechas Inicio

Hasta Final

Borrar filtros

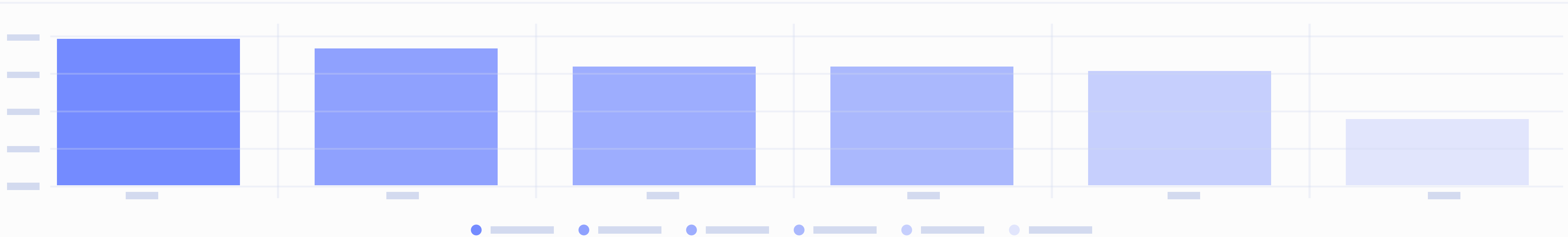
Bellbot	Asistido	Nombre	Hotel	Hab. Id	País	Punt.	Comentario	Respuesta	Fecha	Acciones	
<input type="checkbox"/>	★	●	Sara García	H. Paraíso	107	es	7.5	¡Un hotel perfecto!	1 día y 2 h	21.02.21 15:36:22	  
<input type="checkbox"/>	★	●	José Gómez	H. Mediterráneo	222	es	8.3	Servicio al cliente inmejorable	7 h	21.02.21 11:05:08	 
<input type="checkbox"/>	☆	●	Gerardo Brunet	H. Paraíso	576	es	5	No funcionaba el aire acondicionado	3h	21.02.21 10:17:54	 

## Resultados y estadísticas

Las encuestas recibidas de los huéspedes se pueden ver en la pestaña 'Surveys' del panel principal, ubicada en la columna de la izquierda. En los usuarios que hayan contestado la encuesta personalizada aparece un **botón con una (i)**, al hacer clic muestra las respuestas.

También se puede ver la **nota media del total** de las valoraciones y podemos **descargar los resultados** de la encuestas en formato excel para hacer nuestros propios informes o comparativas.

### Media por categoría



### Personal



¿Cuál fue su grado de satisfacción con la profesionalidad en el check-in y la información recibida?

PREGUNTA

**1527**  
RESPUESTAS TOTALES

**7.90**  
MEDIA

¿Cuál fue su grado de satisfacción con la atención y amabilidad del personal del hotel en general?

PREGUNTA

**1527**  
RESPUESTAS TOTALES

**8.40**  
MEDIA

Para **consultar las estadísticas** hay que acceder a la pestaña de 'Estadísticas', en la columna de la izquierda del panel de control.

Una vez dentro, aparece de nuevo la opción de 'Estadísticas'. Al hacer clic sobre ella, del desplegable hay que seleccionar 'Reputación' para visualizar los datos.

Este panel reúne todos los resultados y los **resume en gráficos** para su mejor comprensión. Es posible ver la puntuación media global del hotel, de cada categoría, por edad, etc., además de un completo detalle del número de respuestas obtenidas por pregunta.

# Contenido relacionado

Social WiFi y Automation  

Comunicaciones automatizadas  

Suite de herramientas contactless para hoteles  

Hotel Data Advanced Course  

Whitepaper RGPD  

Examinando Tripadvisor: cómo mejorar la reputación y visibilidad en el ranking  

Cómo aumentar la satisfacción de tus huéspedes  

# hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3<sup>a</sup> Planta Puerta D7, 07120

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

