

# 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	14
□ Idiomas	15

□ Envío	16
□ Recordatorio	19
Resultados y estadísticas	20
□ Notificaciones de los resultados de la encuesta	21
□ Puntuaciones y comentarios de huéspedes	22
□ Comparación de resultado de hoteles	24
Contenido relacionado	27

# Qué son las encuestas personalizadas

Las encuestas de satisfacción personalizadas son una **funcionalidad 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 huésped.

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 huéspedes y tomar acciones para mejorar.***

# Beneficios

## Fideliza a tus huéspedes

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 huéspedes 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 huéspedes

Un huésped 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 huéspedes y realizas las modificaciones que ellos te recomiendan, estarás **creando un servicio a la medida** de lo que buscan tus huéspedes.



# Características



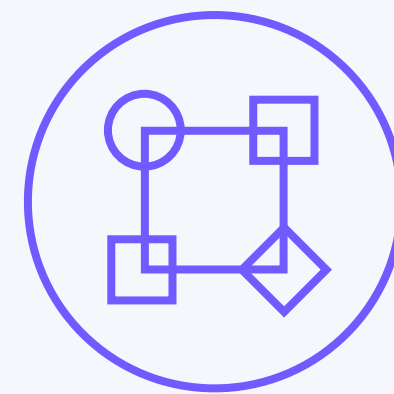
## Personalizable

por hotel



## Configurable

hasta en 7 idiomas



## Categorización

de preguntas



## Preguntas

de opción múltiple



## Estadísticas

globales para cadenas

# Creación de las encuestas



## Información sobre la propiedad

### 1. Información básica del establecimiento

Nombre

Hotel Paraíso

Ubicación

Las Bahamas

Franja horaria 

GMT+01:00 Madrid (Europe/Paris)

Dirección

Estrellas

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'.



Utiliza las preguntas de: Cadena  Hotel

## Categorías y preguntas encuesta personalizada - Hotel

Crear categoría

### Limpieza

Borrar categoría

#### Preguntas

- Grado de satisfacción con la limpieza del hotel ✎
- ¿Qué hora del día te parece la mejor para limpiar? ✎
  - Mañana
  - Tarde
  - Noche
  - Otros

#### Tipo

Por puntuación  
Multirespuesta

#### Opcional



#### Eliminar



Añadir pregunta

Idioma seleccionado  es

### Confort

Borrar categoría

#### Preguntas

#### Tipo

#### Opcional

#### Eliminar

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**.

Utiliza las preguntas de: Cadena  Hotel

## Categorías y preguntas encuesta personalizada - Hotel

Crear categoría

Borrar categoría

Limpieza

Preguntas

- Grado de satisfacción limpieza del hotel ✎
- ¿Qué hora del día es mejor para limpiar? ✎
  - Mañana
  - Tarde
  - Noche

Añadir

Tipo

Por puntuación

Multirespuesta

Opcional



Eliminar



Idioma seleccionado es

Confort

Borrar categoría

Preguntas

Tipo

Opcional

Eliminar

Existe la opción de habilitar/deshabilitar cada pregunta. Por ejemplo, en el caso de un alojamiento con piscina exterior, es lógico que no quiera preguntar sobre esta instalación durante la temporada que no está en uso.

Al deshabilitar una pregunta no desaparece, simplemente no está activa y no se muestra en la encuesta de satisfacción que recibe el huésped. Cuando se desee volver a recopilar comentarios, se puede habilitar fácilmente sin necesidad de volver a formularla de nuevo.

### Crear preguntas ✕

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

**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 tres 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  Pregunta abierta

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.

Crear preguntas
✕

Selecciona tipo de respuesta:  Por puntuación + comentario  Multirespuesta  Pregunta abierta

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

### 3. Pregunta abierta

Con este tipo de pregunta el huésped puede introducir un comentario, por lo que es posible obtener información más detallada y en profundidad.

### 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:

1 días 0 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 huéspedes 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.

# Resultados y estadísticas



## 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 <b>Comentario:</b> NS/NR	6.5	Limpieza
Grado de satisfacción con el confort de las instalaciones <b>Comentario:</b> 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 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	 

# Puntuaciones y comentarios de huéspedes

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.

Volver al Dashboard

Estadísticas ▾

Clientes

Clientes e impresiones

Reputación

Interacción de clientes

Interacción de empleados

Comparación de hoteles

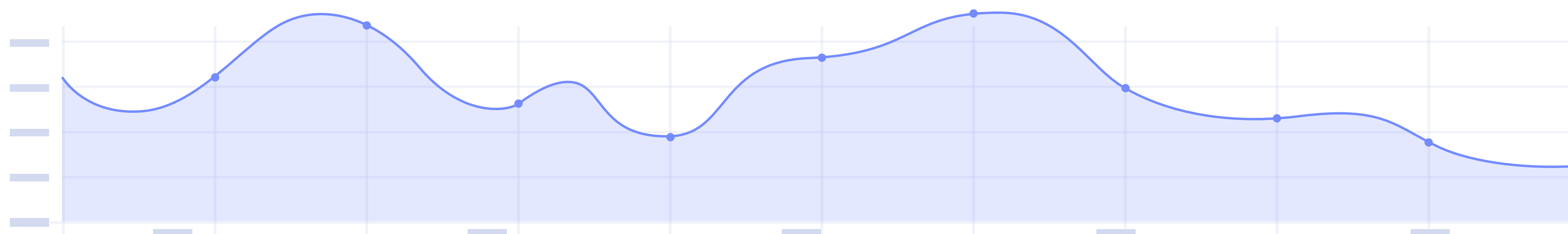
Estadísticas de fidelización

Bellbot

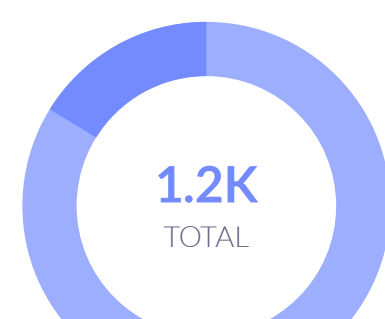
Salir

### Puntuación en el tiempo

Días Meses Años ?



### Enc. realizadas ?



### Puntuación media ?

5.76  
SOBRE 10

### Tiempo de respuesta medio ?

53.87H  
2 DÍAS Y 6 HORAS

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.





# Comparación de resultados de hoteles

Para comparar los resultados entre hoteles de una misma cadena, bastará con activar la pestaña 'Cadenas' desde el mismo panel de 'Reputación'.



Valoración	Total		Hotel Paraíso		Hotel Pirineos		Hotel Edén		?
¿Está satisfecho con el servicio del bar piscina? PREGUNTA	<b>18K</b> RESPUESTAS	<b>7.87</b> MEDIA	<b>3.9K</b> RESPUESTAS	<b>7.96</b> MEDIA	<b>1K</b> RESPUESTAS	<b>7.98</b> MEDIA	<b>1.1K</b> RESPUESTAS	<b>8.61</b> MEDIA	
¿Está satisfecho con el departamento de servicios técnicos, sin valorar la WiFi? PREGUNTA	<b>17.9K</b> RESPUESTAS	<b>7.88</b> MEDIA	<b>3.9K</b> RESPUESTAS	<b>7.37</b> MEDIA	<b>1K</b> RESPUESTAS	<b>6.42</b> MEDIA	<b>1.1K</b> RESPUESTAS	<b>7.58</b> MEDIA	
¿Está satisfecho con la zona termal del spa? PREGUNTA	<b>17.8K</b> RESPUESTAS	<b>7.16</b> MEDIA	<b>3.9K</b> RESPUESTAS	<b>7.27</b> MEDIA	<b>1K</b> RESPUESTAS	<b>7.77</b> MEDIA	<b>1.1K</b> RESPUESTAS	<b>7.10</b> MEDIA	

Limpieza	Total		Hotel Paraíso		Hotel Pirineos		Hotel Edén		?
Grado de satisfacción con la limpieza del hotel PREGUNTA	<b>102</b> RESPUESTAS	<b>7.46</b> MEDIA	<b>3.9K</b> RESPUESTAS	<b>6.25</b> MEDIA	<b>1K</b> RESPUESTAS	<b>7.58</b> MEDIA	<b>1.1</b> RESPUESTAS	<b>8.6</b> MEDIA	

Una vez activada la pestaña, aparecen los **datos de todos los hoteles de la cadena** en una tabla. En las filas se muestran las preguntas agrupadas en categorías y en las columnas, el nombre de los hoteles. La tabla proporciona tanto el número de respuestas como la nota media que ha obtenido cada pregunta.

## Comparativa de hoteles

[Volver al Dashboard](#)

[Estadísticas](#) ▾

Cientes

Cientes e impresiones

Reputación

Interacción de clientes

Interacción de empleados

[Comparación de hoteles](#)

Estadísticas de fidelización

Bellbot

[Salir](#)



















Nombre	Emails de satisfacción enviados	Emails de satisfacción abiertos	Clics en emails de satisfacción	Emails de review enviados	Emails de review abiertos	Clics en emails de reviews	Emails de warning enviados
Hotel Paraíso	770	72%	69%	770	88%	87%	51
Hotel Pirineos	684	81%	73%	684	97%	91%	15
Hotel Edén	192	66%	90%	192	70%	66%	20
Hotel Mediterráneo	101	95%	80%	101	76%	67%	23
Hotel Lago Azul	453	40%	62%	453	25%	23%	49
Hotel Arena Blanca	326	83%	25%	326	52%	33%	92

En la sección '**Comparación de hoteles**', hay más métricas para comparar entre hoteles como el porcentaje de encuestas de satisfacción abiertas o el número de emails de review abiertos.

# Contenido relacionado

- Portal WiFi  
- 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)

