



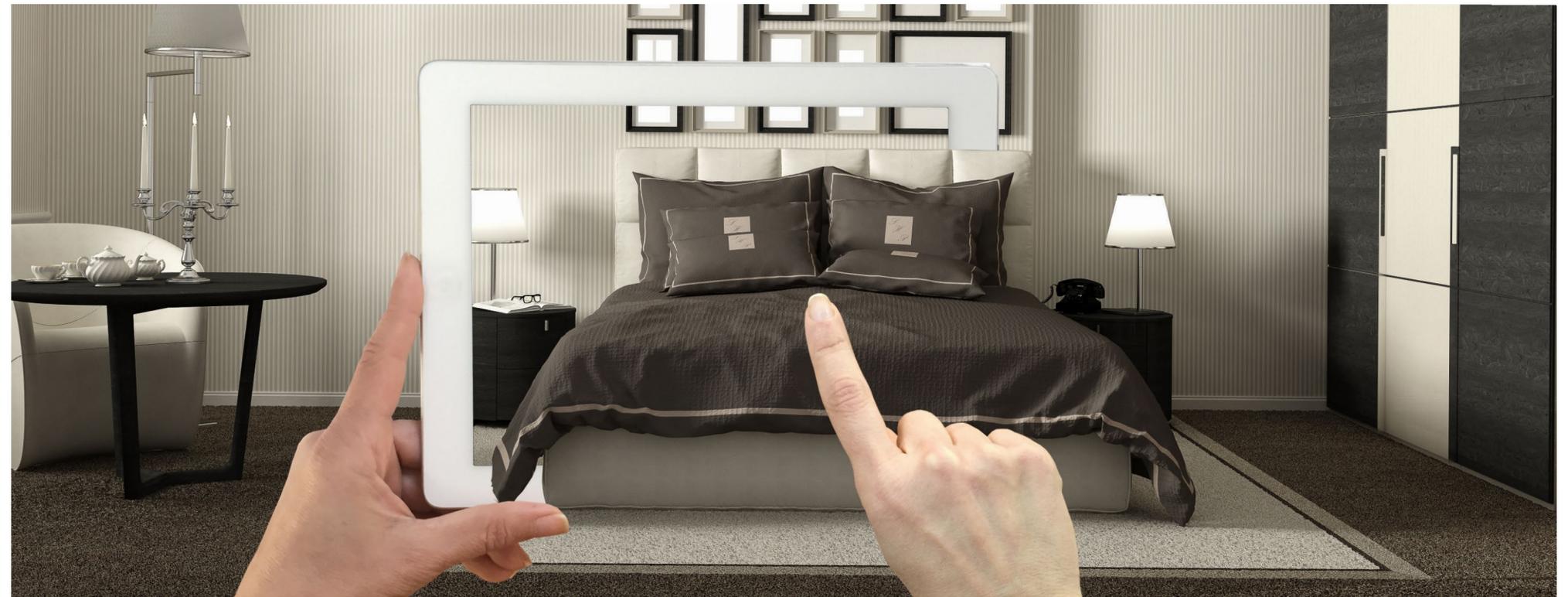
7 factores

clave a la hora de elegir un software de reservas para sus hoteles y complejos turísticos

Un sistema de reservas eficaz es esencial para garantizar el éxito de tu negocio, ya sea un hotel boutique, una gran estación de esquí, una cadena nacional de moteles, un parque temático o un servicio completo de cruceros.

Sin embargo, todavía hay demasiadas empresas hoteleras que utilizan soluciones independientes para sus distintas funciones. Cuando se gestionan las reservas de habitaciones mediante un sistema, las reservas de restaurantes se registran con otro software, mientras que las de spa se anotan en post its. En ocasiones, resulta difícil ver claramente a los huéspedes y los servicios que estos reservan, y mucho más ofrecerles una experiencia personalizada.

Actualmente, muchas empresas buscan sustituir sus antiguos sistemas por un software que conecte todas las partes de su negocio y favorezca su crecimiento. Al seleccionar un software de reservas, asegúrate de que disponga de estas siete importantes funcionalidades. De este modo, elegirás una solución eficaz para tu empresa hotelera.



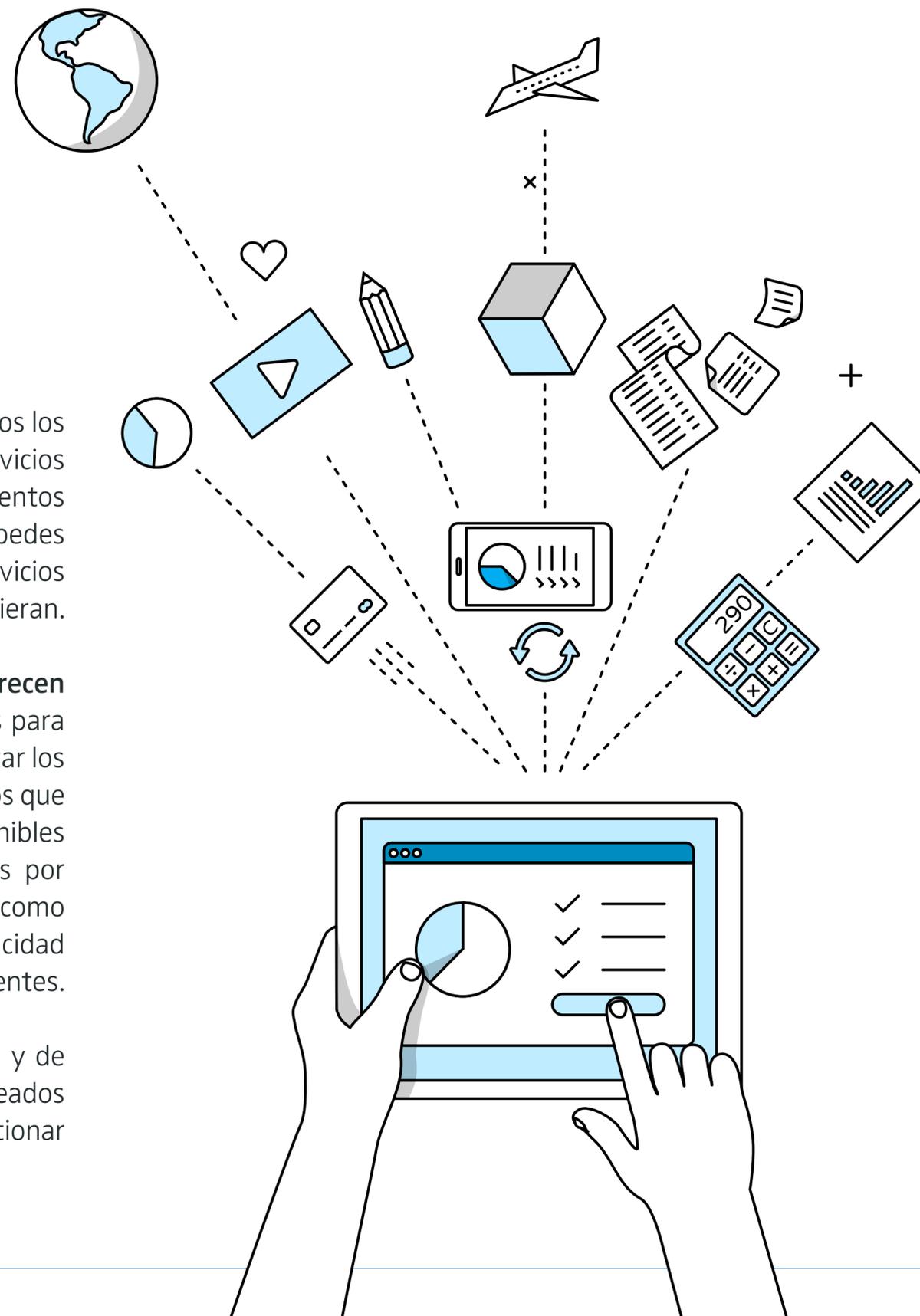
- 1. Vista centralizada**
- 2. Visibilidad para los empleados en todos los dispositivos**
- 3. Paquetes**
- 4. Ofertas personalizadas**
- 5. Gestión optimizada del personal y los recursos**
- 6. Informes y datos sólidos**
- 7. Posibilidad de crecer**

1 Vista centralizada

La experiencia hotelera ideal combina a la perfección todos los elementos que ofrecen las instalaciones. Si ofreces servicios de alquiler de kayaks, excursiones a caballo, tratamientos de spa, bares, cafeterías y restaurantes, los huéspedes esperarán poder reservar cualquiera de estos servicios en línea o in situ, y pagarlos como y cuando prefieran.

Ahora bien, **la mayoría de los hoteles no pueden ofrecen este tipo de experiencia.** Al utilizar soluciones distintas para cada parte del negocio, con frecuencia no pueden consultar los distintos sistemas ni hacer un seguimiento de los servicios que un cliente ha reservado o de las plazas que aún están disponibles en un período determinado. El uso de varios sistemas por separado puede dar lugar incluso a problemas más graves, como la duplicación y la falta de reservas, así como la incapacidad de comprender los hábitos y las preferencias de los clientes.

La única forma de garantizar una experiencia unificada y de calidad constante tanto a los clientes como a los empleados consiste en utilizar la misma **plataforma integral** para gestionar el conjunto de servicios que ofrece tu empresa.



Cuando busque un nuevo sistema de reservas, procure que este ofrezca lo siguiente:

Reservas para todas tus instalaciones en una misma plataforma, p. ej., las habitaciones de hotel, las salas de conferencias, los servicios de restaurante y comedor, los servicios ofrecidos en su centro de fitness, spa u otras instalaciones, así como todos sus otros servicios.

Reservas en línea y en persona tanto de habitaciones como de servicios. El sistema debe permitir la venta en línea tanto en el sitio web como en los distintos canales de distribución, incluidas las agencias de viaje en línea (OTA, por sus siglas en inglés).

Reservas para grupos. La lista de huéspedes deberá estar vinculada a las distintas actividades que cada grupo haya reservado junto con las habitaciones, lo que te permitirá saber con seguridad qué servicios se han reservado para cada invitación y huésped.

Reservas para empresas destinadas a quienes viajan por negocios, con tarifas especiales y servicios exclusivos.



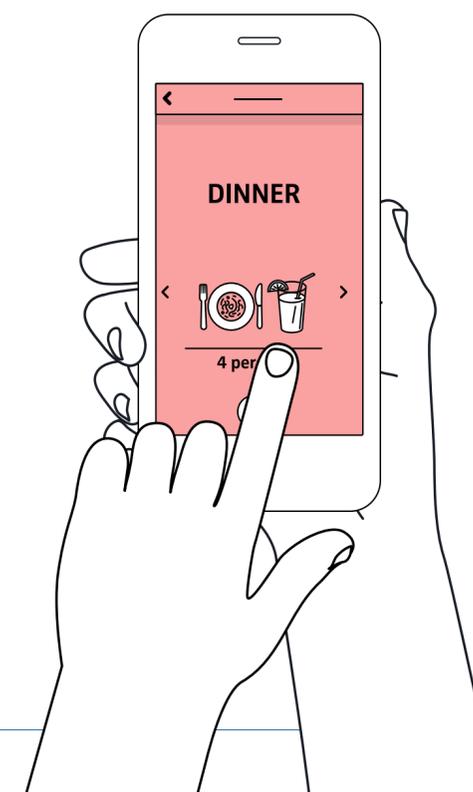
2 Visibilidad para los empleados en todos los dispositivos

“¿Una mesa para cuatro a las 21:00? Voy a llamar al restaurante para ver si hay alguna mesa disponible. [...] Vaya, no contestan el teléfono. Apuntaré las 21:00 y llamaré más tarde para avisarte”.

Este tipo de interacción no es la que se espera de un servicio de lujo. Sin embargo, demasiados hoteles siguen utilizando sistemas ineficaces para gestionar y notificar las reservas. De hecho, el personal de recepción a menudo no conoce el grado de disponibilidad en el restaurante, el gimnasio o en otras partes del hotel.

Un software de reservas ideal le ofrece una **fuentes de información única y centralizada** en cuanto a **disponibilidad, precios y ofertas de habitaciones y servicios** en toda su empresa. Por ello, debe permitir a los empleados gestionar cualquier solicitud desde cualquier punto de venta (TPV), dispositivo móvil u ordenador de back office de la organización, ya sea para que un huésped añada una comida a la habitación, compre una entrada para un evento o solicite servicios más complejos, como el alquiler de un barco durante dos horas con un instructor de submarinismo y bebidas en el bar para después.

Al permitir que tu personal sepa qué mesas siguen disponibles en el restaurante y reserve franjas horarias vacías en el spa desde cualquier ordenador, tableta o móvil facilitará considerablemente tu trabajo y, de este modo, proporcionará a tus clientes un servicio más fluido y satisfactorio.





Busque un sistema que le permita hacer lo siguiente:

Mezclar y combinar los servicios a su gusto

Deberás poder agrupar varios servicios (p. ej., una habitación con desayuno y traslado de ida y vuelta), combinar servicios internos y externos (p. ej., crear un "paquete de esquí con cena incluida" que incluya la cena en el hotel, el alquiler de un equipo de esquí y un pase para el telesilla) y crear paquetes tan amplios como desees (p. ej., ofrecer paquetes familiares con todo incluido, con comidas, servicio de niñera y entradas para parques temáticos).

Fije precios flexibles

El sistema debería permitirte establecer distintos precios para el mismo paquete; por ejemplo, encarecerlo los fines de semana o descontarlo antes de mediodía.

Llevar la cuenta de lo que vende

La solución adecuada te permitirá configurar los servicios para que cada uno de ellos se contabilice automáticamente en la fuente de ingresos correspondiente. De este modo, simplificará su contabilidad y sabrá con certeza lo que se vende y lo que se canjea con mayor frecuencia.

Mantener sincronizadas todas las partes del negocio

Cuando un huésped llega al hotel, la reserva debería actualizarse automáticamente. De la misma manera, si un cliente no aparece, el sistema debería marcar automáticamente del mismo modo todas las actividades vinculadas a su reserva. Con ello ahorrará tiempo y reducirá el riesgo de errores, y tendrá más oportunidades de cubrir las vacantes y reducir las pérdidas.

3 Paquetes

Los estudios del Grupo Expedia demuestran que los huéspedes que reservan paquetes de viajes suelen aportar más valor a los hoteles: **reservan antes, se quedan más tiempo y, por lo general, gastan más dinero** que aquellos que solo reservan habitaciones.

Un software de reservas ideales aquel que le permita ofrecer distintos tipos de paquetes, en función de sus objetivos y de las preferencias de los clientes.

4 Ofertas personalizadas

Según el último informe sobre tendencias globales de viajes de American Express, **las experiencias personalizadas son la oferta de lujo más atractiva** que puede ofrecer un destino turístico. Para las empresas, la personalización puede traducirse en un rápido retorno de la inversión. De hecho, un estudio de The Relevancy Group y Liveclicker demuestra que **las empresas que utilizan tácticas avanzadas de personalización perciben hasta 20 dólares de retorno por cada dólar invertido**. Por otra parte, la personalización efectiva puede **incrementar la fidelidad de los clientes**, tal como señala la empresa de análisis de mercado McKinsey.

Para proporcionar ofertas y paquetes personalizados, primero debes ser capaz de seguir el itinerario de los huéspedes y saber qué les gusta, con qué frecuencia visitan tus instalaciones, qué servicios solicitan y cuáles de ellos vuelven a contratar. Si deseas conseguir visibilidad, necesitas una solución de reservas unificada que abarque las distintas partes de tu negocio en una misma plataforma. La consolidación de los datos procedentes de los distintos centros de interacción e ingresos del hotel (incluidas las reservas y las habitaciones, así como todos los servicios y las actividades) en una sola base de datos permite que este tipo de plataforma te proporcione la información que necesitas para llevar a cabo las siguientes acciones:

Reconocer a los huéspedes cuando regresan y hacer que se sientan como en casa. Los toques personales, como dejar una nota de bienvenida en la habitación junto al periódico preferido del huésped, pueden ayudarle a fidelizarlo y a crear conexiones más profundas.

Personalizar las comunicaciones y las ofertas en función de las interacciones y preferencias anteriores. Por ejemplo, puedes informar a un aficionado del golf de la remodelación de tu campo de golf o enviar a los dueños de perros que te hayan visitado anteriormente una promoción especial de sus servicios para mascotas.

Identificar las tendencias generales de los segmentos de huéspedes y utilizar esta información para diseñar ofertas y paquetes que generen mayores ingresos entre los distintos grupos y en todas las zonas del hotel.





"El sector hotelero precisa de un sistema que pueda gestionar las habitaciones y los servicios; que cuente con un solo inventario, un motor de reservas universal listo para usar, así como pagos e inteligencia empresarial incluidos en el paquete, y que pueda dirigirse a varios canales siguiendo a los clientes en su itinerario"

Nick Price, director general de NetSys Technology

Ese sistema por fin existe!

Descubre



LS Central
for hotels

PMS – Reservas – F&B - Comercio minorista

El software de gestión de hoteles e instalaciones
que da prioridad a sus huéspedes

5 Gestión optimizada del personal y los recursos

Las reservas o la venta de entradas pueden parecer una tarea sencilla. No obstante, si tu oferta es compleja, necesitarás herramientas eficaces o, de lo contrario, correrás el riesgo de perder ciertas oportunidades. Un terapeuta de spa también puede ofrecer sus servicios como entrenador personal, del mismo modo que se puede reservar el salón del restaurante para eventos privados en momentos determinados. Cuando no se tiene un control preciso y en tiempo real de los recursos, se corre el riesgo de no reservar o de duplicar las reservas.

Un sistema de reservas ideal le permitirá gestionar una compleja combinación de recursos en diferentes esferas del negocio. Busca una solución de software que te permita:

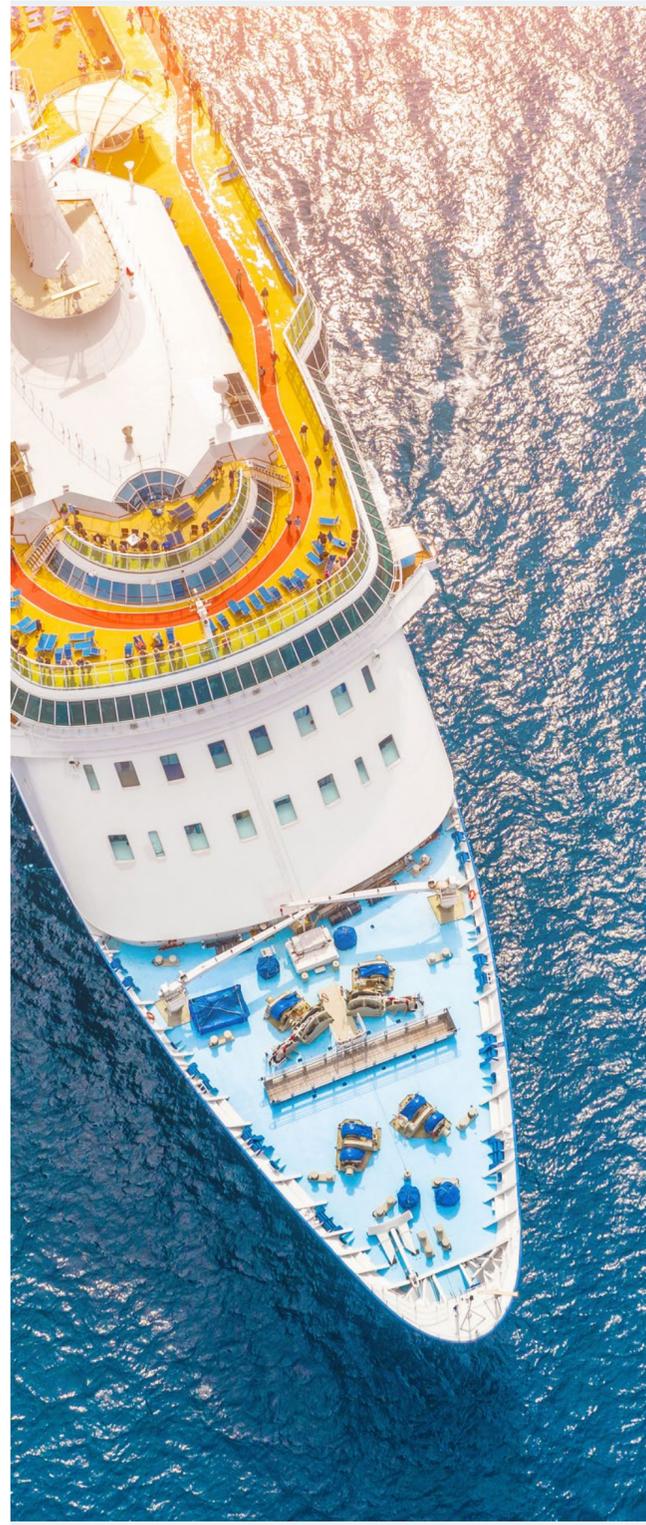
Consultar **información actualizada** sobre qué personal, habitaciones y servicios están disponibles y cuáles se han reservado para aprovechar los recursos con total eficacia limitando las franjas horarias vacías y evitando las reservas dobles.

Reasignar las reservas con rapidez en caso de que sea necesario. Si un instructor está enfermo o si el mal tiempo provoca la cancelación de las actividades al aire libre, los gestores deben tener flexibilidad para trasladar los recursos a otro lugar, compartirlos entre las distintas zonas o lanzar rápidamente ofertas adaptadas para minimizar las pérdidas.

Comunicar con claridad los horarios a los trabajadores autónomos y otros profesionales externos (p. ej., los monitores de tenis, el servicio de catering o los animadores) y compartirlos con estos, así como reducir las pérdidas de tiempo.

Llevar un control de las reservas y las horas trabajadas del personal que trabaja a comisión, lo que simplificará su contabilidad a final de mes y le permitirá compensarles debidamente y con total puntualidad.





6 Informes y datos sólidos

¿Qué paquetes son los más populares entre las familias con hijos? ¿Prefieres ofrecer cenas en barco o cruceros de medianoche? ¿Qué servicios vuelven a solicitar con más frecuencia quienes viajan por negocios?

Los datos desempeñan un papel esencial a la hora de rentabilizar tu negocio: te ayudan a maximizar los ingresos y a garantizar que tu oferta se ajuste a las demandas y expectativas de los clientes.

La recopilación de todos los datos de la empresa y de los clientes de forma coherente en un lugar centralizado hace de los sistemas unificados una herramienta clave para obtener la información empresarial que necesitas. Una solución unificada te ahorrará tiempo y dinero, ya que no tendrás que perder ni un solo minuto reuniendo datos de distintas fuentes, ni tendrás que contratar a un científico de datos para tratar de dar sentido a un montón de piezas de información inconexas. En su lugar, dispondrás de datos organizados de manera coherente, que podrás ejecutar mediante soluciones de software de análisis para obtener los informes y la información que necesitas en cualquier momento.

Un sistema de reservas ideal también vendrá con un **software de análisis e informes ya integrado.**



7 Posibilidad de crecer

El crecimiento es un aspecto importante para cualquier empresa. Si tu software solo te permite reservar una de las instalaciones o admite un número limitado de servicios, es posible que tengas que cambiar el sistema cuando tu empresa se amplíe o comprar e integrar otras soluciones independientes.

Si deseas favorecer tu crecimiento, busca un sistema de reservas capaz de crecer y transformarse con usted. El software ideal:

Permite **añadir distintas actividades de forma sencilla**. Por ejemplo, si construyes una nueva pista de tenis o decides convertir la piscina en un parque acuático con entrada y clases de gimnasia, debería poder modificar rápidamente la oferta en todos los puntos de contacto.

Ofrece una gran flexibilidad a la hora de **modificar las reservas cuando sea necesario**. Deberías poder reservar la misma sala para conferencias, conciertos o bodas, o concertar una cita con el mismo terapeuta para masajes y tratamientos de belleza, sin que haya riesgo de confusiones y dobles reservas.

Es **modular** y se adapta a tus necesidades, tanto si diriges un complejo turístico con un único emplazamiento, un parque temático con atracciones o una cadena de hoteles. De este modo, cuando decidas ampliar tu empresa, podrás confiar en tu sistema actual y tendrás la certeza de que la información, los precios, los recursos, las ofertas y los datos de los clientes fluirán a la perfección en todas tus instalaciones. prices, resources, offers, and customer data will flow seamlessly across all your properties.



Generar valor con la solución de software adecuada

En un sector tan competitivo como el de la hotelería, hay que ofrecer experiencias fantásticas y personalizadas a los clientes en todo momento para destacar por encima de la competencia y ganarse un lugar en el corazón de los clientes. Para ello, es necesario contar con una tecnología que te sirva de apoyo a la hora de conocer a tus clientes y recordar sus preferencias. Un sistema de reservas potente puede ser una herramienta inestimable para ofrecer grandes experiencias, ya que te permitirá transformar tu empresa de hotelería en un destino en vez de un establecimiento que ofrece habitaciones para dormir.

A la hora de elegir un nuevo sistema de reservas, busca uno que te ofrezca información centralizada, una funcionalidad sólida en materia de elaboración de informes y la flexibilidad necesaria para crear ofertas y paquetes nuevos en todo momento. De este modo, seguirás aportando valor tanto a tu empresa como a tus huéspedes.





Un software inapropiado puede acabar con tu negocio.

Reservas inexistentes o dobles, precios incorrectos y franjas vacías.

Hay muchas cosas que pueden salir mal cuando se selecciona un sistema de reservas inapropiado. Ya sabes cómo acaba esta historia: clientes decepcionados y pérdidas económicas cuando los huéspedes deciden alojarse en otro sitio.

Podemos ayudarte a convertir tu negocio en un destino de primera categoría para los clientes.

[Contáctanos](#)



LS Retail

We make business easy

LS Retail es un proveedor líder en el mundo de soluciones de software de gestión empresarial para empresas de hotelería, retail y estaciones de servicio de todos los tamaños. Nuestros sistemas de gestión todo en uno dan servicio a miles de hoteles, tiendas, restaurantes, gasolineras y otros establecimientos en más de 140 países. Para obtener más información sobre la empresa y sus productos, visite

www.LSRetail.com/es