

FIDELTOUR

7 LECCIONES IMPRESINDIBLES PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE TU HOTEL

FIDELTOUR ACADEMY

La fidelización es la esencia de tu hotel

La fidelización no es un número en una hoja de cálculo. Se trata de un lazo invisible que teje historias, sensaciones y emociones entre tu hotel y cada huésped.

Cuando un cliente vuelve, no solo elige un lugar para dormir, elige una sensación de pertenencia.

No se trata de competir en lujos, sino de ofrecer lo intangible: el alma de tu hotel.

En esa conexión genuina es donde reside la verdadera magia de la fidelización. Porque al final, lo que recordamos no son los servicios, sino cómo nos hicieron sentir. Por eso decidimos volver.



La clave para competir y fidelizar es la tecnología

La digitalización y la implementación de herramientas tecnológicas son indispensables para que los hoteles puedan **optimizar la experiencia del huésped**, competir con las OTAs y maximizar la venta directa. Las estrategias deben centrarse en la personalización, el manejo eficiente de datos y la mejora constante de la reputación online.

Extraemos 3 claves de este episodio:

Digitalización como base de la competitividad.

Herramientas como el CRM, el motor de reservas y el channel manager son imprescindibles para la gestión y centralización de datos.

Reputación online y experiencia del huésped

La percepción de otros huéspedes en portales de opinión influye directamente en la decisión de los clientes potenciales.

Marketing personalizado y segmentado

Usar tecnologías como la IA y programas de lealtad avanzados es clave para optimizar el marketing hotelero.



Miguel Hita · CSO

Fidelización hotelera: repetición y conexión emocional



Guillem Moll · COO

La fidelización de huéspedes va más allá de la repetición de estancias; se basa en **construir una conexión emocional sólida y consistente** que transforme la experiencia en un compromiso a largo plazo. La combinación de tecnología, personalización y un enfoque genuino hacia las expectativas del cliente son clave para lograrlo.

Lo más importante es...

Definición de fidelización

No se trata únicamente de que un huésped repita, sino del motivo detrás de esa repetición, el cual está profundamente ligado a la conexión emocional con la marca y la experiencia

Importancia de la consistencia

Desde la primera interacción hasta la última todo debe reflejar coherencia con los valores y la propuesta de valor.

La tecnología, siempre aliada

Herramientas como CRM, motores de reservas y sistemas automatizados permiten la hiperpersonalización. Conocer las preferencias del huésped y anticipar sus necesidades eleva la satisfacción y la fidelización.

El e-mail marketing transforma la relación con tus huéspedes

El email marketing es una herramienta crucial para la **comunicación efectiva con los huéspedes**. Una estrategia bien segmentada y alineada con los intereses y necesidades del cliente no solo mejora la fidelización, sino que también aumenta las conversiones y fortalece la relación entre ambos.

Las claves de este episodio...

Implementación de una estrategia global

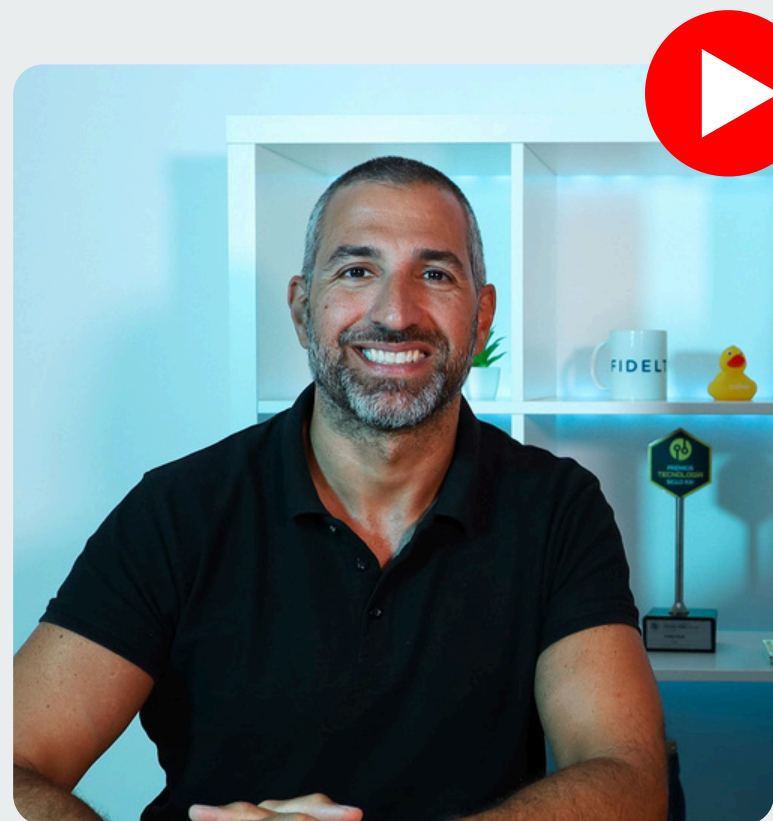
El email marketing debe integrarse en la estrategia de marketing del hotel, junto con otras herramientas como redes sociales. La coherencia es clave para una comunicación efectiva.

Cumplimiento de la ley

Es esencial cumplir con la GDPR y obtener el consentimiento de los clientes para evitar sanciones y mantener una buena reputación.

Tecnologías aplicadas y específicas para tu hotel

Tener un CRM que centralice datos del PMS, motor de reservas, Wi-Fi, chatbots, entre otros.



Alonso Rosquete · AX

La IA y la multicanalidad redefinen el sector y la comunicación con el huésped



Sofía Veloso · Product Owner

La implementación de la IA en el sector hotelero optimiza la eficiencia operativa y redefine la experiencia del huésped. Su adopción plantea desafíos que requieren formación y planificación. **La IA no reemplaza la interacción humana, pero sí complementa los procesos hoteleros al permitir una personalización más profunda, permitiendo mejoras en la comunicación directa y en la fidelización. De esto aprendemos que...**

Adopción progresiva de la tecnología

Las grandes cadenas hoteleras están adoptando tecnologías de IA más rápidamente que los hoteles independientes, que pueden estar conformándose con sus niveles actuales de ocupación.

Herramientas de IA

La IA está mejorando sistemas de gestión hotelera, como PMS y CRM, facilitando la toma de decisiones basadas en datos, lo que permite a los hoteleros optimizar sus estrategias.

Formación del personal

Es crucial educar y formar a los empleados sobre nuevas tecnologías para que puedan utilizarlas eficazmente, lo que garantizará una experiencia positiva tanto para el hotelero como para el huésped.

El inbound marketing atrae y enamora sin ser intrusivo

El inbound marketing hace que los hoteles conecten con futuros huéspedes mediante contenido que les permita ser encontrados de forma orgánica, distinguiéndolos de la competencia. Las RRSS permiten transmitir valores de marca y experiencias auténticas de un vistazo. Una **comunicación coherente refuerza la reputación** y amplifica la interacción. Del inbound marketing extraemos que...

Es una estrategia no intrusiva

Las estrategias inbound ayudan a los hoteles a atraer a los huéspedes mediante contenido relevante, estableciendo una conexión desde el primer momento y evita la necesidad de marketing intrusivo.

Coherencia de marca

La personalidad y los valores de la marca deben estar claros y ser coherentes en todos los canales, lo que genera confianza y diferencia al hotel en un mercado saturado.

Humanización y realismo de la marca hotelera

A través de historias y experiencias se crea una conexión emocional con los huéspedes, lo que es fundamental para la diferenciación.



Estefanía Durán · Inbound Marketing Specialist

Un software específico para hoteles mejora la operativa y la rentabilidad



Javier Pérez-Llanera · CEO

La innovación tecnológica y la especialización son esenciales para que los hoteles se adapten a un mercado competitivo y optimicen su rentabilidad. Al combinar tecnología con un conocimiento profundo del cliente y un enfoque en la fidelización, se pueden superar desafíos como la dependencia de intermediarios, aumentando la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Tecnología y SaaS B2B

La adopción de herramientas tecnológicas específicas, como CRMs y email marketing integrados, mejora la eficiencia operativa y potencia la venta directa.

Propuesta de valor diferenciada

Los hoteles deben especializarse en un nicho y ofrecer servicios personalizados que los distingan, aumentando su rentabilidad.

Importancia del equipo

Rodearse de líderes y personas apasionadas por el sector turístico es clave para el éxito de un emprendimiento.

Tu huésped quiere algo más que una cama y tú quieres algo más que un huésped.

La tecnología está transformando la manera en que **conectamos con nuestros huéspedes**, pero detrás de cada interacción hay una oportunidad para crear un vínculo verdaderamente especial, más allá de llamarle por su nombre o dejarle unos bombones en la habitación.

Al combinar las nuevas tecnologías con un trato cada vez más personalizado, tenemos el poder de hacer que cada estancia sea única.

Invertir en tecnología es clave para avanzar. No solo aumentaremos los ratios de fidelización, sino que además crearemos recuerdos inolvidables que enamorarán a nuestros huéspedes para seguir eligiéndonos.

Herramientas que te ayudan a mejorar la fidelización hotelera



FIDELTOUR CRM

Maximiza la conversión de tu web automatizando campañas personalizadas.



FIDELTOUR CAMPAIGNS

Maximiza la conversión de tu web con campañas de e-mail marketing personalizadas.



FIDELTOUR CONNECT

Centraliza tu base de datos conectando todas tus fuentes de datos.



FIDELTOUR REVIEWS

Optimiza tu reputación online con encuestas de satisfacción hotelera.



FIDELTOUR AUTOMATION

Automatiza las acciones de tus campañas de e-mail marketing y aumenta la conversión.



FIDELTOUR SOCIAL

Planifica tu contenido de redes sociales y utiliza las métricas para crear campañas especializadas.



FIDELTOUR LANDINGS

Crea páginas de aterrizaje y formularios para dar a conocer servicios o productos específicos.

FIDELTOUR

Fideltour es el CRM para hoteles creado por y para hoteleros que te permite conectar, conocer y fidelizar a tu cliente.

Empieza hoy tu aventura.

MÁS INFORMACIÓN



www.fideltour.com



marketing@fideltour.com

SÍGUENOS EN RRSS



[/fideltour](https://www.instagram.com/fideltour)



[/fideltour](https://www.linkedin.com/company/fideltour)