

SUCCESS STORIES SERIES

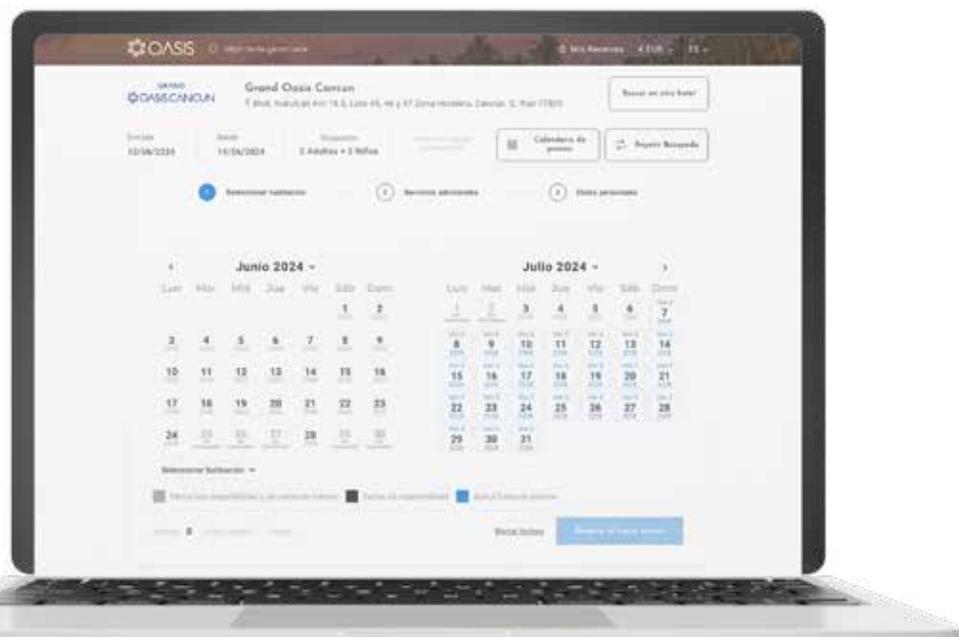
Oasis e Paraty Tech equilibram as vendas do canal direto.



CASO DE SUCESSO

O objetivo com a Paraty Tech era equilibrar as vendas entre o canal de voz e o site oficial

Fernando Pereira, Diretor Digital do Oasis Hotels & Resorts

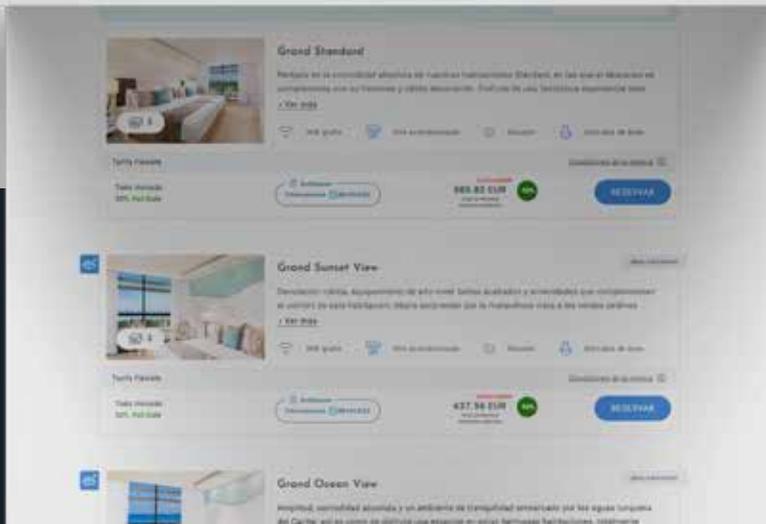


A principal cadeia hoteleira no México, Oasis Hotels & Resorts, possui 9 propriedades localizadas entre Cancun e Tulum, com um total de 2.500 camas nas Caraíbas Mexicanas.

Das suas nove propriedades, sete estão categorizadas como resorts tradicionais com tudo incluído. Os outros dois hotéis da cadeia são urbanos.

Os nossos caminhos cruzaram-se há um ano, e embora este cliente tenha aumentado significativamente o nível de exigência, também se empenhou ao máximo com o projeto, formando EQUIPA connosco.

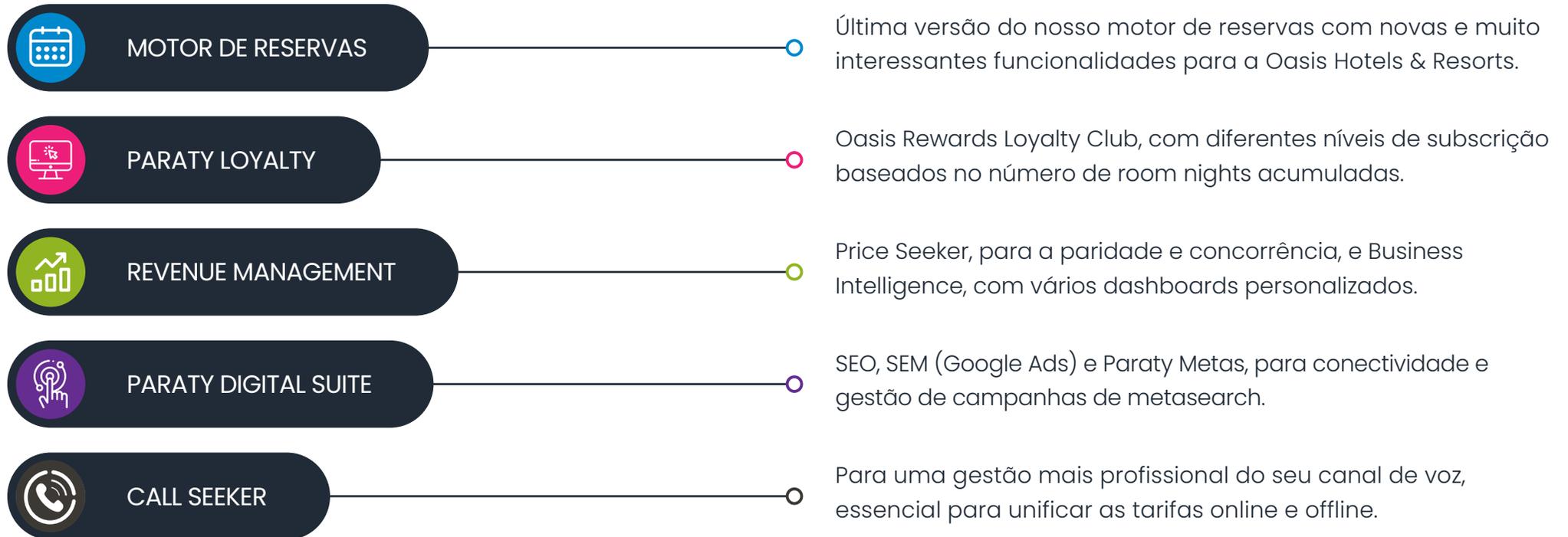
Esta parceria fez-nos melhorar e, em grande parte, graças a eles, consolidámos a nossa posição como o motor de reservas que gere o maior número de camas na zona hoteleira de Cancun.



CASO DE SUCESSO

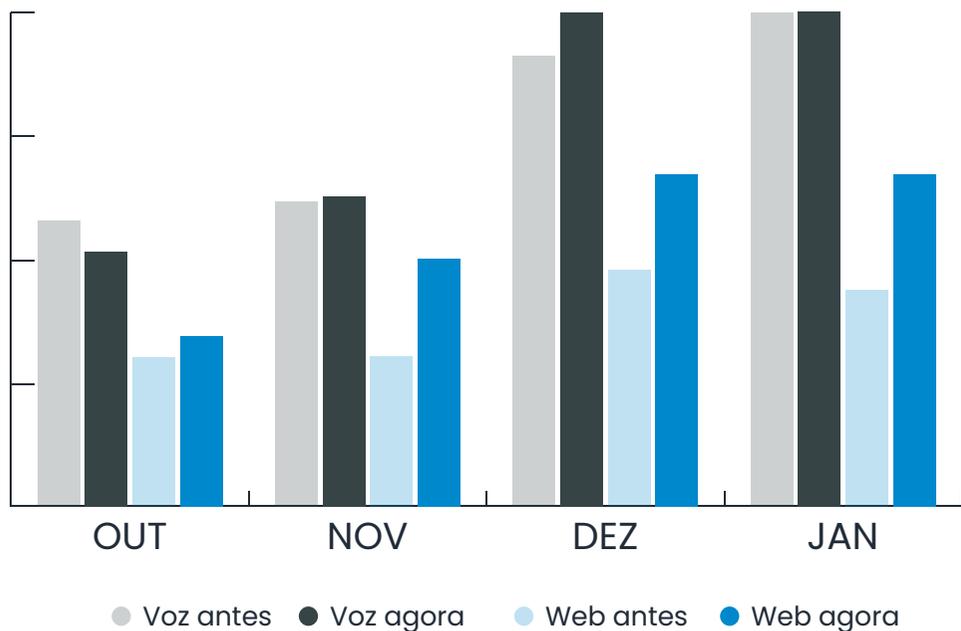
PROJETO DE COLABORAÇÃO

SERVIÇOS CONTRATADOS



Desempenho de Vendas

Ano após Ano



O principal problema que a Oasis Hotels & Resorts tinha quando nos contactou não era o volume de vendas, mas o desequilíbrio entre os canais diretos e a falta de controlo ou consistência na estrutura de preços.

O objetivo era aumentar o volume de reservas através do website sem comprometer as vendas por telefone.

Uma mudança desta natureza exige claramente um período de adaptação. Neste caso, não houve alterações significativas durante os primeiros meses de operação, o que já era uma boa notícia ("no news, good news").

No entanto, os primeiros resultados positivos da parceria entre a Paraty Tech e a Oasis Hotels & Resorts surgiram já em Outubro de 2023. Nesse mês, as vendas diretas através do site oficial aumentaram 14,8% em comparação com o mesmo período do ano anterior.

De forma semelhante, apenas um mês depois, em Novembro, as reservas online aumentaram 64,7%, e desde então o aumento tem-se mantido acima dos 40%. A partir desse momento, o aumento foi sempre superior a 40%.

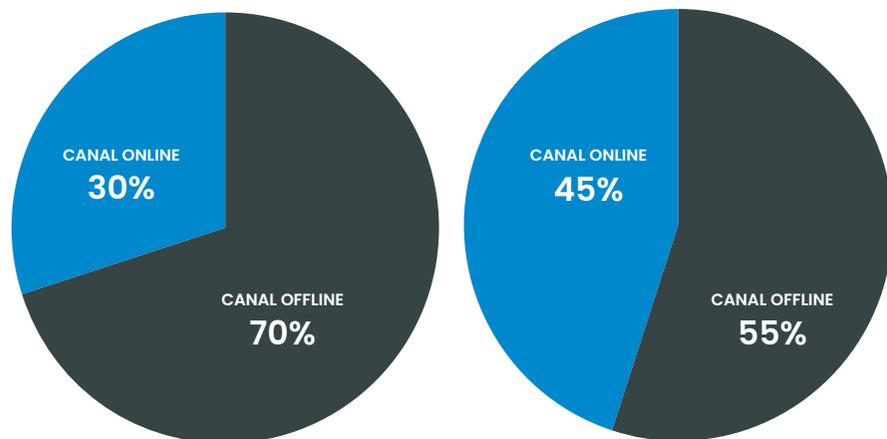
Em Dezembro de 2023 e Janeiro de 2024, as vendas diretas online cresceram 40,7% e 45,6%, respetivamente, em comparação com o mesmo período do ano anterior.

2023-2024 VS. ANO ANTERIOR

CASO DE SUCESSO

Share dos Canais Diretos

Evolução do Canal Online vs Canal Telefónico



Nas palavras de Fernando Pereira, CDO da empresa, "A boa notícia é que os canais estão a equilibrar-se. O call center está a crescer a um ritmo mais lento, mas o objetivo inicial era manter-se estável enquanto as vendas pelo site aumentavam". E referimo-nos aos dados. A cadeia passou de 70% das reservas feitas por telefone e 30% pelo site para 45% pelo site e 55% pelo call center.

Call Seeker

Protagonista Improvisado, pela Ring2Travel

Call Seeker é um dos nossos lançamentos mais bem-sucedidos até à data. Concebido para ajudar os hotéis a fazer a transição para um serviço telefónico profissional, a ferramenta integra-se com o motor de reservas do hotel, a gateway de pagamentos, os programas de fidelização e o CRM.

Além disso, permite criar orçamentos e enviar links de pré-reserva. Os dados falam por si: até 65% de todas as cotações enviadas com o Call Seeker resultam em reservas.

"A implementação do Call Seeker teve muito a ver com o controlo do canal de voz. Permitiu-nos igualar 100% dos preços oferecidos no website. Graças a esta ferramenta, conseguimos implementar uma única estrutura tarifária, integrada com os nossos programas de fidelização e, no fundo, recuperar o controlo de todo o canal direto, online e offline," conclui Fernando.

DESENVOLVIMENTOS E MELHORIAS ESPECÍFICAS PARA A OASIS HOTELS & RESORTS

-  **NOTIFICAÇÃO**

Criação de um sistema que notifica os fornecedores de cada pacote turístico após cada venda.
-  **SEGURANÇA**

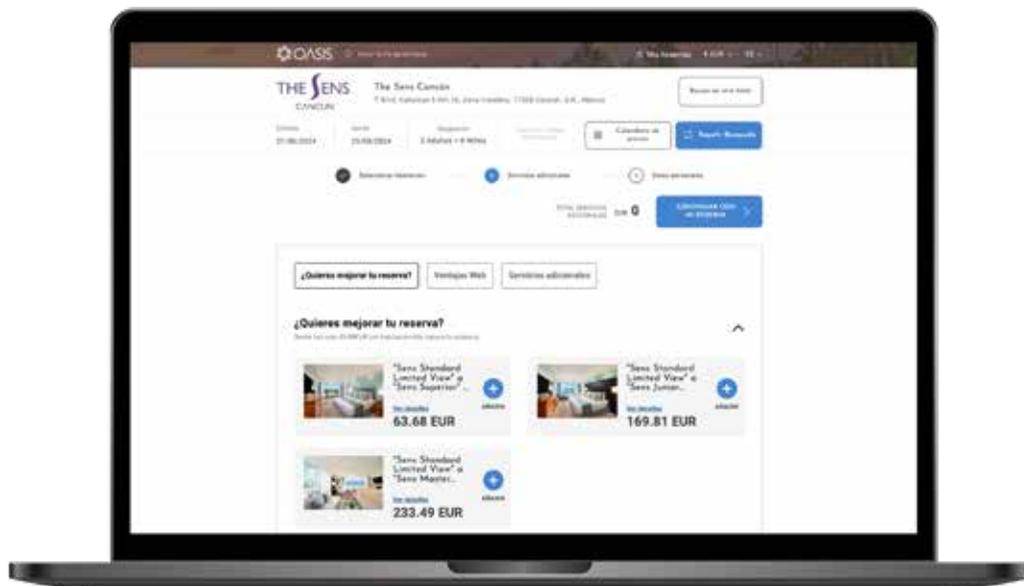
Maior segurança das mensagens de confirmação de reserva, graças à integração de um Código QR.
-  **GESTÃO DE RESERVAS**

Facilita a transferência de reservas entre hotéis e otimiza a exportação de dados do Manager em formato Excel.
-  **INTEGRAÇÃO**

A Paraty Tech integra as suas ferramentas com os sistemas de análise da Oasis.
-  **GESTÃO DE VENDAS**

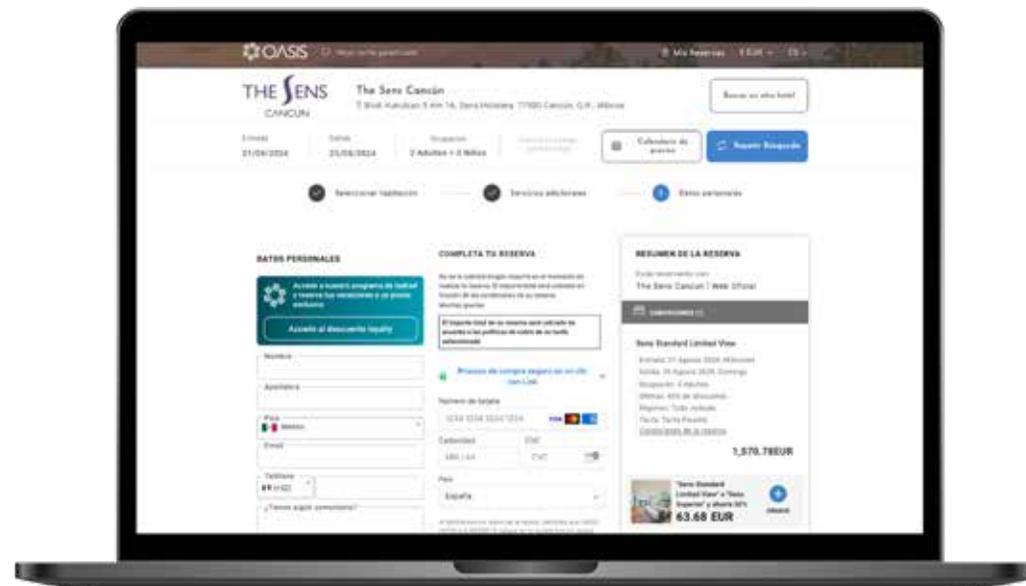
Serviços melhorados através da integração com o Zendesk e o seu software de gestão de vendas.

 **UPGRADES**



Otimização do processo de reserva: Incorporação de melhorias que permitem fazer upgrades antes de finalizar a transação.

 **LINKS DE PAGAMENTOS**



Integração de links de pagamento: Para garantir que os hóspedes pagam a sua estadia antes da sua chegada ao hotel.

O QUE NOS RESERVA A NOVA TEMPORADA?

AINDA EXISTE MARGEM PARA MELHORIAS



CONCLUSÕES

Embora haja sempre margem para melhorias, os resultados obtidos até à data são muito melhores do que os alcançados em anos anteriores.

Com um aumento médio de 55% nas reservas diretas através do motor, o website oficial da Oasis conseguiu equilibrar o volume de vendas através do canal de voz, sem afetar este último, cumprindo assim um dos principais objetivos do projeto.



MELHORIAS

Avançar lado a lado com grandes clientes leva-nos a tornar as nossas soluções mais eficazes. Em menos de um ano, implementámos:

- Refactoring dos Programas de Fidelização, mais flexíveis e adaptáveis.
- Venda de serviços independentes, como o Day Pass.
- **Cotações múltiplas com o Call Seeker.**



OBJETIVOS ALCANÇADOS

- Aumento das vendas diretas online sem perder vendas offline.
- Unificação da estrutura tarifária.
- Aumento das conversões nas redes sociais pagas, onde o ROI aumentou dez vezes.
- Redução dos erros da gateway de pagamentos com o Paraty E-Payments.
- Máxima fluidez, flexibilidade e contacto direto entre equipas, mantendo o nosso serviço ao cliente a níveis muito satisfatórios.

ESPAÑA

(+34) 952 230 887

info@paratytech.com

MEXICO

(+52) 998 341 4897

milena@paratytech.com

PORTUGAL

(+351) 300 506 271

info.portugal@paratytech.com

USA

(+1) 407 455 0160

rmarshall@paratytech.com

COLOMBIA

(+57) 321 296 2015

ahernandez@paratytech.com