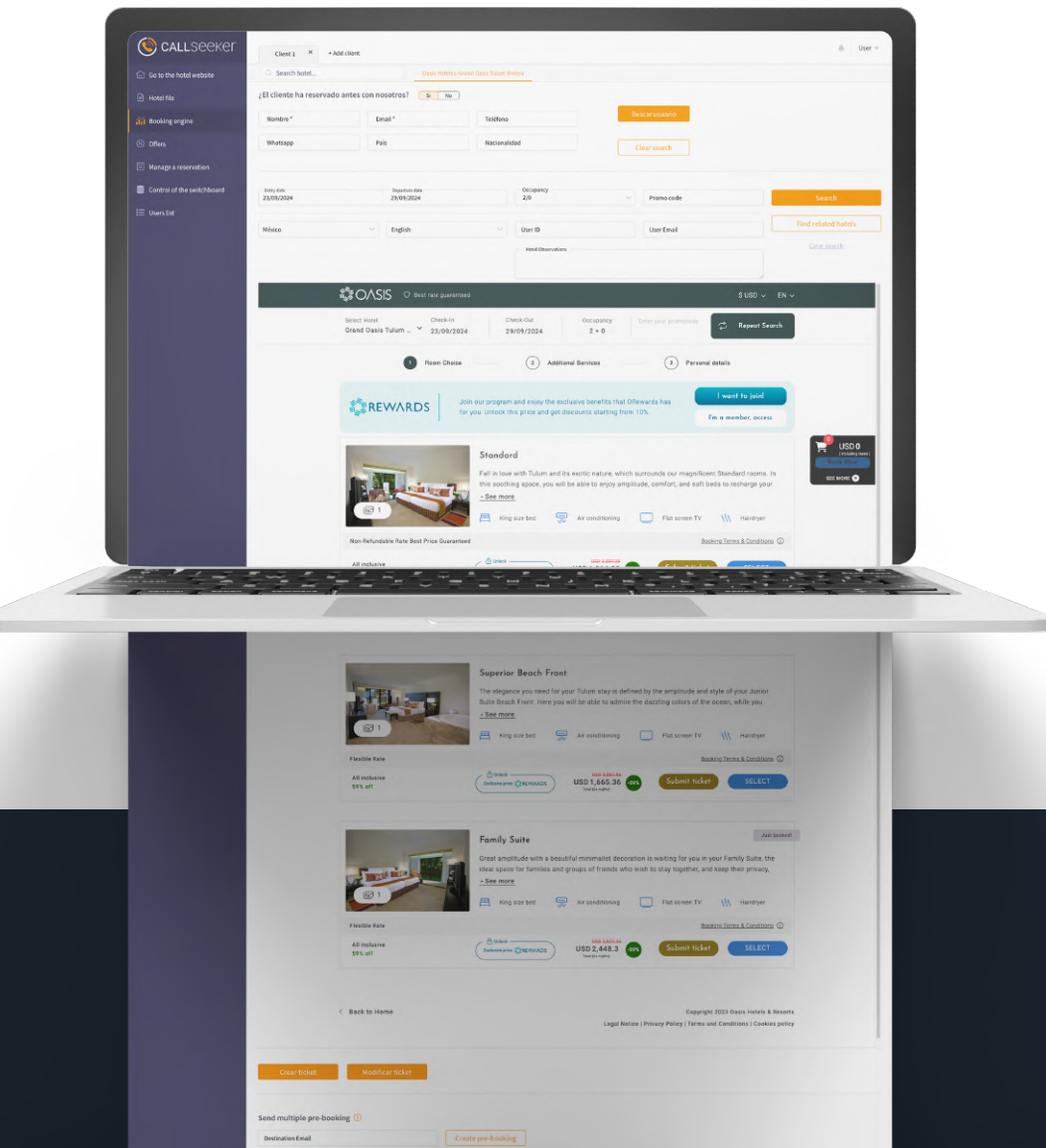


CASO DE USO

Hasta el 65% de las cotizaciones generadas con Call Seeker terminan en reserva

La atención telefónica ofrece unos ratios de conversión superiores a cualquier canal digital



El canal de voz está viviendo actualmente uno de sus momentos más dulces, aunque, de algún modo, el teléfono continúa siendo para muchos hoteleros la pata olvidada de la venta directa, pese a que los datos demuestran la importancia que le conceden los viajeros a esta vía de contacto.

A menudo da la sensación de que la tecnología y la venta directa hotelera se reducen, en esencia, al entorno online. Sin embargo, la atención telefónica constituye una rica fuente de big data en tiempo real y ofrece unos ratios de conversión muy superiores a los de cualquier canal digital.

De hecho, la mera presencia de un número de contacto claro y visible, mejoran también las cifras de conversión del propio motor de reservas, porque la voz, en última instancia, es sinónimo de **confianza, veracidad y cercanía**.

CASO DE USO

LA EFICACIA DE LAS HERAMIENTAS SE DEMUESTRA CON DATOS

Los datos nos llevaron a hacer una firme apuesta por el canal de voz hace ya mucho tiempo. Primero, con el lanzamiento de nuestro propio call center, **Ring2Travel**, evolución natural de nuestro servicio telefónico de asistencia web, con el principal objetivo de ayudar a los hoteles a no descuidar y a rentabilizar este canal de extraordinario potencial y muy demandado por sus huéspedes.

Y más recientemente, con el lanzamiento de la herramienta **Call Seeker**. Conectada con el CRM, el programa de fidelización, la pasarela de pagos del hotel y nuestro sistema de cobros, Paraty E-Payments, e integrada con aplicaciones de terceros. La herramienta fue concebida con la idea de facilitarle a los equipos de ventas la ardua tarea que constituyen las cotizaciones de reservas, así como para favorecer el minucioso seguimiento de las mismas.

En definitiva, permite a los hoteles equiparse con todo lo necesario para gestionar internamente las llamadas que reciben de una forma más organizada, eficiente y profesional, ofreciéndoles la posibilidad de generar enlaces seguros de pago con multitud de parámetros de configuración, como establecer el periodo de vigencia de la cotización, modificar el precio manualmente, bloquear el precio y el cupo, gestionar multicotizaciones, ignorar las restricciones de estancia, saltarse la pasarela de pagos, etc.

Siempre hemos destacado que **Call Seeker** es uno de nuestros desarrollos más exitosos, pero ahora, cumplido su pertinente periodo de rodaje, son los datos que arroja la propia herramienta, con **porcentajes de conversión de hasta el 65%**, los que vienen a avalar esta afirmación. A continuación, algunos ejemplos reales, pruebas irrefutables de su eficacia.

1

Cadena Hotelera / 4 Establecimientos

Destino: Islas Canarias

Segmento: Vacacional

Call Center in-house: Sí

Ring2Travel: No

Cotizaciones: 685

Reservas: 445

64,96%

RATIO DE CONVERSIÓN



PRIMER CUATRIMESTRE 2024

CASO DE USO

2

Cadena Hotelera / 48 Establecimientos

Destinos: Múltiples destinos nacionales y Tetuán (Marruecos)

Segmentos: Urbano, vacacional

Call Center in-house: Sí

Ring2Travel: Sí (servicio integral)

Cotizaciones: 801

Reservas: 336

41,95%

RATIO DE CONVERSIÓN



PRIMER CUATRIMESTRE 2024

CASO DE USO

3

Cadena Hotelera / 2 Establecimientos

Destino: Islas Canarias

Segmento: Vacacional

Call Center in-house: Sí

Ring2Travel: Sí (desbordamiento / fuera de horario)

Cotizaciones: 1.521

Reservas: 329



21,63%

RATIO DE CONVERSIÓN

PRIMER CUATRIMESTRE 2024

CASO DE USO

4

Cadena Hotelera / 4 Establecimientos

Destino: Costa del Sol

Segmento: Vacacional

Call Center in-house: Sí

Ring2Travel: Sí (desbordamiento / fuera de horario)

Cotizaciones: 649

Reservas: 138



21,26%

RATIO DE CONVERSIÓN

PRIMER CUATRIMESTRE 2024

CASO DE USO

FLUJO DE TRABAJO Y ORIGEN DE LAS COTIZACIONES

Para entender mejor el funcionamiento de **Call Seeker** hemos querido ilustrar a través de la siguiente infografía los flujos de trabajo habituales en los que la herramienta entra en acción.

Los **motivos que llevan a un potencial huésped a solicitar una cotización** son diversos y, una vez se le hace llegar el enlace de reserva (este punto es fundamental, porque el usuario puede confirmar la reserva con dicho enlace, siempre que esté dentro de plazo, sin necesidad de que el agente vuelva a intervenir), es igual de importante llevar a cabo el debido seguimiento de la misma.

Entre los que más se repiten, hemos identificado los siguientes motivos de solicitud de cotización: No son los únicos, pero sí los más habituales y sirven como ejemplo gráfico para entender la utilidad de una herramienta como **Call Seeker**:

- Clientes que llaman con la idea clara de solicitar una cotización.
- Clientes que no se deciden a confirmar la reserva en el momento de la llamada.
- Clientes que han comenzado la reserva online y necesitan ayuda para finalizarla.
- Clientes que no quieren compartir o proporcionar el número de tarjeta por teléfono.
- Clientes cuya entidad bancaria exige un código pin para validar / autorizar la compra.
- Clientes que se enfrentan a una incidencia bancaria.

Call Seeker: Cotizaciones y Reservas

Motivos y Flujos de Trabajo

DESCARGAR INFOGRAFÍA

Solicitud de Cotización

01

El potencial huésped llama con la idea de realizar una solicitud de cotización de uno o varios establecimientos hoteleros

Reserva Telefónica

02

El potencial huésped llama con la idea de realizar una reserva pero, en el último momento, decide dejarla en stand by

Incidencia Reserva Online

03

El potencial huésped llama porque ha comenzado una reserva a través de la web y se ha topado con algún problema

Criterios de Privacidad

04

El potencial huésped llama con la idea de realizar una reserva pero no quiere facilitar los datos bancarios por teléfono

Incidencia Bancaria

05

El potencial huésped llama con la idea de realizar una reserva pero en el momento del pago surge una incidencia bancaria



Es Cliente

Alta / Login



Identificación del Cliente
(Integración CRM)



Miembro Club Loyalty
(Integración Paraty Loyalty)



No es Cliente

Alta / Login

Geolocalización

Idioma



Configuración Búsqueda (Estándar Motor de Reservas)

Divisa

Fechas

Ocupación

Habitaciones



Búsqueda Avanzada (Exclusiva Call Seeker)

Ignorar restricciones

Modificar precio

Bloquear precio

Bloquear cupo

Saltar pasarela

Periodo de Vigencia

PARATY
— T E C H —



CALLseeker

INFOGRAFÍA

Completar Reserva

Sin importar el motivo de la llamada, en muchas ocasiones el agente consigue completar la reserva durante la propia llamada y le hará llegar al cliente directamente el email de confirmación de reserva

Enviar Cotización

Envío por email para que el usuario la complete dentro del periodo de vigencia. Si requiere prepago, se acompaña de un enlace seguro de pago y/o instrucciones para realizar una transferencia bancaria

Multi-Cotización

Si el cliente está interesado en más de un hotel, el sistema de pestañas de Call Seeker permite repetir el proceso para otro(s) establecimiento(s) y enviarle al cliente todas las cotizaciones en un único correo electrónico



Seguimiento de la Cotización

Toda la actividad desarrollada en el entorno de Call Seeker queda registrada en nuestro back office, Paraty Hotel Manager, para su debido seguimiento y control de la conversión: estado y recuperación de las cotizaciones, estado de los pagos, registro de reservas, automatizaciones a través del CRM, etc.

Pagos

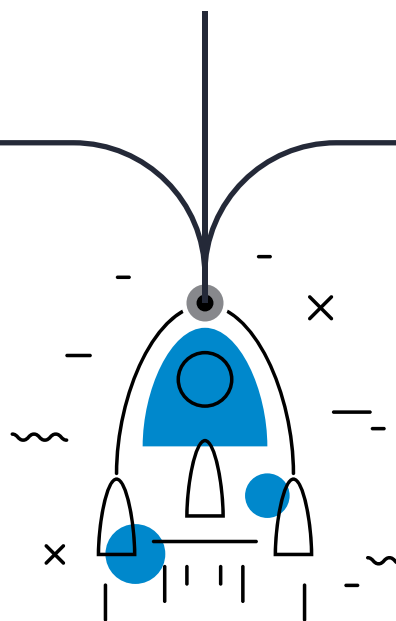
Call Seeker está integrada con Paraty E-Payments, nuestro sistema de cobros, desde donde se podrá llevar a cabo el seguimiento de los pagos, mandar links seguros para el cobro y mucho más

Automatizaciones

Aquellos hoteles que dispongan de un CRM tienen la posibilidad de integrarlo con Call Seeker para identificar a huéspedes repetidores y automatizar el seguimiento de las cotizaciones

Recuperación

Es posible llevar a cabo acciones outbound para dinamizar cotizaciones sin respuesta, así como consultar cotizaciones pasadas si el cliente vuelve a llamar con la intención de recuperar la oferta



Con Call Seeker
hasta el 65% de las cotizaciones
terminan en reserva



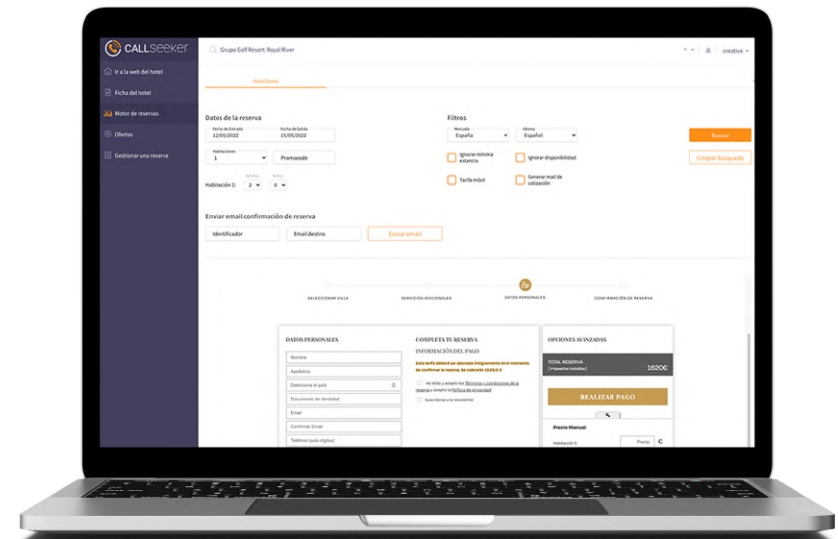
EVITA PERDER UN ELEVADO NÚMERO DE RESERVAS GRACIAS A CALL SEEKER



CONCLUSIONES

Apoyarse en una herramienta como **Call Seeker** permite a los hoteles afrontar con garantías cada una de estas casuísticas y **aprovechar al máximo estas oportunidades de venta**, evitando que muchas de dichas intenciones de reserva se pierdan por no disponer de recursos para atenderlas debidamente.

Te recordamos que puedes contratar **Call Seeker** tanto si gestionas internamente el canal de voz, con tu propia central telefónica de reservas, como si decides externalizar este servicio total o parcialmente. No dudes en ponerte en contacto con tu **account** si necesitas más información.



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