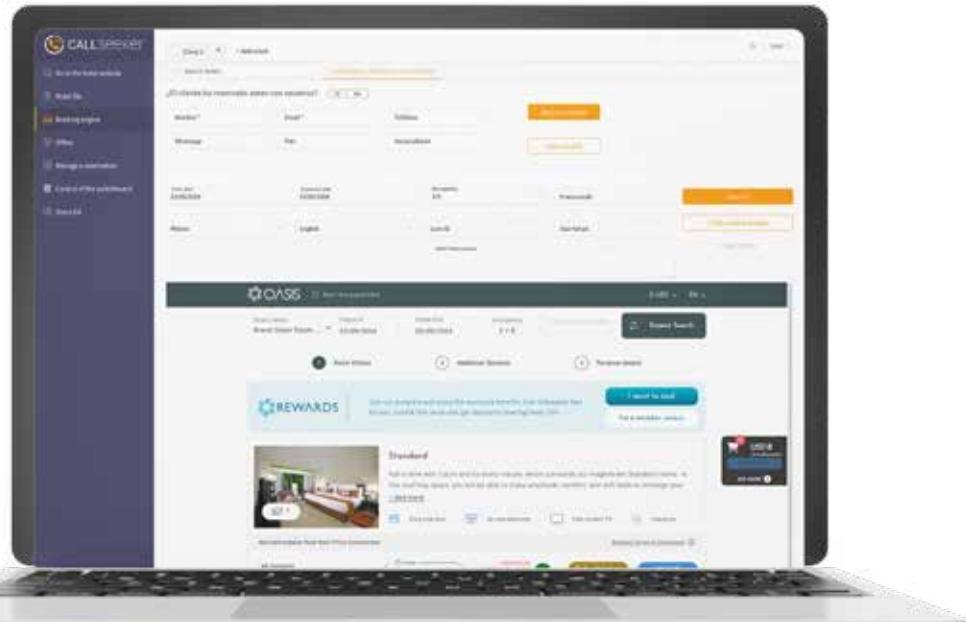


ESTUDO DE CASO

Cerca de 65% das cotações geradas com o Call Seeker acabam em reserva

O atendimento telefónico apresenta taxas de conversão superiores a qualquer outro canal



O canal de voz está a atravessar um dos seus melhores momentos, embora muitos hoteleiros ainda o negligenciem nas vendas diretas. No entanto, os dados mostram consistentemente o aumento da importância que os viajantes dão a este meio para realizar reservas.

Muitas vezes, tende-se a associar a tecnologia e as vendas diretas dos hotéis, essencialmente, ao website oficial. No entanto, o atendimento ao cliente por telefone dos dias de hoje também se tornou altamente tecnológico, constituindo uma grande fonte de dados em tempo real e apresentando taxas de conversão muito superiores às de qualquer canal digital.

A simples presença de um número de telefone claro e visível, tanto no site como no processo de reserva, já contribui para o aumento das conversões no motor de reservas. Afinal, a voz transmite **confiança, autenticidade e proximidade**.

ESTUDO DE CASO

A EFICÁCIA DAS FERRAMENTAS DEMONSTRA-SE COM DADOS

Foram os dados que nos levaram a fazer uma forte aposta no canal de voz há já bastante tempo. Primeiro, com o lançamento do nosso próprio call center, a **Ring2Travel**, uma evolução natural do nosso serviço telefónico de assistência no website, com o principal objetivo de ajudar os hotéis a não negligenciar e a rentabilizar este canal com um potencial extraordinário e muito solicitado pelos seus hóspedes.

Mais recentemente, lançamos a ferramenta **Call Seeker**. Conectada com o CRM, o programa de fidelização, a gateway de pagamentos do hotel e ao nosso sistema de gestão de pagamentos, Paraty E-Payments, e integrada com aplicações de terceiros. A ferramenta foi concebida principalmente com a ideia de facilitar às equipas de vendas a árdua tarefa que é a elaboração de cotações de reservas, assim como favorecer o acompanhamento minucioso das mesmas.

Em suma, permite que os hotéis disponham de tudo o que é necessário para gerir internamente as chamadas que recebem, de uma forma mais organizada, eficiente e profissional, oferecendo-lhes a possibilidade de gerar links de pagamento seguros, com uma grande variedade de parâmetros de configuração, como definir o período de validade da cotação, alterar o preço manualmente, bloquear o preço e a disponibilidade, gerir múltiplas cotações, ignorar restrições de estadia, evitar a plataforma de pagamentos, etc.

Sempre destacamos que o Call Seeker é um dos nossos desenvolvimentos mais bem sucedidos, mas agora, após o seu necessário período de adaptação, são os dados fornecidos pela própria ferramenta, com percentagens de conversão que chegam até 65%, que vêm confirmar esta afirmação. A seguir, mostramos alguns exemplos reais, que são provas irrefutáveis da sua eficácia.

1

Cadeia Hoteleira / 4 unidades

Destino: Ilhas Canárias

Segmento: Férias

Departamento de Reservas interno: Sim

Ring2Travel: Não

Cotações: 685

Reservas: 445

64,96%

TAXA DE CONVERSÃO



PRIMEIROS 4 MESES DE 2024

ESTUDO DE CASO

2

Cadeia Hoteleira / 48 Unidades

Destinos: Espanha e Tetuão (Marrocos)

Segmentos: Urbano e férias

Departamento de Reservas interno: Sim

Ring2Travel: Sim (serviço completo)

Cotações: 801

Reservas: 336

41,95%

TAXA DE CONVERSÃO



PRIMEIROS 4 MESES DE 2024

ESTUDO DE CASO

3

Cadeia Hoteleira / 2 Unidades

Destino: Ilhas Canárias

Segmento: Férias

Departamento de Reservas interno: Sim

Ring2Travel: Sim (desvio/fora de horário)

Cotações: 1.521

Reservas: 329

21,63%

TAXA DE CONVERSÃO



PRIMEIROS 4 MESES DE 2024

ESTUDO DE CASO

4

Cadeia Hoteleira / 4 Unidades

Destino: Costa del Sol

Segmento: Férias

Departamento de Reservas interno: Sim

Ring2Travel: Sim (desvio/fora de horário)

Cotações: 649

Reservas: 138

21,26%

TAXA DE CONVERSÃO



PRIMEIROS 4 MESES DE 2024

ESTUDO DE CASO

FLUXO DE TRABALHO E ORIGEM DAS COTAÇÕES

Para compreender melhor o funcionamento do Call Seeker, quisemos ilustrar, através da seguinte infografia, os fluxos de trabalho habituais nos quais a ferramenta entra em ação.

Os motivos que levam um potencial hóspede a solicitar uma cotação são diversos e, uma vez enviado o link de reserva (este ponto é fundamental, pois o usuário pode confirmar a reserva com esse link, desde que esteja dentro do prazo, sem necessidade de nova intervenção do agente), é igualmente importante realizar o devido acompanhamento da mesma.

Entre os que mais se repetem, identificámos os seguintes motivos de solicitação de cotações: Não são os únicos, mas são os mais habituais e servem como exemplo gráfico para entender a utilidade de uma ferramenta como o Call Seeker:

- Clientes que ligam com o objetivo de pedir uma cotação.
- Clientes que estão indecisos sobre confirmar a reserva no momento da chamada.
- Clientes que iniciaram a reserva online e precisam de ajuda para a finalizar.
- Clientes que não querem partilhar ou fornecer o seu cartão de crédito por telefone.
- Clientes cujo banco exige um código PIN para validar/autorizar a compra.
- Clientes confrontados com um problema bancário.

Call Seeker: Cotações e reservas

Motivos e Fluxos de Trabalho

DESCARREGAR INFOGRAFIA

Pedido de Cotação

01

O potencial hóspede telefona com a ideia de fazer um pedido de cotação a um ou mais estabelecimentos hoteleiros

Reserva Telefónica

02

O potencial hóspede telefona com a ideia de fazer uma reserva mas, à última hora, decide deixá-la em standby

Incidência Reserva Online

03

O potencial hóspede telefona porque iniciou uma reserva no Website e deparou-se com um problema

Critérios de Privacidade

04

O potencial hóspede telefona com a ideia de fazer uma reserva, mas não quer fornecer dados bancários pelo telefone.

Problema Bancário

05

O potencial hóspede telefona com a ideia de fazer uma reserva, mas no momento do pagamento surge um problema bancário.

✓ É Cliente

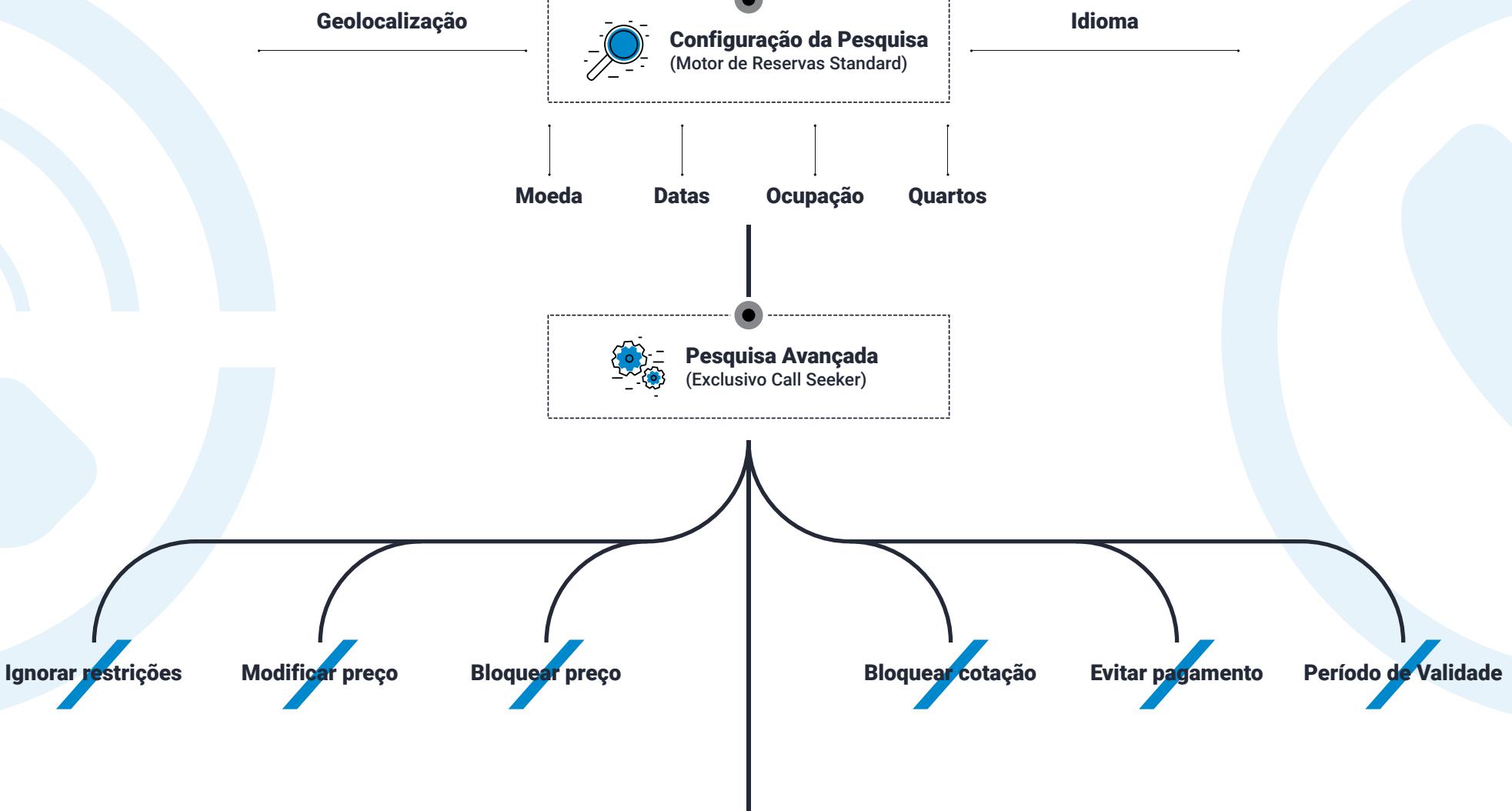
Registo/Login

Identificação do Cliente
(Integração CRM)

✗ Não é Cliente

Registo/Login

Membro do Clube de Fidelização
(Integração Paraty Loyalty)



Completar a Reserva

Independentemente do motivo da chamada, muitas vezes o agente consegue terminar a reserva durante a própria chamada e enviará o email de confirmação de reserva diretamente ao cliente

Enviar Cotação

Envio por e-mail para que o cliente finalize, dentro do período de validade. Se for necessário um pré-pagamento, o e-mail inclui um link seguro para pagamento e/ou instruções para realizar uma transferência bancária

Multi-Cotações

Se o cliente estiver interessado em mais do que um hotel, o sistema de separadores do Call Seeker permite-lhe repetir o processo para outro(s) estabelecimento(s) e enviar ao cliente todas as cotações num único e-mail

Acompanhamento das cotações

Toda a atividade desenvolvida na ferramenta do Call Seeker fica registrada no nosso back office, Paraty Hotel Manager, para o devido acompanhamento e controlo da conversão: estado e recuperação de cotações, estado dos pagamentos, registro de reservas, automatizações através do CRM, etc.

Pagamentos

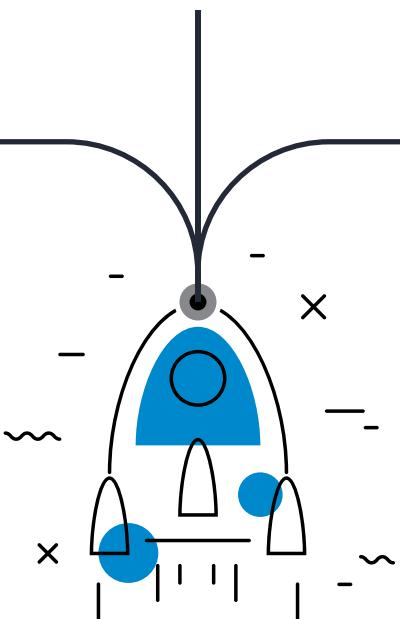
O Call Seeker está integrado no Paraty E-Payments, o nosso sistema de gestão de pagamentos, a partir do qual pode acompanhar as cobranças, enviar links seguros para pagamento e muito mais

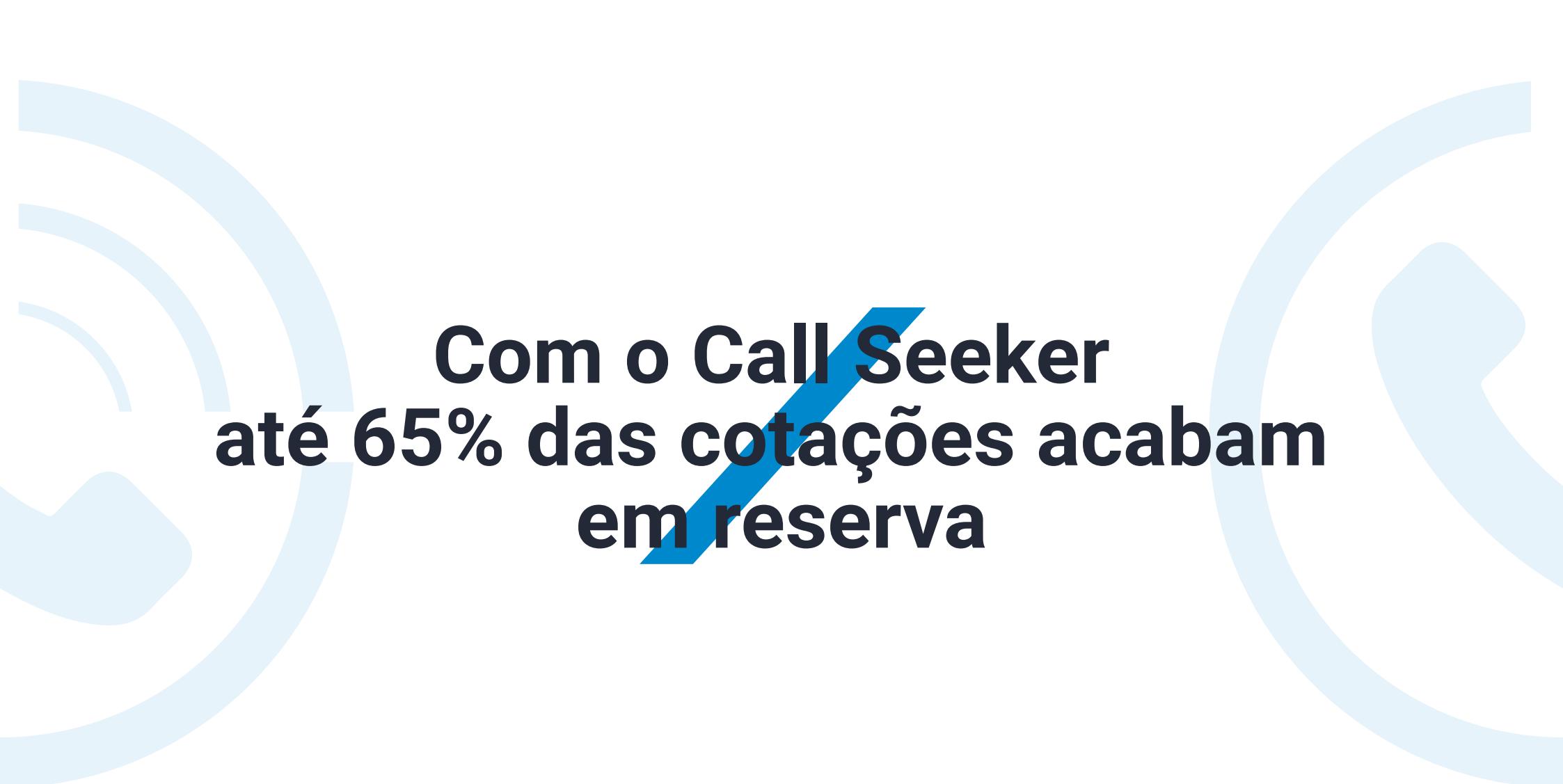
Automatizações

Os hotéis que dispõem de um CRM, têm a possibilidade de integrá-lo com o Call Seeker, para identificar os hóspedes recorrentes e automatizar o acompanhamento das cotações

Recuperação

É possível realizar campanhas de outbound para dinamizar as cotações não respondidas, bem como consultar cotações passadas se o cliente voltar a ligar com a intenção de recuperar a oferta





**Com o Call Seeker
até 65% das cotações acabam
em reserva**

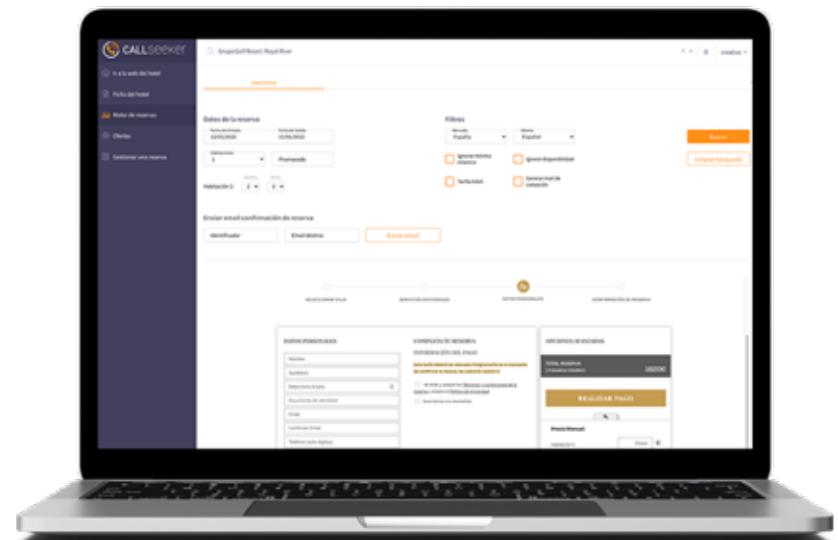
EVITAR A PERDA DE UM GRANDE NÚMERO DE RESERVAS GRAÇAS AO CALL SEEKER



CONCLUSÕES

Contar com uma ferramenta como o Call Seeker, permite aos hotéis enfrentar com garantias cada uma destas situações e aproveitar ao máximo essas oportunidades de venda, evitando que muitas dessas intenções de reserva se percam por falta de recursos para as atender adequadamente.

Recordamos que pode contratar o Call Seeker, quer faça a gestão do canal de voz internamente, com a sua própria central de reservas telefónicas, quer decida externalizar este serviço total ou parcialmente. Não hesite em contactar o seu account manager se necessitar de mais informações.



ESPAÑA

(+34) 952 230 887

info@paratytech.com

MÉXICO

(+52) 998 341 4897

milena@paratytech.com

PORTUGAL

(+351) 300 506 271

info.portugal@paratytech.com

USA

(+1) 407 455 0160

rmarshall@paratytech.com

COLÔMBIA

(+57) 321 296 2015

afernandez@paratytech.com

PARATY
— T E C H —

Paratworld