

# LUGGIT

GUIA PARA PARCEIROS



Tripas-Coração



## O problema da gestão de bagagem



### Para os hóspedes

Têm **tempo entre o voo e o check-in ou depois do check-out** e querem aproveitar esse tempo para passear pela cidade, **sem ter de carregar bagagem.**



### Para alojamentos

Ter de **responder diariamente a questões de early check-in ou late check-out** devido à bagagem é pouco eficiente e dispendioso.



## As soluções atuais obrigam os hóspedes a deslocarem-se

### 1. Recepção ou armazenamento



### 2. Lockers



Em ambos os casos, o hóspede terá sempre de se **deslocar para guardar a bagagem ou para a recolher** e perde tempo que poderia aproveitar para desfrutar da cidade.

Estas soluções estão longe de oferecer a melhor experiência aos hóspedes.

É aqui que entra a  
**LUGGit!**



## Fazemos a gestão da bagagem dos seus hóspedes



Desde 2019, desenvolvemos uma solução inovadora para que possam **gerir de forma gratuita a bagagem dos vossos hóspedes**



**Melhoramos a experiência do hóspede**, evitando que se desloque ao alojamento desnecessariamente para guardar as malas



**Recolhemos, armazenamos e entregamos** a bagagem dos seus hóspedes onde e quando estes quiserem, **antes do check-in** ou **após check-out**

## O que nos distingue é a excelência

Somos obcecados com a experiência dos nossos clientes e contamos com uma **avaliação de 4.9/5 em mais de 2000 reviews**.



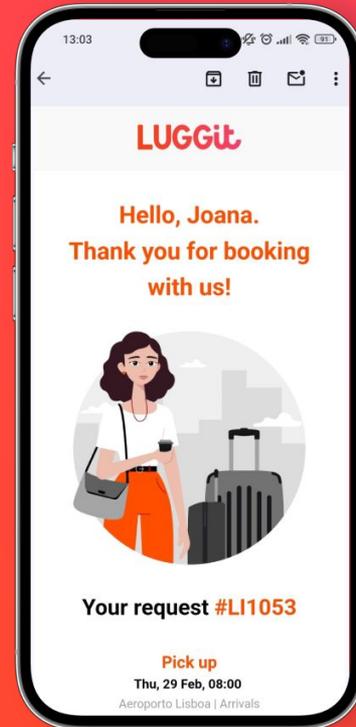
**LUGGit**

Reviews 2,105 • Excellent

★★★★★ 4.9 ⓘ

✓ VERIFIED COMPANY

# A experiência LUGGIt



## A LUGGit em 3 passos



**1. O Keeper recolhe a bagagem** no local e hora selecionados pelos hóspedes.



**2. Todas as malas são seladas** no momento da recolha e na presença dos hóspedes.



**3. Os hóspedes aproveitam o tempo livre** e encontram-se com o Keeper no momento e local da entrega que agendaram.

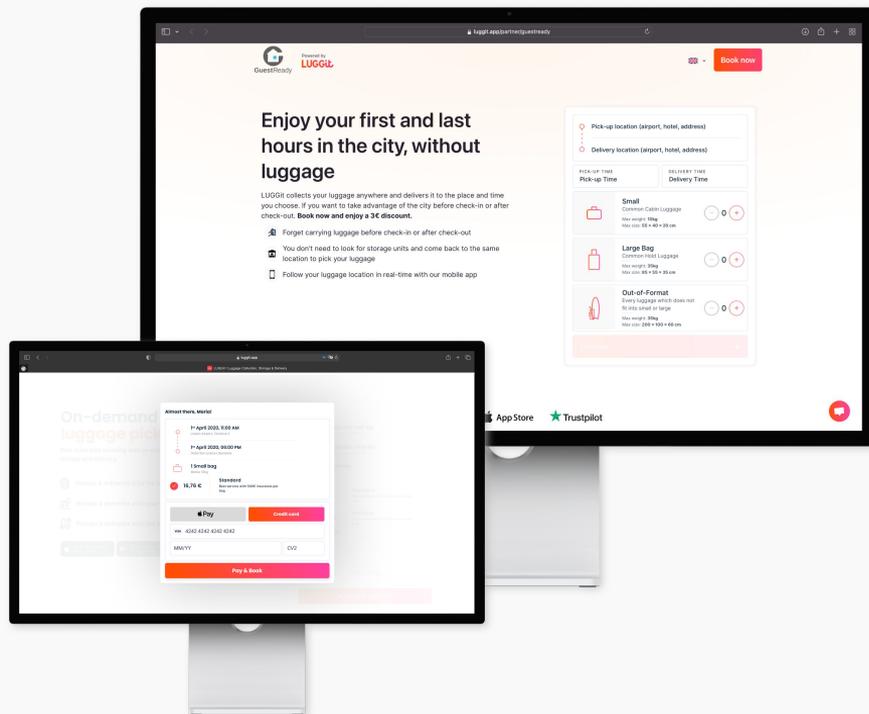
# A nossa proposta de colaboração



## Um modelo simples e eficaz

1. Oferecemos uma **página personalizada** que poderão **incluir na vossa comunicação** com os hóspedes

2. Através desta página os vossos hóspedes reservam o **serviço com 10% de desconto**



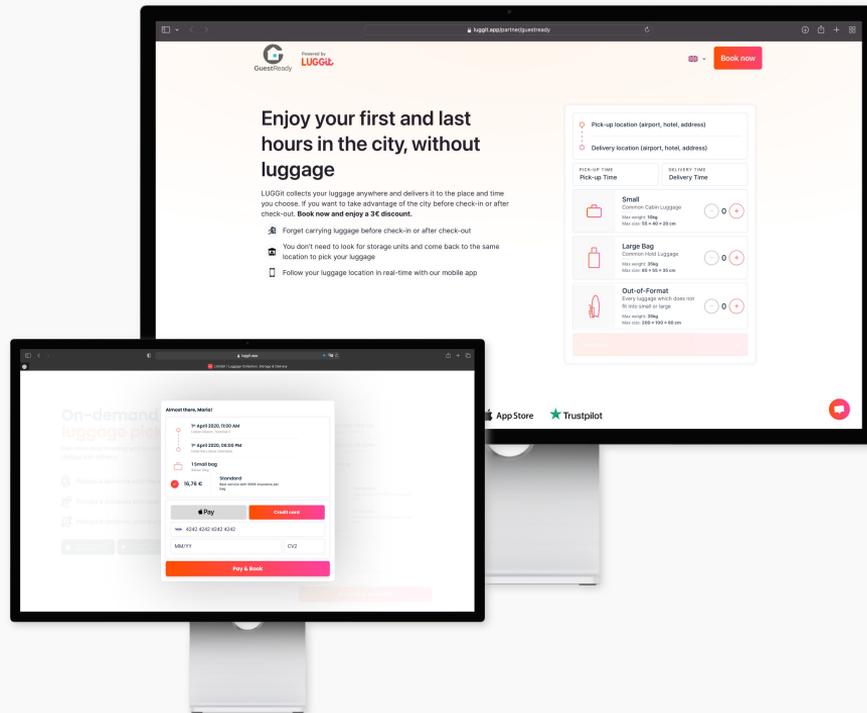
## Um modelo simples e eficaz

**3.** Através da vossa página personalizada e cupão **identificamos todas as vossas reservas**

**4.** Obtêm uma **fonte extra de receita** a cada mês com **5% de comissão** por cada reserva

### IMPORTANTE!

A reserva também pode ser feita através da aplicação móvel. Nesse caso, devem incluir manualmente o vosso código personalizado, sem o qual não conseguiremos identificar e processar as devidas comissões.



**Estamos sempre  
lado a lado dos  
hóspedes**



# 1. No momento de confirmação da reserva

Entramos em contacto com os hóspedes **no momento da reserva**, tendo como objetivo **centralizar todas as questões** que possam ter connosco, retirando-vos essa tarefa.

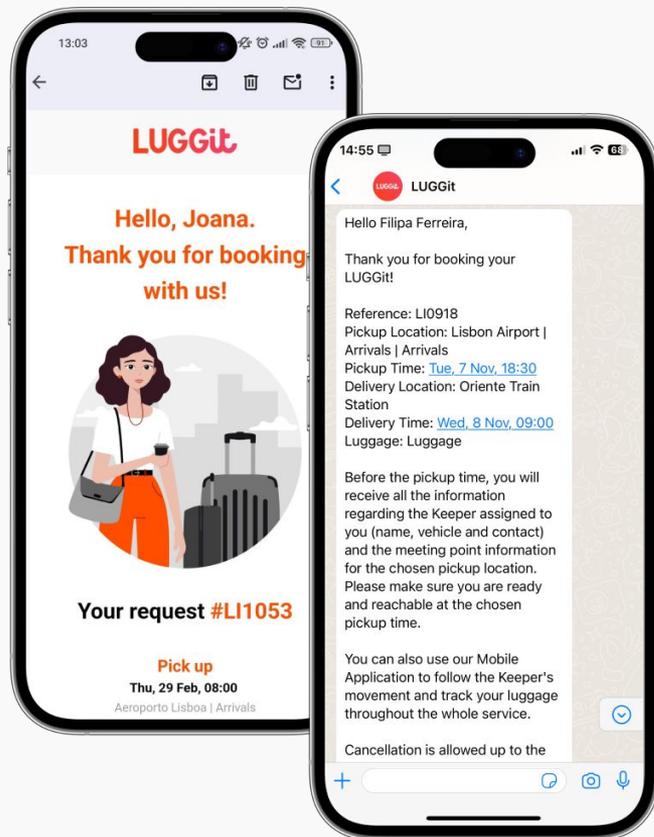
Os vossos hóspedes recebem:

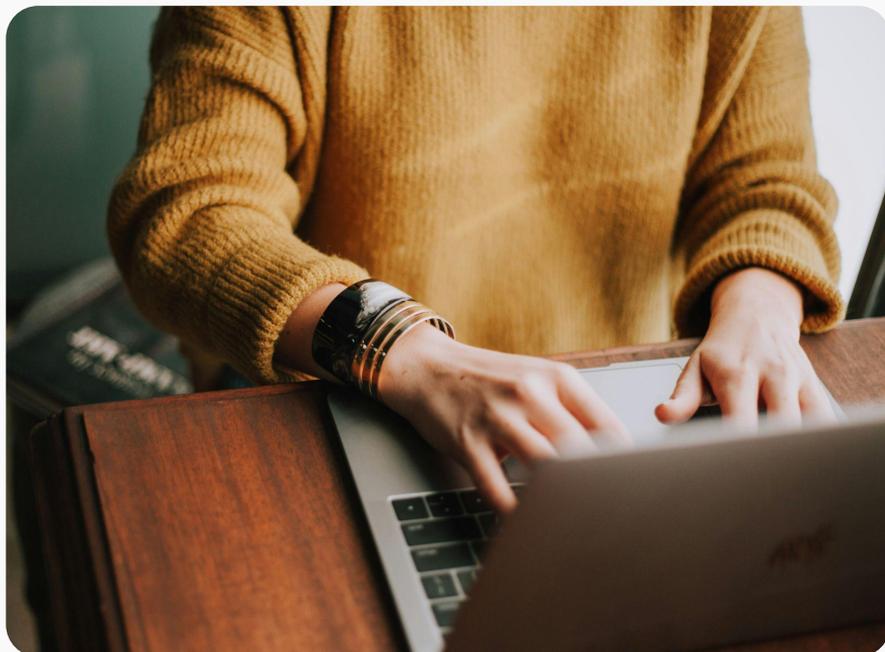


Confirmação através de WhatsApp



Confirmação através de e-mail





## 2. Sempre que necessitarem de apoio

Os vossos hóspedes poderão **contactar-nos e resolver qualquer questão** através destes canais:



WhatsApp



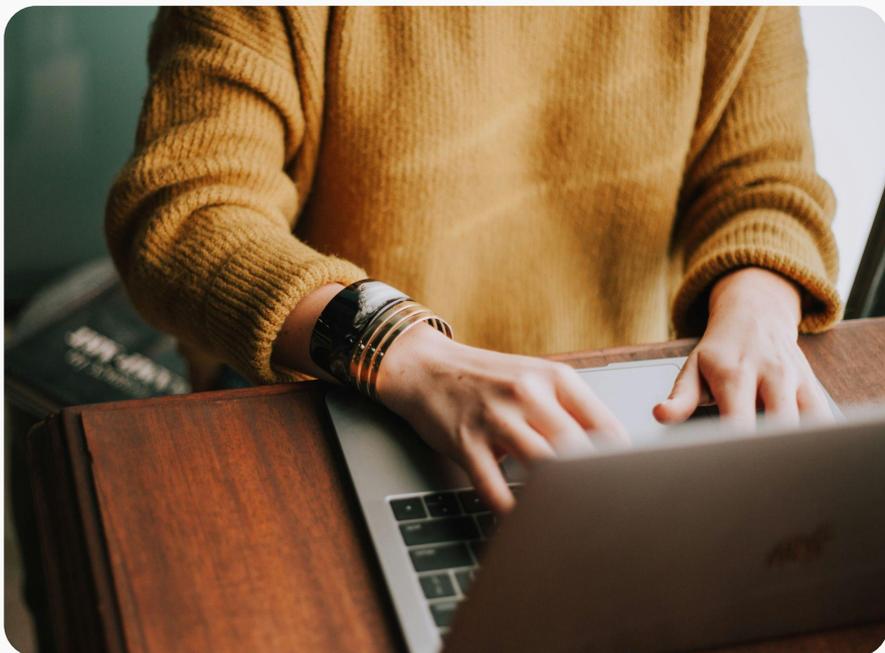
Telefone e SMS



E-mail



Chat online no site e na app



## 2. Sempre que necessitarem de apoio



O nosso apoio ao cliente está disponível **das 8:00 da manhã às 20:00 da noite** (horário em que a LUGGit opera)



O nosso tempo médio de resposta é **inferior a 4 minutos**

### 3. Durante a recolha

30 minutos antes da recolha, os hóspedes recebem uma **2ª mensagem no WhatsApp**, que contém a seguinte informação:



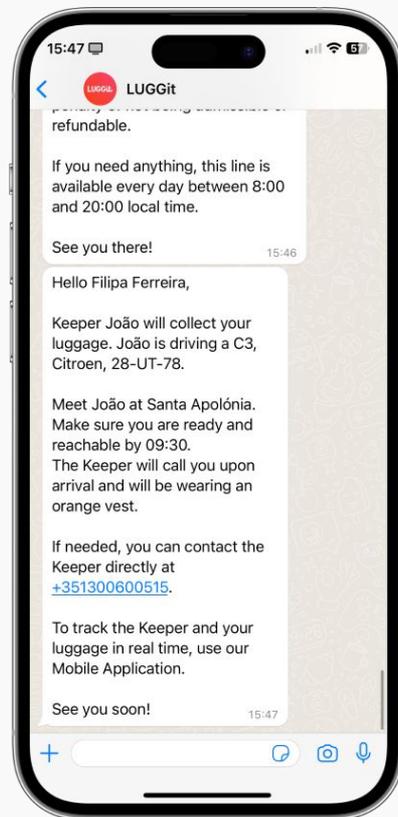
Localização da recolha

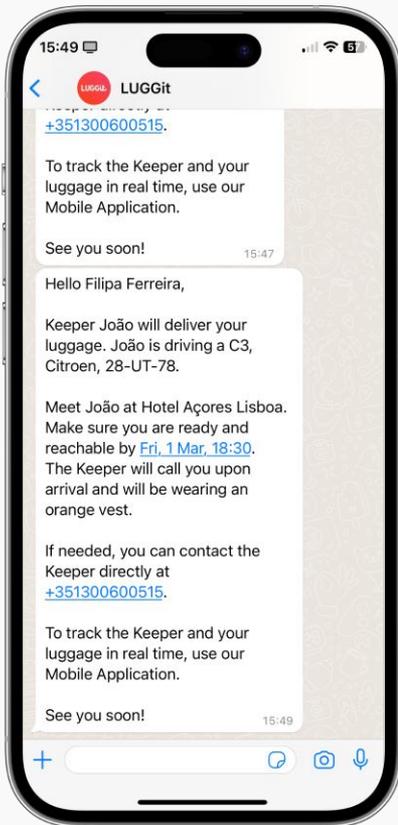


Nome do Keeper selecionado e modelo e matrícula do veículo



Nº telemóvel do Keeper  
(encriptado por proteção de dados)





## 4. Durante a entrega

Por fim, 30 minutos antes da entrega, os hóspedes recebem uma **3ª mensagem** semelhante à anterior **com os dados da entrega**



O nosso protocolo interno garante que os **Keepers ligam aos hóspedes 5 minutos antes da recolha e da entrega**

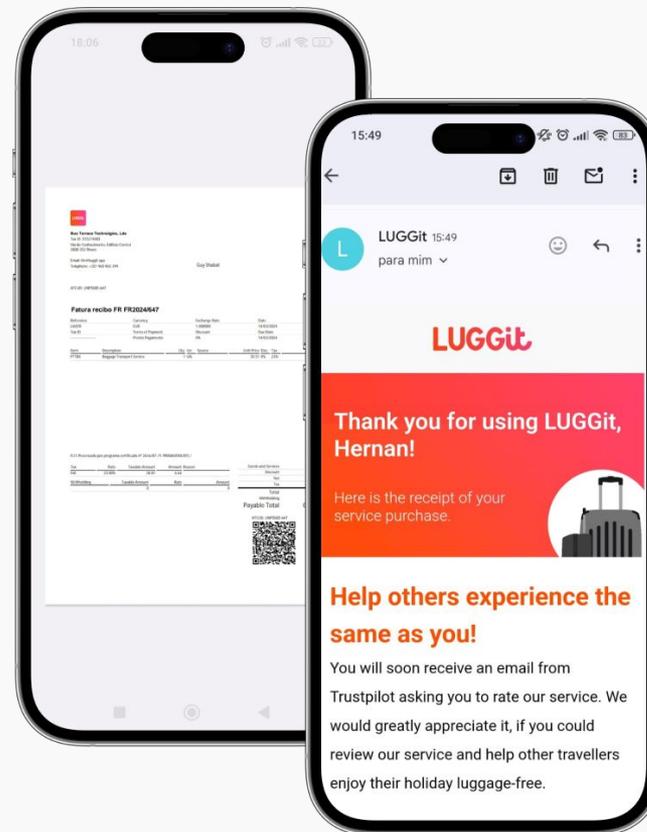


Os números são sempre, e a qualquer momento, encriptados

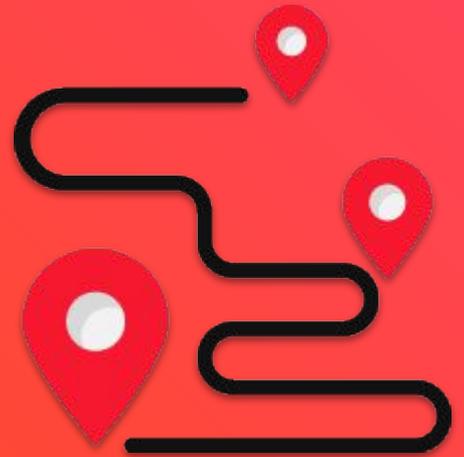
## 5. No final do serviço



Assim que recebem a sua bagagem e o serviço termina, os hóspedes recebem um e-mail com a fatura



# Funcionalidades adicionais para os hóspedes



## Vantagens da aplicação móvel (iOS e Android)

Caso os hóspedes façam download da aplicação móvel, poderão usufruir de **mais benefícios**, nomeadamente:



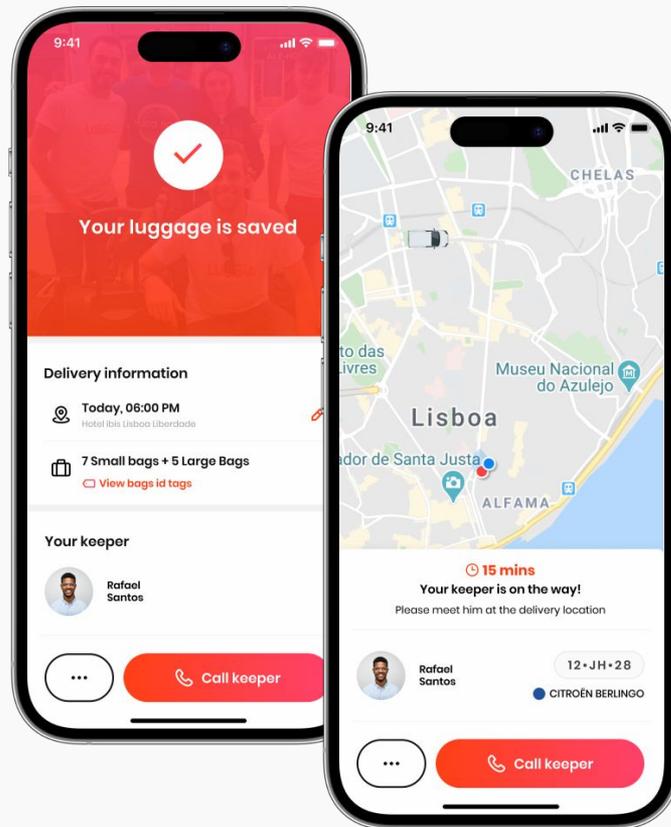
Ver em tempo-real a chegada do Keeper

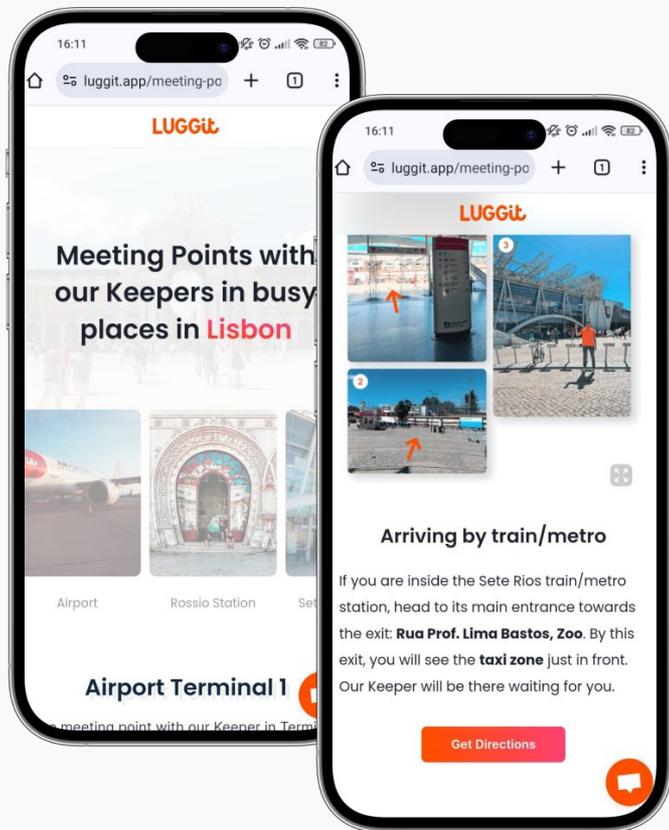


O estado da sua bagagem



Realizar chamadas telefónicas com o Keeper de forma gratuita





## 6. Zonas de encontro nos pontos mais comuns

A nossa equipa de apoio ao cliente guia os hóspedes e mostra-lhes (através de imagens) o **ponto ideal para se encontrarem com o Keeper**, nos pontos mais comuns:



Aeroporto



Estação de comboios



Terminal de autocarros

# Como comunicar o serviço aos vossos hóspedes



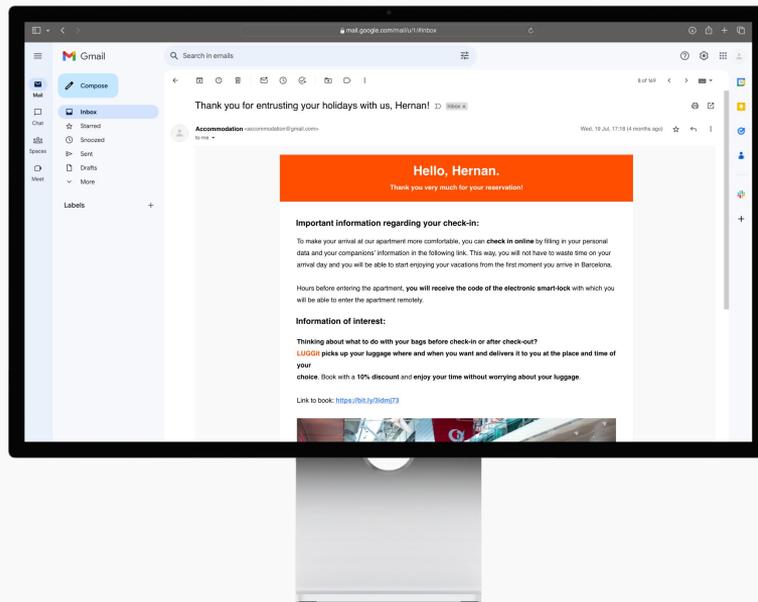
## Formas de promoção online



E-mails e mensagens automáticos

As oportunidades ideais para comunicar o serviço da LUGGIt são **na confirmação da reserva, alguns dias antes da chegada e um dia antes do check-out.**

Caso utilizem **PMS ou Channel Manager**, poderão **automatizar** apenas uma vez e começar a ver resultados imediatamente.



## Formas de promoção física

De forma a dar maior visibilidade ao serviço, poderão incluir nos vossos apartamentos, escritórios ou armazéns **quantos suportes físicos desejarem** (de forma gratuita).

Estas **cartolinas A5** contêm um **QR code que direciona para a vossa página personalizada**.



# FAQ – Perguntas mais frequentes sobre a LUGGit



## Perguntas mais frequentes

### Quanto custa o serviço da LUGGit?

O valor do serviço tem em conta três fatores: os **locais de recolha e entrega** da bagagem, o **tempo de armazenamento** e o **tipo e número de malas**.

### Com que antecedência é que os hóspedes podem reservar o serviço da LUGGit?

No nosso **website**, o tempo mínimo de reserva é de **1 hora antes da hora de recolha pretendida**. Na nossa **aplicação móvel**, podem reservar a LUGGit em **tempo real**.

### A que horas é que os hóspedes podem usufruir da LUGGit?

Os hóspedes podem usufruir do serviço da LUGGit das **8h00 às 20h00** em qualquer horário disponível no nosso website e na aplicação móvel.

Para aceder ao documento com todas as respostas às nossas perguntas mais frequentes, [clique aqui](#).

**Para qualquer  
questão**

[partners@luggit.app](mailto:partners@luggit.app)