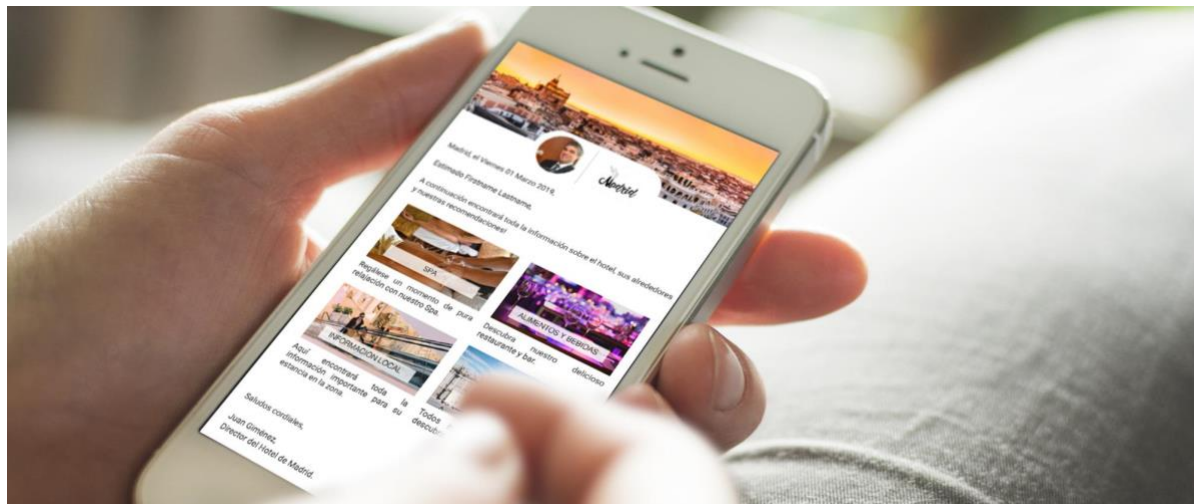


Comunicado de prensa

LoungeUp continúa su desarrollo en los hoteles de España

Mayo 2019, Paris.



[LoungeUp](#), es una solución de gestión de relaciones con el cliente para el sector hotelero que consolida su posición como líder europeo con la apertura del mercado hispanohablante con dos nuevos puestos dedicados al mercado español y latinoamericano.

LoungeUp ofrece su experiencia profesional a los hoteleros que desean gestionar y explotar mejor los datos de sus clientes. Desde hace más de 6 años, LoungeUp ayuda a los operadores turísticos de todo tipo a aumentar sus ingresos adicionales a través de su plataforma optimizando el conocimiento y el compromiso de los clientes.

Con más de [2000 establecimientos que utilizan su solución en 40 países](#), Loungeup integra una amplia gama de adaptaciones de su solución que le dan una experiencia y una reputación sin igual en el mercado.

Al ser una solución totalmente personalizable y configurable, se adapta a todo tipo de alojamientos, tales como hoteles independientes, hoteles de lujo, cadenas y grupos, así como a residencias turísticas y hoteles al aire libre, incluido los servicios de alquiler de apartamentos y villas.

Primeros clientes muy satisfechos

LoungeUp ya cuenta con algunas referencias en España y América Latina, como el [Dear Hotel](#) de Madrid, el Hotel [Arenas Del Mar](#) de Costa Rica en el corazón del parque nacional Manuel Antonio y el [Hotel Belmar](#) de Costa Rica.

Este último utiliza el portal del cliente para ofrecer a sus clientes una amplia gama de actividades directamente desde sus dispositivos móviles: *"Los viajeros, especialmente los turistas extranjeros aprecian mucho la facilidad de realizar pedidos y el hecho de que puedan*

acceder a todos nuestros servicios desde su habitación", dice Pedro Belmar, propietario del Hotel Belmar. "Interactuamos extensamente con ellos antes de que lleguen a nuestro hotel respondiendo cualquier pregunta que puedan tener y esta interacción continúa cuando llegan a nuestras instalaciones".

La personalización es la clave de la experiencia del cliente

Facilitar y personalizar las interacciones con los clientes es esencial para mejorar la satisfacción del cliente y vender servicios adicionales.

"Las herramientas LoungeUp simplifican el trabajo de nuestros equipos y nos permiten satisfacer las necesidades de los clientes", explica Pedro, "después de sólo unas semanas [después del lanzamiento] el 50% de nuestros clientes utilizan nuestra aplicación [...] logramos generar un ingreso adicional medio de 7 dólares por cliente."

Elena Fernández, Country Manager Spain de LoungeUp, no duda en decir: *"Hoy en día, personalizar las relaciones con los clientes es esencial para satisfacerlos y fidelizarlos. En ninguna circunstancia deshumanizamos la relación o reemplazamos la recepción. Esto es bastante útil y pertinente para los viajeros que no desean bajar a la recepción del hotel o ponerse en contacto con el personal por teléfono; Por medio de LoungeUp el hotel interactúa con ellos directamente en su teléfono, ya sea desde su habitación o fuera del hotel."*

Tampoco se trata de multiplicar los canales de comunicación, sino de utilizarlos sabiamente adaptando la comunicación a las preferencias de los usuarios. *"El cliente que haya descargado la aplicación podrá recibir notificaciones push sobre los servicios que ha solicitado. En cuanto al cliente que sólo responde por SMS, recibirá su confirmación de reserva por este medio. Del mismo modo, un intercambio iniciado en el inicio de la sesión en Facebook Messenger podrá continuar en el chat de la aplicación cuando el cliente lo haya descargado."*

Un mercado en crecimiento

Son muchos los grupos y cadenas que conforman el mercado español. La solución LoungeUp ha sido diseñada para abordar los problemas específicos de este tipo de organización, la retención de clientes y la fidelización de los mismos. LoungeUp satisface estas necesidades ayudando a los hoteleros a tomar el control de las relaciones con los clientes desde el momento en que reservan para animarlos a que vuelvan y reserven en directo.

Esto es lo que Best Western Hotels & Resorts ha hecho [al confiar en LoungeUp la misión de personalizar la relación con el cliente y acompañar al viajero a lo largo de su estancia](#).

LoungeUp se encargó de desarrollar un sistema completo para dar soporte a los clientes tanto por correo electrónico, SMS como a través de una APP nativa (Best Western e-concierge).

Olivier Cohn, Director General de Best Western France, afirma que *"[la aplicación] generó unos ingresos de 2 millones de euros en 2018"*.

Mathieu Pollet, CEO y cofundador de LoungeUp, concluye: *"Hay muchas iniciativas en el mercado hispano, es un mercado muy maduro, hay un verdadero entusiasmo por mejorar la experiencia del cliente tanto con conceptos hoteleros innovadores como a través de la tecnología. Los hoteleros en España y América Latina están atraídos por las nuevas tecnologías y están dispuestos a invertir en ellas, es agradable percibir esta nueva tendencia de implementación y poder ofrecerles una solución que mejorará su eficiencia proporcionando una experiencia mucho más personalizada. Centrarse en el cliente es una excelente manera de aumentar la satisfacción y, por lo tanto, los ingresos; tengo la impresión de que este mercado lo ha entendido bien"*.

Acerca de LoungeUp



Establecida en 2012, LoungeUp se impuso rápidamente como el líder europeo en el ámbito de la relación con el cliente, con más de 2000 establecimientos dentro de 40 países, incluyendo importantes cadenas o grupos hoteleros como Best Western Hotels & Resorts, Hôtels Barrière, Tiara Hotels & Resorts, ...

LoungeUp se renueva constantemente para ofrecer a los hoteleros las mejores herramientas tecnológicas las cuales les permitan tener una relación privilegiada con sus clientes y con ello aumentar la satisfacción y la fidelización generando más ventas y utilidades.

Sus productos están diseñados para hacer más fluida la experiencia del cliente, a través de un correo electrónico personalizado y mensajes SMS (upsell, pre-checkin o fidelización), un portal de clientes durante la estancia. Su último producto, "[LoungeUp Guest Profile](#)", ofrece a los hoteleros fichas visuales de los huéspedes enriquecidas con todos los datos de los clientes del hotel, así como una potente herramienta de segmentación.

www.loungeup.com

• +34 910 769 971

• contact@loungeup.com