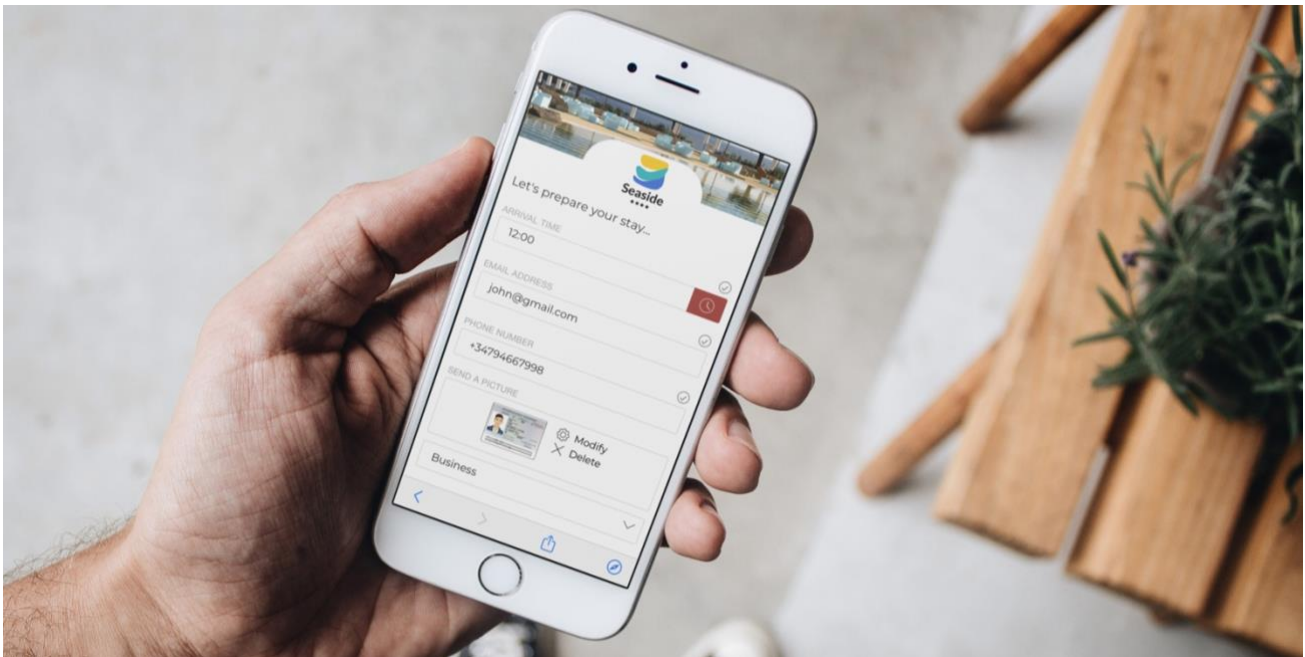


COMUNICADO DE PRENSA

# LoungeUp propone a los hoteles un recorrido del cliente totalmente digitalizado

Madrid, el 18/05/2020

Para acompañar mejor a los proveedores de alojamiento turístico en la preparación de su reapertura, LoungeUp ha adaptado su solución para facilitar un recorrido del cliente completamente digitalizado; dado que las restricciones sanitarias requieren limitar al máximo las interacciones y el contacto físico. Desmaterializando todos los puntos de contacto en los teléfonos móviles de los clientes, LoungeUp permite que 2.200 establecimientos utilicen su solución para ofrecer al cliente un viaje desmaterializado y personalizado.



Plataforma de gestión de la relación con el cliente dedicada a la industria hotelera (hoteles, apartamentos, campings ...) líder en Europa, [LoungeUp](#) ha configurado su solución para adaptarla al contexto actual de 'digital-first' y desmaterializar las interacciones tanto como sea posible entre el hotel y sus clientes.

**Se ha revisado toda la experiencia del cliente para garantizar la seguridad tanto de los clientes como del personal del hotel:**

- Por e-mail, envío de la confirmación de la reserva y los detalles de las medidas sanitarias implementadas
- En un formulario enviado unos días antes de la estancia, es posible realizar la reserva de servicios adicionales (parking, desayuno, transfer, etc.) y el pre-checkin (datos de contacto, hora de llegada, documento de identidad, etc.)

- Unas horas antes de la llegada, pre-autorización bancaria online y firma de la hoja de policía pre-completada directamente en el smartphone de los clientes
- Al llegar, la llave digital de la habitación está disponible en el teléfono del cliente
- El Room directory digital integrado en la aplicación del hotel se comunica al cliente
- Recordatorio por SMS, chat y WhatsApp de la disponibilidad de la Recepción para todas las solicitudes de los clientes
- El módulo de pedidos integrado en la aplicación del hotel permite a los clientes solicitar desde su habitación un room service o una mesa en el restaurante, así como todos los servicios disponibles del hotel.
- Durante la estancia, desde su smartphone u ordenador portátil, el cliente puede consultar las recomendaciones turísticas que ofrece el hotel
- Al final de la estancia, no hay pago físico: la tarjeta del cliente se debita automáticamente gracias a la solicitud de pre-autorización bancaria

## **VER LA LISTA COMPLETA DE INTERACCIONES CON EL CLIENTE**

**La plataforma también ofrece funcionalidades para garantizar al hotel una gestión fluida de las interacciones con el cliente:**

- Todas las respuestas a las solicitudes de los clientes y las conversaciones por SMS / WhatsApp / chat se gestionan desde la misma plataforma
- Las llegadas realizadas y las llegadas restantes se enumeran por día con un enlace rápido al formulario de pre-checkin completado por el cliente, y la ficha policial firmada
- Los mensajes multicanal se envían automáticamente según las fechas de la estancia y el perfil del cliente: mensaje de bienvenida, mini encuesta de satisfacción, promoción del servicio, recomendaciones, información, etc.

Todas estas interacciones con los clientes se gestionan desde la plataforma LoungeUp, que también contiene un CRM a medida de la industria hotelera. Esta base de datos completa incluye funcionalidades de búsqueda avanzada, segmentación y envío de newsletters. Los hoteles tienen a su disposición una herramienta eficaz para facilitar y personalizar de manera muy precisa la relación con cada cliente.

### **Acerca de LoungeUp**



LoungeUp - Guest Engagement Platform, es una plataforma de gestión de relaciones con el cliente dedicada a la industria hotelera que ofrece un conjunto de productos para ayudar a los hoteleros a interactuar con sus clientes en todas las etapas de su estancia.

Genera fácilmente ingresos adicionales al mejorar el conocimiento, la experiencia y la fidelización de los clientes. En 7 años, LoungeUp se ha convertido en uno de los líderes en Europa en la gestión de las relaciones con los clientes de la industria hotelera. LoungeUp cuenta actualmente con más de 2.000 establecimientos equipados con su solución en unos 40 países con referencias de clientes de renombre como Best Western Hotels & Resorts, Barrière Hotels, Tiara Hotels & Resorts, Airelle Collection, Heritage Resorts o MMV ski resorts.