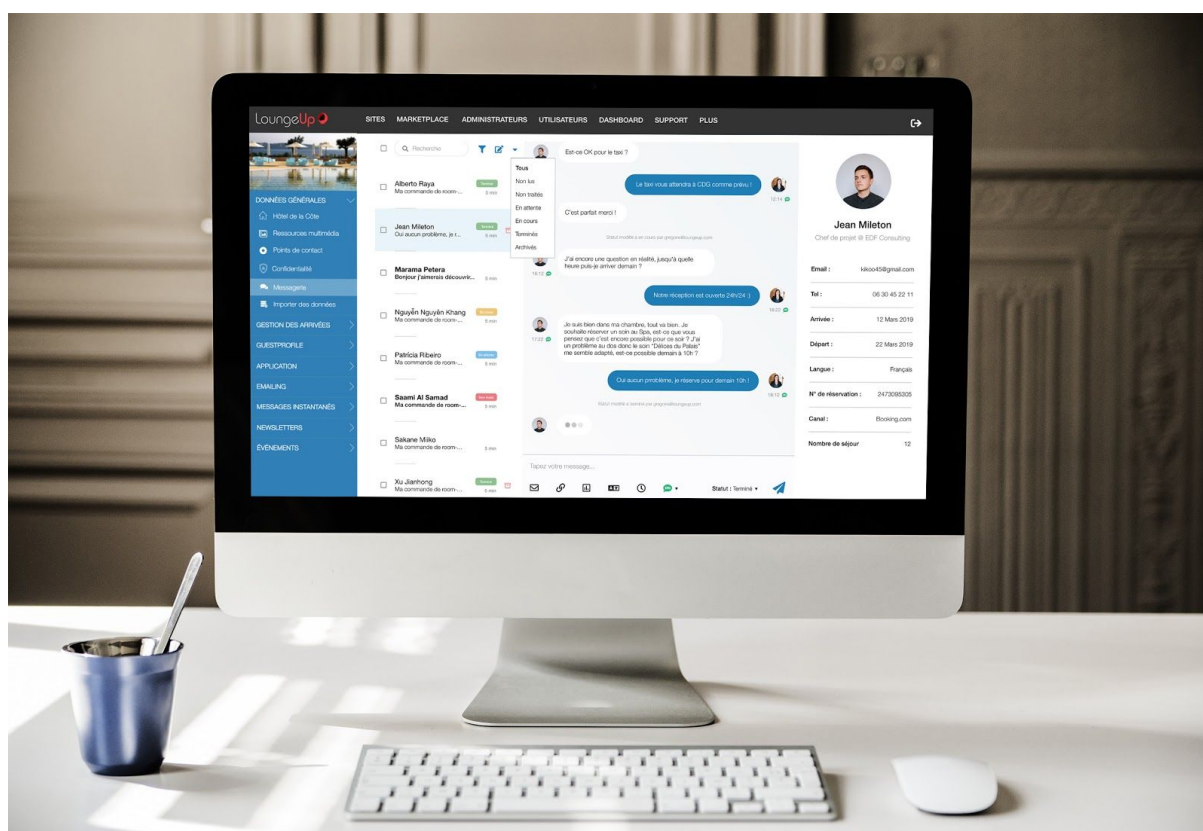


LoungeUp mejora su herramienta de mensajería para optimizar la gestión de las solicitudes de los huéspedes

Paris, 25 de Junio de 2020

Líder en la gestión de la relación cliente para los proveedores de alojamiento turístico, [LoungeUp](#) permite a los hoteles interactuar con sus clientes en los puntos clave de la estancia. La herramienta de mensajería se ha transformado en [Guest Messaging Hub](#) que centraliza las conversaciones y las solicitudes de los clientes. La revisión del diseño y de funcionalidades permite que el equipo del hotel pueda gestionar y responder a las solicitudes más fácilmente.



[LoungeUp](#) permite a 2550 establecimientos gestionar las interacciones con sus clientes. Los últimos desarrollos han permitido incorporar WhatsApp y Facebook Messenger en la lista de canales disponibles para que los hoteleros puedan relacionarse con sus clientes en una interfaz completamente rediseñada.

Facilitar la gestión de los canales de comunicación

Esta revisión de la mensajería ha sido necesaria frente al creciente interés de los clientes por comunicarse con su hotel por e-mail, SMS o cualquier aplicación de mensajería instantánea, sobre todo en este contexto inestable en el que esperan una respuesta rápida. Para facilitar el

trabajo de los equipos, LoungeUp ha desarrollado su plataforma para ofrecer a los hoteles una herramienta que centralice todos estos canales. Los beneficios tangibles de tener una mensajería única para gestionar las solicitudes de los clientes son:

- acortar el tiempo de respuesta
- optimizar el tratamiento de las solicitudes de clientes
- mejorar la productividad de los equipos
- estandarizar las comunicaciones

“En el contexto inestable al que se enfrenta la industria hotelera, es esencial comunicarse bien con los clientes y ser extremadamente receptivos.” explica Mathieu Pollet, CEO y co-fundador de LoungeUp. *“La mensajería instantánea ya utilizada por los viajeros es una poderosa herramienta de comunicación y compromiso del cliente. Al viajero le da seguridad y confianza poder interactuar directamente con el hotel si surge un problema o una pregunta.”*

Simplificar el trabajo de los equipos encargados de la relación cliente

El objetivo de la herramienta de mensajería es sencillo: Gestionar todas las solicitudes de los clientes de la manera más eficiente posible sin olvidar ninguna. LoungeUp se ha centrado en mejorar su actual mensajería a través de la integración de funcionalidades útiles para los equipos del hotel, concretamente:

- **La centralización de todos los canales de comunicación:** Tanto si un cliente envía un SMS, un mensaje en WhatsApp o Facebook Messenger, como si responde a un formulario, el hotel lo recibe en su mensajería y puede buscar en el historial de conversaciones para informarse de anteriores comunicaciones con el cliente
- **La selección del canal de comunicación:** El hotel puede responder directamente desde la mensajería y elegir el canal por el que quiere responder al cliente (e-mail / SMS / chat en la aplicación / WhatsApp / Facebook Messenger)
- **El estado de la solicitud:** La mensajería ayuda con la gestión de tareas permitiendo a los equipos etiquetar cada solicitud con un estado ‘incompleto’ / ‘en proceso’ / ‘en espera’ / ‘completado’ / ‘archivado’. Este estado será visible desde la lista de mensajes y fácil de identificar de un vistazo. Filtrando con un solo clic permite que sólo aparezcan los mensajes con el estado seleccionado.
- **Plantillas de mensajes:** Modelos pre-escritos pueden ser configurados para ahorrar tiempo durante la redacción y no olvidar información de divulgación importante.
- **El archivo de mensajes:** El archivado permite organizar la vista de los mensajes a procesar, sin borrarlos.
- **La herramienta de traducción integrada en cada mensaje:** Con un solo clic, se permite la traducción de un mensaje recibido y/o un mensaje que será enviado.
- **La adición de archivos adjuntos en los mensajes:** Ya sea el menú del día del restaurante, el mapa de transporte o la carta de servicios, el hotel puede insertar un documento en su mensaje.
- **El envío programado de mensajes:** última novedad en las funcionalidades, programar un mensaje para enviarlo más tarde puede resultar útil para programar las animaciones de la estancia tales como ofertas de happy hour a los clientes presentes en el hotel.

“Nuestro hotel es un ferviente partidario de la tecnología de LoungeUp, pero tengo que decir que esta era la novedad que más esperaba,” explica Romain Binet, director del [Biografy Group](#). *“El ahorro de tiempo y eficiencia en la recepción es muy importante, la herramienta es extremadamente práctica, y el trabajo cotidiano de nuestros equipos ha mejorado notablemente. La integración de la ficha del cliente (Guest Profile) proporciona una visión completa del cliente*

de un vistazo, permitiendo adaptar la conversación. A los clientes les encanta interactuar con nosotros, ¡nunca pensé que vería tal entusiasmo por su parte!”

Estandarizar la comunicación con el cliente entre los miembros del equipo

Para un hotel, gestionar varias comunicaciones de clientes no es fácil, especialmente cuando el equipo encargado de dicha comunicación cambia cada día. Varias funcionalidades abordan este problema:

- **Las plantillas de mensajes:** los modelos de mensaje permiten armonizar las conversaciones y asegurar una experiencia al mismo nivel para todos los clientes.
- **La integración de la ficha del cliente en la mensajería:** LoungeUp integra un CRM (Guest Profile) en su plataforma que agrupa todos los datos de los clientes registrados en fichas de cliente. Estas fichas de los clientes ultra completas son útiles para conocer mejor al cliente con el que el hotel va a interactuar. Un resumen de la ficha del cliente se integra directamente en la mensajería, lo que permite al usuario que procesa la solicitud del cliente ver la información más útil sobre su cliente (estancias, gastos, servicios, notas internas, satisfacción, etc.). Permite a cualquier miembro del equipo ser capaz de identificar al cliente y responder con todo el conocimiento del hotel. De esta manera, un nuevo miembro no tendría ningún problema para reconocer a un cliente VIP que necesita una atención especial.
- **El historial de mensajes:** Todas las conversaciones y solicitudes de los clientes permanecen en la mensajería. Incluso si los equipos cambian, cada miembro del personal sabrá lo que se ha comunicado al cliente, evitando cualquier riesgo de duplicación de mensajes.

El nuevo Guest Messaging Hub junto con las capacidades de automatización ultrafina de la plataforma, permite a los alojamientos turísticos ofrecer una experiencia ultra-personalizada a sus clientes y una capacidad de respuesta incomparable, optimizando el trabajo que hacen.

[Más sobre el Guest Messaging Hub](#)



Sobre LoungeUp

LoungeUp es un software de gestión de la relación cliente dedicado a los proveedores de alojamiento turístico. La solución está diseñada para simplificar y personalizar la estancia, mientras que al mismo tiempo aumenta el volumen de negocios y el conocimiento del cliente del establecimiento. Alrededor de 2550 establecimientos están equipados con la solución LoungeUp en unos 40 países.