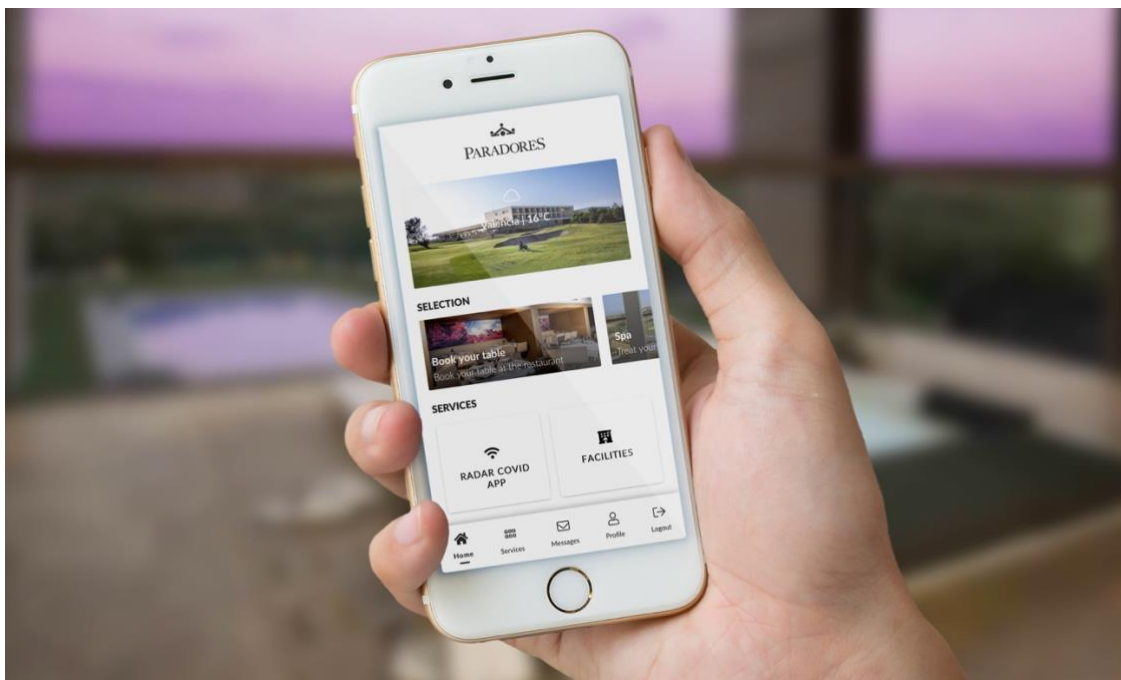


PARADORES DIGITALIZA SUS SERVICIOS MEDIANTE UNA CONSERJERÍA VIRTUAL

- Desde sus propios dispositivos electrónicos los clientes pueden interactuar con la recepción o, directamente, pedir el desayuno en la habitación, reservar mesa en los restaurantes o un tratamiento en el spa.
- La empresa LoungeUp ha sido la encargada de implementar la herramienta, que funciona con éxito en todos los paradores.
- La digitalización de los servicios mejora la experiencia de cliente y supone un refuerzo más de los protocolos de seguridad de Paradores al reducir el contacto físico.



Madrid, 21 de enero de 2021.- Paradores da un paso más para mejorar la experiencia de sus clientes e incrementar su seguridad mediante la digitalización de la oferta de sus servicios a través de una conserjería virtual. La empresa LoungeUp resultó adjudicataria del proyecto tras un concurso público y ha logrado implantar con éxito la solución en todos los paradores.

El funcionamiento de la herramienta es sencillo. A través de un código QR, los clientes tienen acceso directamente desde su móvil o tableta electrónica a los servicios del Parador. De una manera muy intuitiva las personas alojadas en el establecimiento pueden dialogar por escrito con la recepción o, directamente, solicitar el desayuno en su habitación, reservar una mesa en alguno de los restaurantes, seleccionar un horario de piscina o un turno de gimnasio o contratar un tratamiento de spa. También pueden solicitar

de manera muy cómoda un *late check-out*, acceder al catálogo de obras de arte que se exhiben en el Parador, conocer la historia del edificio o, incluso, obtener información sobre los puntos de interés de la zona donde se ubica el establecimiento.

Esta herramienta elimina la proximidad física a la hora de reservar o contratar diferentes servicios siempre que los clientes así lo deseen, ya que pueden seguir utilizando la atención personal tradicional. La disminución de momentos de cercanía física supone un refuerzo más para los rigurosos protocolos de seguridad de Paradores, en beneficio de quienes se alojan en los establecimientos y también de los trabajadores. La conserjería virtual beneficia, además, la experiencia de los clientes al evitar momentos de espera que ahora resultan ya innecesarios.

Los españoles confían en Paradores

Paradores ha sido la primera gran cadena hotelera de España certificada con el sello Safe Tourism Certified que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española por cumplir las máximas garantías higiénico-sanitarias y que convierte los 98 paradores en espacios seguros para clientes y empleados.

Paradores fue la única gran cadena hotelera española que reabrió todos sus establecimientos tras la desescalada el año pasado. La compañía pública siempre ha sido un referente en materia de calidad y fiabilidad y, ahora más que nunca, ha extremado las medidas de limpieza y desinfección en todos sus establecimientos. El hecho de que la mayoría de sus establecimientos se sitúe en lugares apartados, lejos del turismo masificado, así como el tamaño de sus hoteles, casi todos medianos o pequeños, facilita la implantación rigurosa de los controles de seguridad e higiene para convertirlos en el lugar turístico más seguro.

En un año marcado por la caída del turismo extranjero y las restricciones de movilidad en nuestro país, los españoles confían en Paradores. La cadena hotelera ha sido reconocida como la marca con mayor reputación de España en 2020 y la hotelera con mejor reputación del mundo, siendo la única empresa española que entra el “top” de las 10 marcas internacionales con mayor reputación, según Brand Finance, firma internacional independiente de valoración y estrategia de marcas.

La confianza y respaldo de los clientes nacionales en Paradores se reflejan en que es la marca más recomendada por quienes la consumen, según el V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente en España, elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora estratégica Bain&Company. El producto/servicio de Paradores supera las expectativas de sus clientes y mantiene con ellos una vinculación emocional por encima de la media.

Paradores cierra un año complicado para el sector turístico, pero mira al futuro con optimismo: “Paradores volverá a dar beneficios cuando se levanten las restricciones de movilidad. Tenemos esperanza en la vacuna y confiamos en que a partir de Semana Santa podamos trabajar con normalidad ofreciendo nuestros servicios a todos los clientes que confían en nosotros”, asegura su presidente, Óscar López.

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. Al mismo tiempo, aumenta



el volumen de negocio y el conocimiento del cliente sobre el establecimiento. Tras equipar a 2550 establecimientos de 40 países con esta herramienta, LoungeUp es el líder europeo en soluciones de gestión de la relación cliente para la industria hotelera.