El Recorrido del Viajero

Cómo los huéspedes encuentran y reservan tu propiedad

El recorrido del viajero es el camino que sigue cada posible huésped al preparar un viaje. Resulta crucial para hoteleros y anfitriones entender ese recorrido, porque les permite enviar los mensajes adecuados a los viajeros correctos, en los mejores canales y en el momento preciso.

Viajeros		Hoteleros
Los viajeros están en busca de inspiración. Están abiertos a ideas. Pueden considerar varios destinos y comparar sus opciones en sitios web, como Google, TripAdvisor y las redes sociales.	**PASO 1** **Imaginarlo**	Los hoteleros deben mantenerse activos en los canales online y actualizar en todo momento sus anuncios, imágenes de buena calidad y reseñas.
La fase de toma de decisiones es donde los viajeros reducen sus opciones al visitar las OTA y sitios web de reseñas para comparar la información de ubicaciones, servicios, precios y comentarios.	**FASE 2** **Planearlo**	Los hoteleros deben asegurarse que sus anuncios en las OTA están completos y son consistentes, además de realizar campañas de anuncios pagos para llegar a las personas que planean viajar y optimizar su sitio web.
Los viajeros han reducido sus opciones y están listos para reservar. En esta fase vuelven a visitar muchos sitios web, como las OTA, las plataformas de búsqueda y los sitios web de hoteles para comparar los precios.	**FASE 3** **Reservarlo**	Los hoteleros deben mantener una estrategia de precios dinámica, mantenerse activos en los metabuscadores y facilitar las reservas directas con un motor de reservas integrado.
¡El huésped ha llegado a tu propiedad!	**FASE 4** **Vivirlo**	Debes asegurarte de ofrecer una experiencia memorable desde que el huésped llega a tu propiedad hasta que se va enviándole una carta de bienvenida personalizada antes de su llegada y ofreciéndole check-in remoto y opciones de pago sin contacto. Interactúa con tus huéspedes durante su estancia en plataformas de mensajería y recibe comentarios con encuestas digitales.
La mayoría de huéspedes están encantados de compartir sus experiencias hablando de ellas, publicando en redes sociales o agregando reseñas online.	**FASE 5** **Compartirlo**	Los hoteleros deben enviar encuestas automáticas posteriores a la estancia para solicitar feedback y —para quienes tuvieron una experiencia positiva— un enlace a la página de reseñas. Conviene invitar a los huéspedes a seguir tu perfil en redes sociales e invitarlos a volver a alojarse en tu propiedad con ofertas especiales.

Descubre cómo Cloudbeds te ayuda a llegar a más viajeros y ofrecer a tus huéspedes una experiencia memorable.

Cloudbeds

cloudbeds.com