

iHotelier® Aumenta Ingresos y Experiencia del Huésped en el Hotel Balneario de La Hermita

Descripción del Cliente:

Ubicado en el pintoresco valle de Peñarrubia, cerca de los Picos de Europa, el Hotel Balneario de La Hermita es un hotel independiente que combina a la perfección el encanto histórico con el lujo moderno. Fielmente restaurado y reabierto en 2006, este pequeño pero prestigioso hotel cuenta con 57 habitaciones y ofrece una experiencia excepcional de salud y bienestar en un entorno que parece mágico y surrealista.



Su Desafío:

Debido a su ubicación remota en un pequeño pueblo con pocos huéspedes que llegan sin reserva, el Hotel Balneario de La Hermita depende en gran medida de clientes habituales de Madrid y el norte de España. Estas reservas se gestionan principalmente a través de llamadas telefónicas, lo que proporciona una forma más rápida de atender a los huéspedes leales y ofrecer servicios adicionales de bienestar. Sin embargo, el hotel se enfrentaba a desafíos con cálculos de precios manuales, personal limitado con poca experiencia en hospitalidad y una información de reservas inconsistente, lo que llevaba a errores e inexactitudes.



Nuestra Solución:

Para optimizar las operaciones y abordar estos desafíos, el equipo de recepción recurrió a la aplicación Call Center de iHotelier® de Amadeus. Esta solución ayudó a centralizar la información, mejorar la precisión y mejorar el servicio al cliente, todo con una curva de aprendizaje mínima. La interfaz intuitiva del Call Center de iHotelier de Amadeus permitió al equipo acelerar las reservas sin esfuerzo y acceder en tiempo real a la disponibilidad, tarifas e inventario directamente desde el sistema iHotelier.



Después de implementar el Call Center de iHotelier, el Hotel Balneario de La Hermita experimentó varios beneficios clave, incluyendo:

Información centralizada y estructurada: Proporcionó información confiable sobre precios, fechas y disponibilidad de habitaciones, eliminando cálculos manuales y errores.

Facilidad de uso: La solución fue rápida de implementar, incluyendo amplio soporte y herramientas de aprendizaje autónomo para ayudar al equipo a adaptarse rápidamente.

Mejora de la eficiencia y productividad: Gestión optimizada del proceso de reservas, ahorrando tiempo y permitiendo un servicio más rápido por teléfono.

Experiencia del huésped elevada: Aseguró que los huéspedes recibieran los mejores precios y ofertas en servicios de bienestar y ventas adicionales, incluyendo tratamientos de spa para parejas.

Confianza en las reservas: Aumentó la seguridad y confianza en todo el equipo de recepción con una herramienta indispensable que complementa el Motor de Reservas iHotelier para información confiable y consistente.



Los Resultados:

El hotel generó casi **€ 500K** en ingresos del Call Center al aprovechar la aplicación Call Center de iHotelier, marcando un incremento del **437%** respecto al año anterior. Este significativo aumento de ingresos destaca la efectividad del Call Center de iHotelier como un canal crucial de reservas directas para el hotel.

409%

aumento en noches de habitación reservadas año tras año

366%

de aumento en reservas directas año tras año



Al aprovechar el Call Center y el Motor de Reservas de iHotelier® de Amadeus, hemos aumentado con éxito nuestras reservas directas y equilibrado el porcentaje de reservas en todos los canales de distribución. Esto ha reducido significativamente nuestra dependencia de las OTAs y sus costes de intermediación asociados. Además, al ofrecer servicios de valor añadido como tratamientos y otras mejoras, hemos visto un aumento sustancial en nuestros ingresos totales el verano pasado.



- Alberto Rentero,
Director,
Hotel Balneario de La Hermita