

Posadas

Generar demanda en tiempos de COVID-19

Case Study



Posadas, el principal operador hotelero de México, tuvo que cerrar la mayoría de sus 180 hoteles entre abril y mayo de 2020. Tras las señales de recuperación y el avance de la campaña de vacunación en México, al mes de marzo de 2021 solo cinco hoteles permanecían cerrados.

A lo largo de este último año, Amadeus y Posadas han trabajado en estrecha colaboración para generar demanda. Jose Lorenzo, Vice-President Revenue Management, Distribution and Technology de Posadas comparte más información sobre los desafíos a los que se vieron enfrentaron y cómo lo gestionaron.

POSADAS®



Creemos que el COVID-19 cambiará la industria de viajes y turismo para siempre. Tendremos presión de precios y sobreoferta en algunos de nuestros destinos durante muchos meses y años



Jose Lorenzo,
Vice-President Revenue Management,
Distribution and Technology de Posadas

El desafío:

La perturbación en la industria de viajes debido al COVID-19 ha causado incertidumbre y cambios en el comportamiento de los viajeros. En consecuencia, la adopción de tecnología se aceleró para que las empresas de todo el mundo pudieran responder mejor y más rápido, adaptándose a este nuevo entorno. En el caso de Posadas, estos cambios provocaron dos desafíos principales: cómo ajustar su estrategia para captar la demanda disponible en los canales online y cómo continuar brindando una experiencia memorable al huésped en un entorno principalmente digital.



Cambio y aceleración de los canales digitales de distribución

“Los sitios web y las OTA han aumentado su participación en el negocio de una manera importante y la crisis del COVID-19 aceleró esta transición. Debemos adaptarnos y trabajar en la profundización de la integración de nuestros datos para mejorar el alcance y la conversión de nuestras campañas.”

Digitalización durante toda la estancia del huésped

“La pandemia de COVID-19 nos ha obligado a cambiar nuestras operaciones. Cuando comenzó la pandemia, nos preocupaba el tener que cambiar muchos de nuestros puntos de contacto humano por puntos de contacto tecnológico. El toque personal y el servicio que ofrecemos en Posadas es una de nuestras principales ventajas competitivas. Sin embargo, estamos descubriendo que la tecnología, de hecho, nos permite tener más puntos de contacto y la oportunidad de causar un impacto positivo en nuestros huéspedes.”



La solución:

Posadas se ha asociado con Amadeus para diversas soluciones. Fueron uno de los primeros usuarios de [Agency360®](#), parte de Amadeus Business Intelligence, que ayuda a los hoteleros a conocer mejor qué agencias de viajes están reservando su propiedad, lo que permite a Posadas aumentar las reservas, recuperar participación de mercado y mejorar el rendimiento. Durante más de una década, también han sido clientes de [GDS Media](#), utilizando información estratégica de la solución [Agency360®](#) para impulsar sus estrategias de publicidad en medios GDS. Hace cinco años, Posada agregó el [Sistema Central de Reservas \(CRS\) iHotelier®](#) de Amadeus a su portafolio, lo que les da el poder de optimizar sus reservas y estrategias de reserva. Como parte de esta

solución, las funcionalidades Enterprise y Multipromo les permiten adoptar un enfoque de ventas dinámico y flexible, un elemento clave en su estrategia para ser competitivos frente a las OTA. Con ello, pueden obtener más clientes de forma eficiente. De hecho, los ingresos de Posadas asociados a los canales online han aumentado específicamente desde la implementación de [iHotelier®](#). Más recientemente, decidieron dar un paso más allá y confiar en la experiencia de Amadeus con los productos [Web Solutions](#), y juntos, Amadeus y Posadas han lanzado el sitio web La Colección. Ahora han extendido esta alianza al resto del portafolio web de Posadas. Posadas también decidió convertirse en [cliente de Digital Media](#), lanzando varias campañas exitosas desde marzo de 2020 potenciando la visibilidad y rentabilidad de su sitio web con publicidad dirigida, diseñada para captar mayor tráfico calificado y reservas directas.



¿Cómo apoya la combinación de estas soluciones la estrategia de generación de demanda de Posadas?

El lanzamiento del sitio web La Colección en junio de 2020 ha tenido resultados positivos, los ingresos han **aumentado en más de 300%** en comparación con el mismo mes en 2019.

Un conjunto de datos completo

Posadas recibe regularmente informes y reportes de inteligencia empresarial de las soluciones [Demand360®](#) y [Recovery Insights](#) de [Amadeus Business Intelligence](#), que proporcionan datos y perspectivas sobre hoteles y aerolíneas de cara al futuro, que les permiten adaptar sus estrategias aplicando información obtenida en tiempo real.

Amadeus es el único proveedor de la industria que puede proporcionar datos en cada paso de la experiencia del huésped, y una visión de 360° del mercado para apoyar decisiones informadas sobre estrategias de ingresos y tarifas, de marketing y la experiencia de reserva. Al combinar esta información con el CRS iHotelier de Amadeus, Posadas puede aprovechar la información sobre las preferencias de sus clientes potenciales y pasados, para ofrecer publicidad dirigida y personalizada, proporcionando una experiencia de reserva optimizada.

Un diseño y una experiencia intuitiva

Ahora, con Amadeus diseñando los sitios web para el resto de su portafolio, Posadas podrá aumentar las reservas directas a través de una experiencia simplificada y personalizada para el huésped, que promueve y destaca su marca.

Un partner con el que crecer

Posadas es cliente de Amadeus desde hace tiempo, y continúan trabajando juntos en varios proyectos estratégicos. Posadas ha reemplazado los sistemas heredados desarticulados por un proveedor y una solución integrada, lo que les ha ahorrado tiempo y esfuerzo. Juntos, Amadeus y Posadas esperan poder prolongar esta alianza y lograr más crecimiento y éxito para la marca Posadas.

“Los datos son el activo más importante para nuestra estrategia de conversión y CRM.”

“Estamos enfocados en mejorar la experiencia del cliente. Necesitamos un sistema robusto que garantice las interacciones contextuales en todo el ciclo del viaje del huésped”.

“Queremos estar preparados para cuando la curva de demanda comience a repuntar, con sitios web modernos y un canal digital fuerte para poder aprovechar estos canales y segmentos”.

“Tan importante como la tecnología es la alianza estratégica con Amadeus. Ellos participan activamente en las decisiones estratégicas y en la definición de los próximos pasos. Han hecho que nuestra forma de competir y pensar en la estrategia digital evolucione, ayudándonos a estar preparados para esta nueva era”.

“ La gestión de los puntos de precio base y los mensajes de promoción y marketing adecuados son esenciales ”

Posadas está adaptando sus estrategias de medios para los hoteles urbanos y de ocio, utilizando información de su base de datos de huéspedes combinada con la experiencia del equipo de Medios de Amadeus. Esto les permite definir y ajustar esas estrategias, incluso en un entorno cambiante e incierto. Ahora, más que nunca, ha sido fundamental combinar esfuerzos para atraer y captar a sus clientes con el contenido correcto, en el momento correcto y en los canales correctos a través de actividades efectivas de marketing y medios.

A fecha de marzo de 2021, los resultados web globales de Posadas se encontraban **más de un 47%** en comparación con los ingresos de 2019, como resultado de la combinación de las diferentes soluciones de Amadeus y la estrategia de medios desarrollada junto con Amadeus.



En lo que respecta a los hoteles de ocio, Posadas ya ha registrado resultados positivos en sus últimas campañas mediáticas y, dentro de los límites de las regulaciones de ocupación establecidas por el gobierno, sus tarifas ya se están recuperando hasta los niveles de 2019.

Gracias a las campañas mediáticas, sus ingresos web en la categoría Resorts registraron un aumento de **más de 364% comparado con 2019.**

En cuanto a su estrategia de medios para hoteles urbanos, los resultados son más bajos debido a la recuperación más lenta de los viajes de negocios, pero aun así Posadas ha estado registrando buenas aportaciones de sus campañas mediáticas centradas en objetivos individuales.

Amadeus Demand Generation

Sé un pionero en la nueva era de distribución, comercialización y marketing para tu hotel con la única solución integral del mercado para la generación de demanda.

Descubre más

Construyamos el futuro de la hotelería

Amadeus Hospitality es tu partner para crecer. Contamos con la tecnología más innovadora de la industria, ofrecemos una amplia selección de soluciones diseñadas por expertos en la hotelería, dirigido a hoteles de cualquier tamaño en tres áreas principales: distribución y marketing, gestión de clientes y gestión hotelera.

Descubre más

Visita nuestra web dedicada amadeus-hospitality.com/latinoamerica o contacta con tu Amadeus Account Manager hoy.

Encuétranos en

