

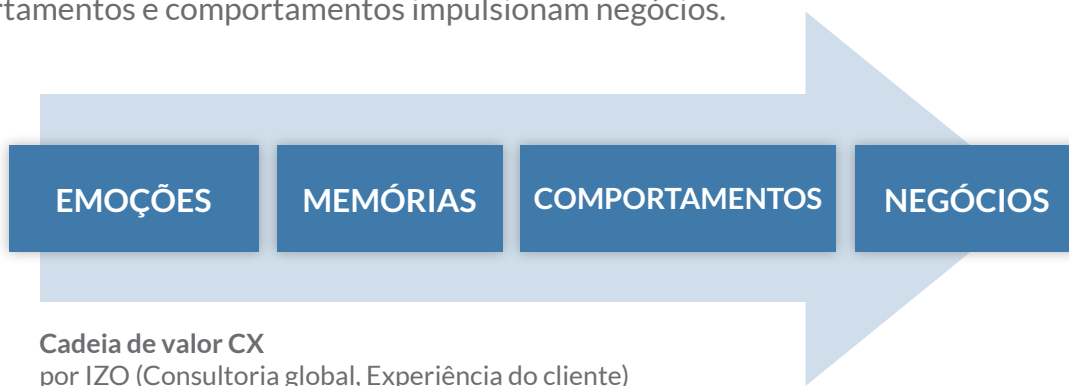
Como a Paradores conquistou a melhor reputação da Espanha por dois anos consecutivos priorizando a experiência do hóspede

Introdução

Paradores é uma coleção icônica de hotéis localizados em prédios históricos e parques naturais na Espanha. A empresa tem como lema “Quality, Friendliness, Legendary” desde 1928 e é totalmente comprometida com a centralidade no cliente, uma posição que tem impulsionado seu sucesso, mesmo durante a pandemia de 2020.

Centralidade no cliente em sua essência

Embora tenha uma oferta única, a marca reconheceu a necessidade de garantir a reputação online para manter sua posição como uma das empresas hoteleiras mais importantes da Espanha. A Paradores incorporou a abordagem centralizada no cliente em todos os aspectos do negócio. A cadeia de valor da experiência do cliente (CX) tem guiado muitas das decisões referentes a qualidade e gerenciamento de hóspedes: emoções geram memórias, memórias afetam comportamentos e comportamentos impulsionam negócios.



Os vínculos entre clientes e marcas se resumem à experiência do hóspede, e há um elo direto entre a experiência do hóspede e os lucros e perdas de uma empresa.

Ramon Adillon

Reputação on-line e Gestão da satisfação do hóspede, Paradores

Shiji

DIGITAL
STAY

Menos Espera

Mais Estadia

Melhore a experiência do seu cliente

VAMOS A CONVERSAR



Together, we reimagine the
digital guest experience.





Desafio

A Espanha sempre foi um mercado próspero e competitivo para hoteleiros. Para assegurar reservas, a marca soube desde cedo que a luta seria enfrentada e ganha on-line. A Paradores quis assegurar uma forte reputação on-line e garantir que os clientes em compras para suas próximas férias a escolhessem em vez de seus concorrentes. Ao aumentar a demanda, hoteleiros podem elevar a tarifa média diária (ADR) e receita por quarto disponível (RevPAR), que afeta diretamente a receita.

Nos dias de hoje, fazer algo bem não é suficiente. É necessário que os clientes percebam que você está indo bem. Você deve levar em consideração as opiniões dos clientes e agir precisamente onde eles mandam você agir.

Ramon Adillon

Reputação on-line e Gestão da satisfação do hóspede, Paradores

Um aumento de um ponto no Global Review Index™ de um hotel é igual a:

+0.89%
na l'ADR

+0.54%
na ocupação

+1.42%
na RevPAR



Solução

A marca adotou a **Gestão de Reputação Online (ORM)** em 2017, e incorporou a solução rapidamente em seus processos. O grupo também adotou o **Questionário de Satisfação do Cliente (GSS)**, para obter os resultados detalhados que às vezes faltam nas avaliações on-line de formato livre. Para obter o máximo das soluções combinadas, a equipe de qualidade criou:

- Um manual de boas práticas para orientar os gerentes de hotéis sobre a gestão de reputação online e como monitorar e identificar áreas para melhorar.
- Uma diretriz abrangente de estratégia de gerenciamento de resposta.
- Modelos de resposta para avaliações positivas, neutras e negativas.

Melhores práticas da Paradores para resposta a avaliações

Responder às avaliações é uma parte diária da estratégia de gestão da experiência do hóspede da Paradores. A marca traçou as seguintes dicas:

- Cada resposta deve ser escrita em tom adequado, desculpando-se se necessário, ao mesmo tempo que dá mais detalhes sobre o que o hóspede mencionou e deve terminar de forma positiva.
- Rapidez é fundamental e, na medida do possível, as avaliações devem ser respondidas em até 72 horas.
- Use modelos para facilitar e aumentar a eficiência, mas certifique-se de personalizar as respostas!
- Aproveite a oportunidade para destacar em suas respostas novas medidas recém-implementadas, por exemplo, medidas de limpeza.
- Responda a todos os portais e todas as categorias de avaliações.





Envolvendo toda a empresa

A experiência do hóspede deve estar no centro de um negócio para que ele realmente funcione e isso é algo de que a Paradores está ciente. Para atuar em diferentes pontos de contato com os hóspedes durante a estadia e criar “momentos incríveis”, a equipe deve estar totalmente envolvida e ter a experiência do hóspede “em seu DNA”. Para garantir isso, a marca implementou o seguinte:

- Os KPIs da equipe são baseados em critérios de experiência do hóspede.
- A sede oferece suporte em casos específicos.
- Os escritórios corporativos definem objetivos anuais em nível regional e hoteleiro para questionários GRI™, tempo de resposta e taxa de resposta para cada categoria de avaliações.

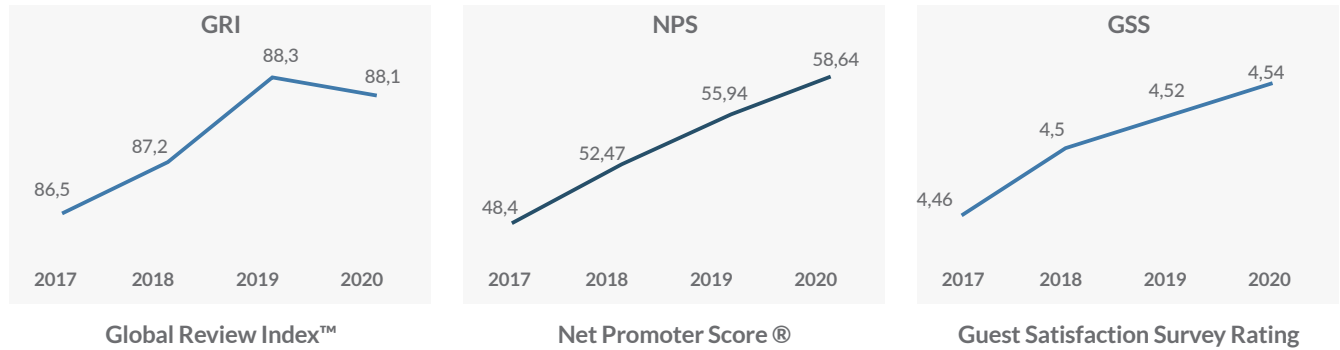
Monitoramento também é um fator-chave para o sucesso

Para garantir a excelência contínua do serviço, a Paradores continuamente monitora:

- Relatórios mensais de KPIs com foco nas pontuações do Global Review Index™ em comparação com o mesmo período do ano anterior.
- Propriedades com queda de mais de 1,5 ponto deverão traçar um plano de melhoria mensal com ações a serem implementadas para aumentar a pontuação e reverter situações.
- Departamentos que afetam negativamente as pontuações são identificados e auxiliados.
- Relatórios anuais são arquivados para apontar erros repetitivos que afetam a qualidade do serviço, a ação é então tomada em nível de empresa para melhoria contínua.

“Bons processos geram ótimos resultados.”

Desde 2017, o grupo tem mostrado um aumento constante em todos os KPIs– pontuações GRI™, NPS® e Questionário de Satisfação do Cliente, mesmo durante a pandemia de 2020.



O grupo também ganhou o título de melhor marca na Espanha por dois anos consecutivos (2019-2020), de acordo com a consultoria ‘Brand Finance’.

As 10 melhores marcas Espanholas

1	PARADORES	8.5
2	IBERIA	8.1
3	El Corte Inglés	8.1
4	MERCADONA	8.1
5	MELIÀ	8.1

As 10 melhores marcas Global

6	Lindt	8.0
7	Nike	7.9
8	PARADORES	7.8
9	Hilton	7.7
10	SHERATON	7.7

‘PARADORES’, AMONG THE 10 BRANDS WITH THE BEST REPUTATION IN THE WORLD

12/16/2020 | Latest News

Los Paradores de Pontevedra y Baiona obtienen el premio ‘Loved by guests’ 2021

Paradores se mantiene como la marca hotelera más respetada

Los clientes de la Red Nacional de Paradores, una de las más completas y atractivas del mundo, valoran los protocolos de seguridad y el servicio personalizado que han mantenido en pandemia.

4 marzo 2021 00:22 | Redacción Viajes/Ecología

brandirectory.com/brandbeta-españa





Nosso objetivo é atrair novos clientes por meio de um bom gerenciamento de resposta, bem como manter e aumentar o alto nível de satisfação de que desfrutamos hoje. Para isso, primeiro ouvimos a voz do cliente e agimos de acordo, implementando os planos e ações de melhoria necessários para atender e superar as expectativas do cliente.

Laura Arias Cubría

Diretora de Acomodação, CX e Qualidade.

SOBRE O REVIEWPRO

ReviewPro é líder mundial em soluções de Guest Intelligence, com mais de 60 mil hotéis em 150 países. O Global Review Index™ (GRI) do ReviewPro, a pontuação da reputação on-line padrão do setor, baseia-se em dados de avaliação coletados de 175 OTAs e páginas de avaliações em mais de 45 idiomas.

Para saber mais sobre a solução de Questionário de Satisfação do Cliente do ReviewPro, [clique aqui](#).

SOBRE A PARADORES

Paradores è una società pubblica al servizio dei turisti dal 1928. Svolge con successo la sua missione di promuovere la migliore immagine della Spagna, salvaguardare i beni storici e culturali del Paese, promuovere le economie locali e la cura per l'ambiente.