

Q&A: Como usar IA para aumentar as reservas diretas e upselling?

24 de Maio, 2023

A Inteligência Artificial (IA) é uma ferramenta poderosa para automatizar +85% das questões dos hóspedes, mas é igualmente eficaz para aumentar as suas receitas com reservas diretas e upselling. Descubra como tirar o máximo partido desta tecnologia ao longo de toda a jornada do cliente.

Como é que isto é possível e como funciona exatamente?

Começamos dando um passo atrás e analisando um princípio orientador essencial: **a mensagem certa, na hora certa, no canal certo.**

O que significa “o momento certo”?

Na verdade, existem vários “momentos certos” ao longo de **toda a jornada do hóspede** e o hub de comunicação da [HiJiffy](#) abrange todos eles. Primeiramente, olhemos mais de perto para a fase de pré-reserva.

A partir do momento em que os potenciais hóspedes visitam o site do seu hotel, a IA da HiJiffy está pronta para **responder instantaneamente à maioria das perguntas que estes possam ter**. Se todas as dúvidas e pedidos de informação forem resolvidos no pico do interesse em reservar uma estadia no seu hotel, é bem mais provável que esses clientes prossigam com a reserva.

A IA também pode ajudar no processo de reserva?

É perita em fazê-lo, na verdade. Depois de os hóspedes decidirem fazer a reserva, a IA guiá-los-á pelo **processo de reserva baseado em chat** de forma fácil, tudo isto graças às integrações com os motores de reserva mais populares.

E em relação ao “o canal certo”?

Tudo se resume a conversar com os seus hóspedes nas suas aplicações de mensagens e redes sociais preferidas.

A IA Conversacional da HiJiffy pode interagir com os seus hóspedes no **WhatsApp, Facebook, Instagram, Google Business, SMS, e-mail** e muito mais... Canais diferentes podem ser preferidos em momentos específicos.

Por exemplo, na fase de pré-reserva, os hóspedes podem querer pedir informações através do widget de chat do site ou do Instagram, mas o WhatsApp pode ser a opção mais conveniente durante a estadia.



Mas não temos tempo nem pessoal suficiente para monitorizar todos esses canais...

Isso é compreensível, considerando apenas **na UE faltam 1,2 milhões de profissionais** na indústria hoteleira. É por isso que o hub de comunicação da HiJiffy gere e centraliza as conversas que acontecem em todos esses canais numa caixa de entrada. É uma solução omnicanal eficiente e fácil de utilizar.

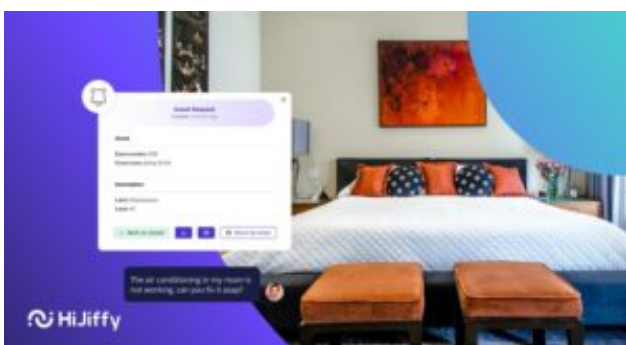
Falando em eficiência e aumento de receita, como exemplo real e prático, um dos hotéis clientes da HiJiffy relatou uma **redução de 70% nas chamadas recebidas**, e tudo isto ao mesmo tempo que **aumentou as reservas diretas** e as reservas de mesa no restaurante do hotel. Resumindo: mais receita, menos tarefas repetitivas.

E como é que “a mensagem certa” pode aumentar a receita?

Primeiro, exploremos os exemplos mais diretos: **campanhas de upselling** - como tratamentos de spa e ofertas do restaurante do hotel - durante a estadia.

Utilizando o hub de comunicação da HiJiffy e aproveitando **as integrações com poderosos PMS, CRMs** e ferramentas de upselling, é possível automatizar e personalizar essas campanhas geradoras de receita e também interagir com os seus hóspedes em canais instantâneos com altas taxas de abertura, como o WhatsApp, para aumentar a conversão.

Há também formas indiretas de o hub de comunicação aumentar as receitas no seu hotel graças ao impacto positivo na satisfação do hóspede.



Utilize-o para oferecer procedimentos convenientes e sem contacto, como o **check-in e check-out online**, enviar **mensagens de boas-vindas** automatizadas, permitir que o agente de IA processe pedidos durante a estadia (manutenção, etc.) e **serviço de quartos**, monitorize a experiência dos clientes com **inquéritos de satisfação** e recolha reviews positivas de hóspedes como parte da sua gestão da reputação.

A longo prazo, isto irá traduzir-se em mais reservas de clientes novos e recorrentes.

Parece interessante!

Como posso ver como funcionaria no meu hotel?

Basta aceder a hijiffy.pt e agendar uma demo personalizada.

****Este conteúdo é da responsabilidade da Hijiffy.***