



Informa, avisa y refuerza en cada etapa
CWT Program Messenger

Haz clic
para
empezar

Carlson
Wagonlit
Travel

¿Cuál es tu objetivo?

Clic en los siguientes iconos para ir a cada sección.



CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE VIAJES



GESTIÓN DE PROVEEDORES



COSTE TOTAL DEL VIAJE



SATISFACCIÓN DEL VIAJERO



INFORMACIÓN DEL DESTINO

CWT Program Messenger

Informa, aconseja y refuerza en cada momento con mensajes personalizados y automatizados

Empresas como la tuya necesitan gestionar los procesos de viajes, controlar los costes e impulsar el uso de proveedores preferentes.

Si bien la creación de una política de viajes es un primer paso crucial, también es importante **informar** a los empleados sobre la política, **cambiar** los comportamientos no alienados con esta y **reforzar** la toma de buenas decisiones.

CWT Program Messenger te proporciona de **forma sencilla y automatizada de comunicarte** con los viajeros, organizadores de viajes y supervisores sobre distintos aspectos de la política de viajes.

Con su **flexibilidad sin precedentes**, CWT Program Messenger ofrece valor y un atractivo retorno de la inversión (ROI) a través de la mejora del cumplimiento de los programas y de los proveedores. De media, las empresas que utilizan nuestra herramienta de mensajería automatizada **ahorran entre un 4 y un 7 % con una relación de 20 a 1 de ROI** en el primer año de uso.

Haz clic en cualquier icono de la izquierda para ver ejemplos de escenarios y mensajes que ilustran cómo CWT Program Messenger puede funcionar para ti.





Cumplimiento de la Política de Viajes

RESERVA ONLINE

ACCIÓN

Ana llama a un consultor de viajes de CWT directamente en lugar de usar la herramienta de auto-reserva de su empresa (OBT).

IMPACTO

La compañía de Ana incurre en el pago de un fee de agencia por la transacción offline.

MENSAJE

Más tarde, Ana recibe un correo automático, recordándole que la próxima vez haga una reserva online.

RESULTADO

Para su próximo viaje, Ana usará la OBT y ahorrará dinero a su compañía.

Querida Ana,

Es posible que hayas perdido una oportunidad de reservar tu viaje a Barcelona a través de la herramienta de auto-reserva de nuestra compañía, lo que nos ayuda a ahorrar 50€ de media por viaje. En el futuro, cuando necesites hacer una reserva para un vuelo doméstico, por favor, recuerda usar la herramienta de auto-reserva y así ayudarnos a minimizar costes.

Un saludo,

Laura Martín, Travel Manager



Cumplimiento de la Política de Viajes

SELECCIONA LA TARIFA MÁS BARATA



ACCIÓN

Estefanía reserva con CWT pero no elige la tarifa más baja.

IMPACTO

La tarifa elegida impacta negativamente e en las tarifas negociadas de aéreo y hace perder oportunidades de ahorro.

¡MENSAJE

Estefanía recibe un mail pidiendo que reserve con una tarifa más barata.

RESULTADO

Estefanía puede cambiar su billete gracias al uso de los datos del pre-billete para generar el mensaje.

Con el tiempo, su empresa mejorará la aceptación de tarifas un 6 %, disminuyendo el ahorro perdido un 2 %.

Hola, Estefanía,

Tu reserva de aéreo hecha recientemente, excede la tarifa más baja disponible. Por favor, cambia tu reserva por una con una tarifa lo más baja posible. Eligiendo la tarifa más barata nos ayudas a cumplir el presupuesto de viajes.

Gracias,

Javier Sanz - Travel manager



Cumplimiento de la Política de Viajes

Estimada Cristina

Has reservado recientemente un viaje a Tokio con una antelación menor a 5 días antes de la fecha de salida. Como recordatorio, nuestra política de viajes requiere que todas las reservas de aéreo se realicen con una antelación mínima de 21 días cuando sea posible. Reservando antes no solo conseguirás más opciones de vuelo y mejor disponibilidad de asiento sino que también nos ayudas a ahorrar si reservas una tarifa más barata. Gracias por apoyar nuestro programa de viajes

ACCIÓN

Cristina ha reservado su vuelo cinco días antes de la salida.

IMPACTO

Ha experimentado una reducción en la disponibilidad de asientos, mientras que su compañía pierde ahorros por el aumento de tarifas.

MENSAJE

Recibe un mail resaltando la política de viajes de su compañía y la media de ahorro cuando se realiza la reserva con la antelación establecida.

RESULTADO

Reserva su próximo viaje antes, asegurando un vuelo más barato y adecuado y un mejor asiento. Al cambiar el comportamiento de reserva de viajeros, su compañía ahorra un 5 % en un año.

Gestión de proveedores

CUMPLIMIENTO, RESERVA HOTELES PREFERENTES

ACCIÓN

Enrique reserva un hotel que no pertenece a ninguna de las compañías hoteleras preferentes de su empresa.



IMPACTO

Su compañía pierde una oportunidad de ahorro y experimenta un poder de negociación reducido con las cadenas hoteleras preferentes.



MENSAJE

Enrique recibe un mensaje que le anima a reservar en un hotel preferente y aprovechar las tarifas negociadas.



RESULTADO

Cambia su reserva a un hotel dentro del programa, lo que ahorra dinero a su empresa y respalda sus compromisos con los proveedores.

Con *CWT Program Messenger*, la empresa de Enrique aumenta el uso de hoteles preferentes en casi un 19%.



Estimado Enrique,

Gracias por organizar su viaje a Toronto a través de CWT, nuestra empresa de gestión de viajes. Nuestros registros muestran que has reservado en un hotel no preferente. Ayúdanos a maximizar los ahorros en viajes cambiando tu reserva a un hotel considerado preferente. Apoyar a nuestros proveedores preferentes cuando viajas nos permite mantener las tarifas con descuento y maximizar nuestro potencial de ahorro.

Gracias por tu apoyo

Tomás Espinosa
Travel manager



Gestión de proveedores

CUMPLIMIENTO, COCHES DE ALQUILER

ACCIÓN

Ana reserva un coche de alquiler con un proveedor no preferente.

IMPACTO

La empresa pierde ahorros, incumple los acuerdos con los proveedores preferentes y reduce su poder negociador.

MENSAJE

Ana recibe un correo electrónico que le aconseja que utilice el proveedor de alquiler de coches preferente en ese mercado.

RESULTADO

Ana vuelve a reservar con la compañía de alquiler de coches preferente, lo que ayuda a su empresa a maximizar su cuota de mercado y ahorrar dinero.

Hemos notado que has reservado un coche de alquiler en Dallas con una compañía que no es nuestro proveedor preferente. Por favor, cambia tu reserva a un proveedor de alquiler de coche de alquiler preferente.

Siempre que utilices un proveedor preferente, no sólo cumplirás con la política de viajes de nuestra empresa, sino que también nos ayudarás a cumplir con las obligaciones contractuales y a ahorrar dinero.

Agradecemos tu cooperación, tu equipo de viajes corporativos



Coste total del viaje

GESTIÓN TARIFAS DE SERVICIOS AUXILIARES Y COSTES INESPERADOS



Recordatorio: No olvides desactivar el roaming en tu teléfono móvil u otros dispositivos inalámbricos antes del despegue. Que tengas un buen viaje!

ACCIÓN

Cristina reserva un vuelo internacional.

IMPACTO

• Si no conoce la política de su compañía antes de su viaje, Cristina puede incurrir en gastos significativos e inesperados que pueden no ser reembolsables.

MENSAJE

Cristina recibe un correo electrónico con consejos útiles sobre la política de telefonía móvil de su empresa.

MENSAJE

El día de su viaje, recibe automáticamente un mensaje de texto que le recuerda que debe tomar medidas.

RESULTADO

Cristina activa su plan internacional, realiza turnos de roaming de datos y evita los cargos por sorpresa. El envío de recordatorios como estos ayuda a la compañía de Chris a mantener contentos a sus viajeros mientras controla los costes.

Estimada Cristina,

¿Sabías que el uso de sus dispositivos móviles en el extranjero puede dar lugar a cargos inesperados y no reembolsables? Como parte de la preparación de tu viaje, habilita las llamadas y los datos internacionales, el roaming de datos en su dispositivo y....





Coste total del Viaje

VALOR AÑADIDO DEVOLUCIÓN IVA

Viajas a un país que nos permite recuperar los cargos de IVA... Por favor, sigue estas pautas:

1. Conserva todos los recibos originales...
2. Asegúrate de que todas las facturas de hotel y alquiler de coches incluyan el nombre y la dirección de nuestra empresa...
3. Por favor, contacta con el departamento de contabilidad si tienes dudas.

ACCIÓN

Manuel realiza frecuentes viajes internacionales, pero no está familiarizado con la iniciativa de recuperación del IVA de su empresa.

IMPACTO

La compañía de Manuel pierde los costes de IVA no reclamados porque él no está al tanto de las acciones que necesita tomar.

MENSAJE

Antes de su próximo viaje internacional, Manuel recibe un mensaje automatizado que destaca el proceso de recuperación de los cargos de IVA y la documentación necesaria.

RESULTADO

Manuel recibe la información en el momento adecuado, para que sepa lo que necesita hacer antes, durante y después de su viaje. Presenta correctamente el papeleo y su empresa recupera el IVA.





Satisfacción del viajero

REFUERZO POSITIVO

Gracias por reservar tu vuelo a Praga con al menos 21 días de antelación. Tu apoyo a nuestra política de viajes beneficia nuestro balance final. ¡Así se hace!

ACCIÓN

Carolina reserva un viaje conforme a la política de viajes de su compañía.

IMPACTO

Su empresa quiere asegurarse que continua satisfecha para que continúe tomando decisiones así en un futuro.

MENSAJE

Carolina recibe un mensaje de texto en agradecimiento para reforzar su comportamiento.

RESULTADO

Carolina sabe que su empresa aprecia que ella siga la política de viajes y continúa haciendo reservas que ahorran dinero a la compañía.



Satisfacción del Viajero

AHORRO DE TIEMPO Y FIDELIDAD



Estimado Enrique,

Gracias por reservar tu coche con un proveedor preferente. Hemos observado que en tu perfil de viajero no tienes número de tarjeta de fidelización asociada a este proveedor. Por favor, añade esta información en tu perfil. Si no eres miembro del programa, solicítalo hoy mismo! Ser miembro te permitirá evitar las filas en el mostrador, ahorrar tiempo, reducir los cargos adicionales y acumular puntos.

ACCIÓN

Enrique usa su OBT para reservar un vehículo con el proveedor de alquiler de coches preferente de su empresa, pero no es un miembro del programa de fidelización.

IMPACTO

Enrique necesita más tiempo para recoger y devolver su coche, así que no tendrá tiempo para hacer una reunión extra. También pierde la oportunidad de ganar puntos.

MENSAJE

Un mensaje agradece a Enrique la reserva con un proveedor preferente y le recomienda adherirse al programa de fidelización de la compañía de alquiler de coches.

RESULTADO

Se inscribe, añade el número a su perfil de viaje y a su reserva existente y gana tiempo suficiente para encontrarse con un cliente potencial, lo que conduce a nuevos negocios.



Información del destino

SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL VIAJERO

ALERTA SANITARIA: Noticias recientes han alertado de una plaga de chinches en algunos hoteles de Nueva York.

Tu salud y bien estar durante tu próximo viaje es una prioridad que nos preocupa. Es por esto por lo que tenemos un protocolo estricto para asegurarnos que las cadenas hoteleras de nuestros proveedores preferentes ofrecen condiciones de higiene y seguridad para todos los empleados que trabajan para nuestra compañía. Estamos monitoreando nuestra lista de hoteles y tomaremos acción en el caso de que sea necesario. Si experimentas algún tipo de problema, por favor, infórmame inmediatamente.

Un saludo,

Laura Jones - Travel Manager

ACCIÓN

Laura, Travel Manager, se entera de que hay una plaga de chinches en Nueva York.

IMPACTO

Si los viajeros no tienen la información correcta podrían cancelar viajes innecesariamente — lo que le costaría dinero a la empresa.

MENSAJE

Laura programa un nuevo mensaje en CWT Program Messenger notificando a los viajeros el área de incidencia. Una vez Laura — crea y activa el mensaje que aparecerá como enviado por ella misma, no necesitará ningún proceso manual hasta que ya no sea necesario su envío.

RESULTADO

Gracias a que la información les llegó justo cuando la necesitaban, los viajeros potencialmente afectados pueden hacer sus reservas tranquilos e incrementar su satisfacción ante el programa de viajes.

Información del destino

SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL VIAJERO



ACCIÓN

Manuel planea un viaje a un país conocido como de alto riesgo con una alta tasa de criminalidad.

IMPACTO

Él no ha viajado anteriormente a este país por lo que no está seguro del protocolo para viajar a este destino o qué precauciones debe seguir.

MENSAJE

Después de reservar, Manuel, recibe un mensaje tipo guía de seguridad para viajar a su destino.

RESULTADO

Manuel llama a seguridad inmediatamente para informarse. Se queda más tranquilo ya que conoce qué hacer antes, durante y después de su viaje.



Hola Manuel,

Has reservado un viaje a un destino considerado de alto riesgo. Es importante que entiendas las precauciones necesarias, las pautas de seguridad, los protocolos de crisis y los requisitos de visado, pasaporte e inmunización para viajar a esta área. Incluso si has viajado allí anteriormente, debes coordinar con nuestro equipo de seguridad corporativa lo antes posible...

PARIS



Información del destino

CONVENIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL VIAJERO

ACCIÓN

La construcción de una carretera está empeorando aún más el tráfico normalmente intenso de Atlanta.

IMPACTO

Los retrasos en el tráfico pueden dar lugar a tarifas de taxi más altas, pérdida de vuelos y viajeros insatisfechos.

MENSAJE

Carlos, Travel Manager crea un mensaje SMS de ayuda que recibirán todos los empleados que viajen a Atlanta.

RESULTADO

Con esta información útil, los viajeros ahorran tiempo y molestias, mientras que la empresa de Carlos ahorra dinero.

Bienvenido a Atlanta! Debido a las obras de reacondicionamiento de la interestatal te recomendamos, que te desplaces en tren como transporte alternativo. En el área de recogida de equipaje principal verás los indicadores para llegar a la estación de MARTA que en 17 min conecta con la Estación Central de Peachtree.

GIZA



Disponible en una selección de países de todo el mundo, *CWT Program Messenger* es tu voz durante todo el viaje. Es la mejor opción para las comunicaciones de tu programa de viajes porque:

- Ofrece valor y beneficios financieros.
- Proporciona más flexibilidad que los productos de la competencia.
- Satisface sus necesidades.

Ya sea que desee generar ahorros inmediatos, educar a los viajeros, implementar comunicaciones tácticas o cambiar el comportamiento de los viajeros, *CWT Program Messenger* ofrece resultados cuantificables que te ayudarán a alcanzar tus objetivos.

De hecho, ninguna otra herramienta de comunicación te permite automatizar los mensajes sobre todos los aspectos del programa de viajes, incluyendo el cumplimiento de las políticas, el uso de proveedores preferentes, el bienestar y las mejores prácticas.

Contacta con tu representante de CWT para obtener más información sobre cómo *CWT Program Messenger* te ayuda a informar, asesorar y reforzar en cada etapa del viaje.

Gracias