Monitorando a conformidade da política de hotéis por meio de escolhas

RoomIt by CWT

Você já ouviu todas as razões pelas quais seus viajantes não podem ou não querem reservar seu programa. Segundo o GBTA, as duas principais razões são:

- **52%** dizem que os viajantes querem ficar em uma rede ou no tipo de hotel de preferência.
- **73%** dizem que os viajantes acham que podem encontrar uma melhor tarifa em outro lugar.

O que você pode fazer? Ofereça a seus viajantes opções adicionais para que eles possam fazer a escolha *certa*.

RoomIt by CWT

Fonte: GBTA, Making Hotel Loyalty Programs Work for You

PRIMEIRA RAZÃO:

“Eu não encontrei o hotel que eu queria.”

RoomIt
by CWT

Escolha limitada = cumprimento da política limitado

Historicamente, as empresas de gestão de viagens só podiam oferecer estoques limitados disponíveis no GDS.

Esta situação mudou com a solução de hotel da CWT, equipada com a ferramenta RoomIt.

Agora, seus viajantes podem reservar um quarto em mais de **800 000** propriedades adequadas a negócios em **73 000** cidades através dos programas de viagens da CWT, graças a fontes de conteúdo de terceiros, como Booking.com, Expedia Affiliate Network e Desiya.

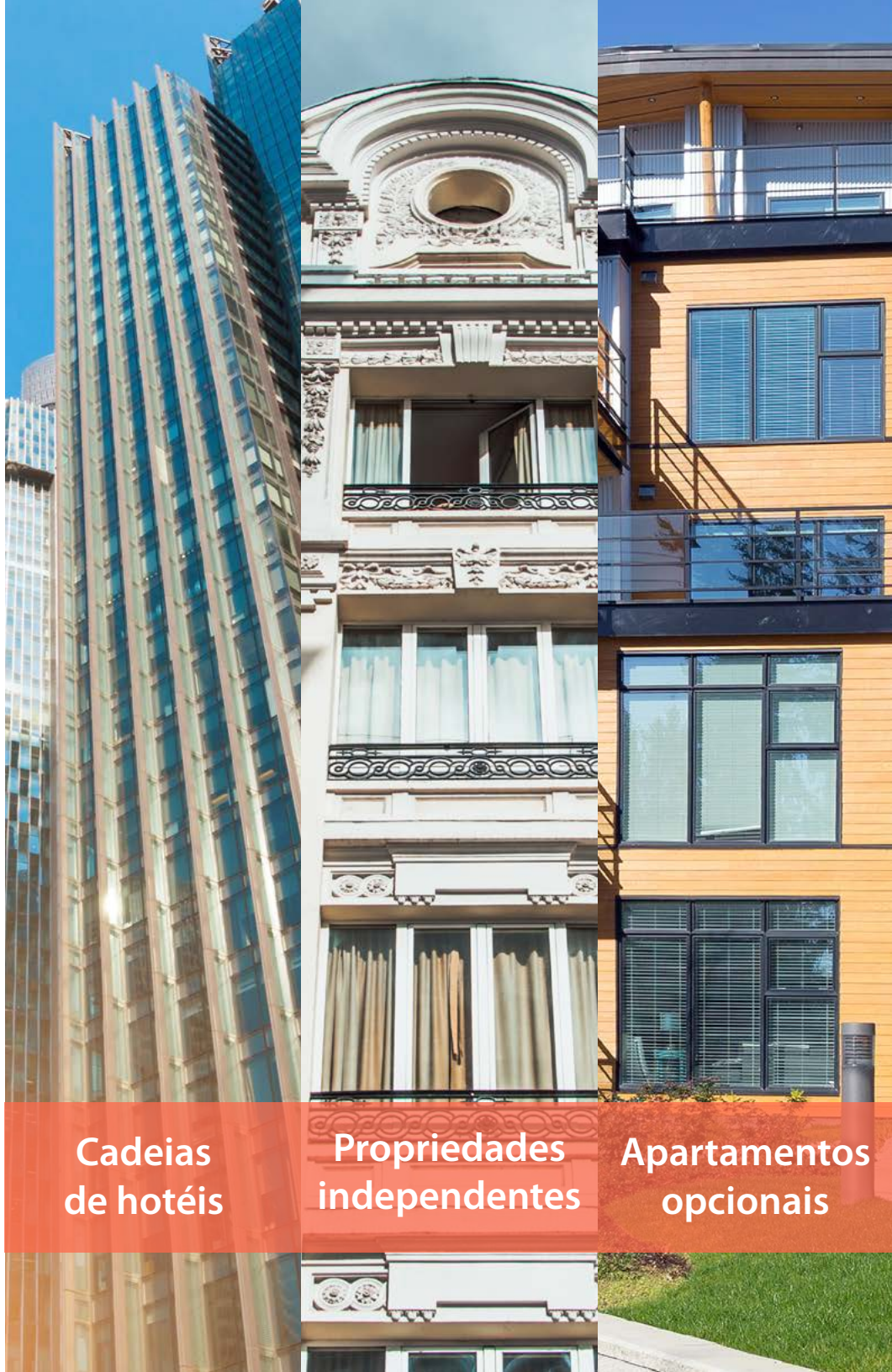
RoomIt by CWT

“Esse não é o meu tipo de hotel preferido”

Muitos viajantes de negócios não estão interessados em reservar hotéis que não atendam às suas necessidades ou que não reflitam suas preferências.

Ao associar-se a fontes de conteúdo terceirizadas, a solução de hotel da CWT oferece uma ampla variedade de opções de cadeias de hotéis, propriedades independentes ou apartamentos opcionais, todos dentro de seus canais aprovados.

RoomIt by CWT



“Tentei reservar o nosso hotel preferido, mas estava indisponível”

Muitas tarifas negociadas incluem uma cláusula de disponibilidade do último quarto. Este é o único problema? O CWT Solutions Group descobriu que a maioria dos gerentes de viagens paga uma tarifa adicional de até **5%** por esse benefício.

Você sabia que as fontes terceirizadas costumam oferecer tarifas para suas propriedades preferidas, mesmo após encerramento da oferta tarifária?

É verdade. Os hotéis, como todas as empresas, querem maximizar suas receitas e, para alcançar este objetivo, aumentam suas tarifas pelos canais mais lucrativos. As fontes terceirizadas atingem geralmente um público mais vasto do que o GDS e oferecem aos hotéis oportunidades adicionas de vender o estoque.

RoomIt by CWT

SEGUNDA RAZÃO:

“Eu encontrei um preço mais barato.”

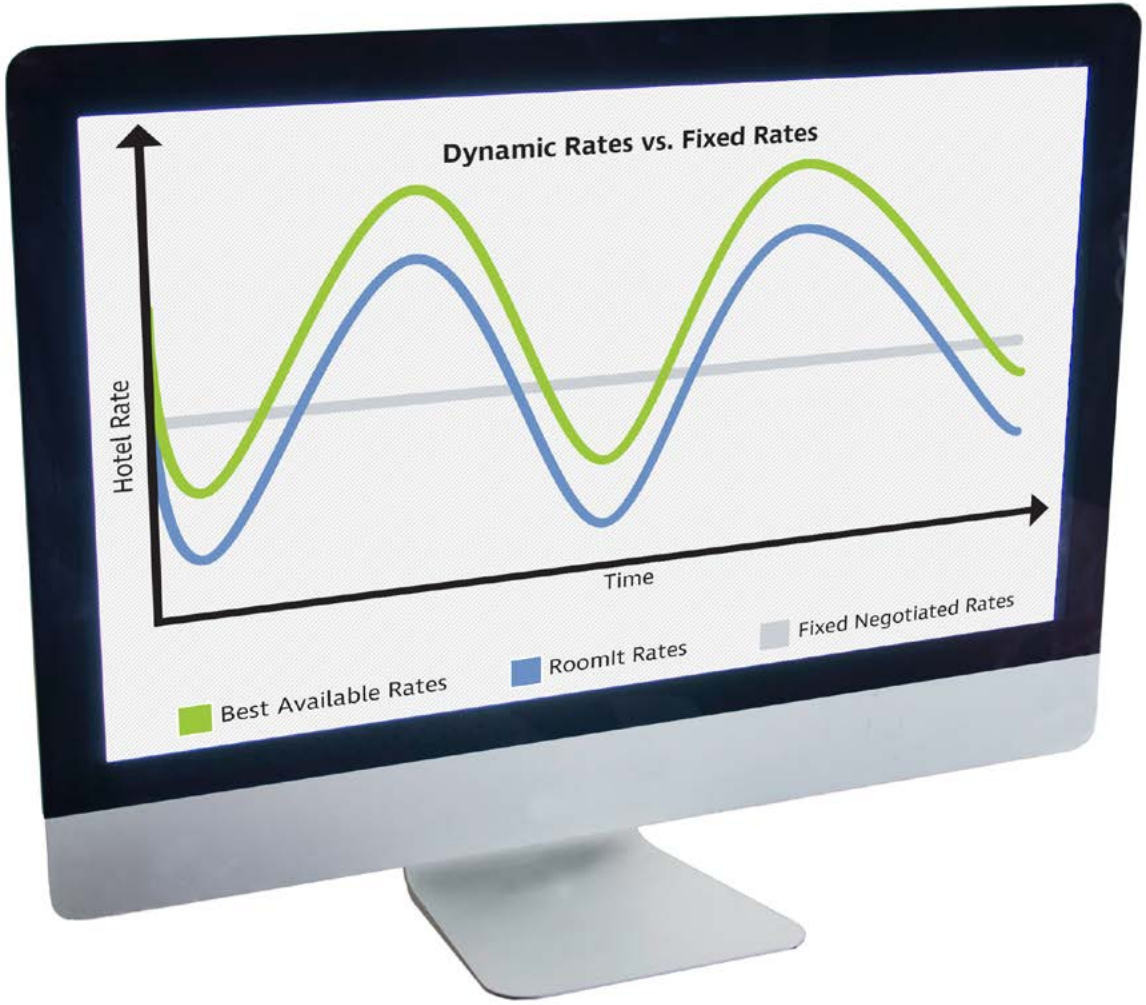
RoomIt
by CWT

Os viajantes acham que podem obter uma melhor tarifa, é possível?

Os viajantes têm razão. Às vezes, as tarifas de conteúdos terceirizados são inferiores às tarifas negociadas.

Fontes de conteúdos terceirizados costumam vender quartos com a melhor tarifa disponível (BAR) ou abaixo. Durante os períodos de baixa ocupação, as tarifas com desconto dos hotéis permitem a rotação do estoque. Nestes períodos, o BAR pode cair abaixo das suas tarifas negociadas.

Oferecer tarifas de terceiros juntamente com suas tarifas corporativas, permite que os viajantes tenham acesso às tarifas mais baixas.



RoomIt by CWT

A fidelidade ao hotel cresceu

5%

A adoção online aumentou

7,5%

Conteúdo terceirizado igual a

14%

das reservas totais

Reservas de conteúdo terceirizado em propriedades fora do GDS

44%

O conteúdo terceirizado pode realmente gerar resultados?

Sim! Isto realmente funciona.

Um fabricante, cliente da CWT na Europa, com quase 5 000 viajantes de negócios, não conseguiu reservar acomodações em muitas cidades que visitou devido às limitações de estoque do GDS.

Depois de implementar o conteúdo RoomIt, os viajantes de negócios tiveram acesso às propriedades e locais necessários.

RoomIt by CWT

Parece ótimo, mas...

Você pode pensar que as fontes de conteúdos terceirizados têm muitas limitações: todas as tarifas não são reembolsáveis, não oferecem comodidades ou os viajantes não reservam uma tarifa que não ofereça benefícios de fidelidade.

Vamos analisar de perto estes fatos.

RoomIt by CWT

Fato: As tarifas não reembolsáveis são de fato um bom negócio

Há um equívoco que considera todo o conteúdo terceirizado não reembolsável. De fato:

- **90%** das propriedades da Expedia Affiliate Network oferecem tarifas reembolsáveis.
- **85%** das propriedades da Booking.com oferecem tarifas reembolsáveis.

Para minimizar os custos, muitas políticas de viagens permitem passagens aéreas não reembolsáveis. Tarifas de hotel não reembolsáveis também oferecem economias significativas, são de baixo risco e podem resultar em um melhor planejamento de viagem.

- Em média, as tarifas não reembolsáveis são **20%** inferiores às tarifas reembolsáveis.
- Apenas **5-6%** das tarifas não reembolsáveis são canceladas.

RoomIt by CWT

Fato: Eles oferecem tarifas com comodidades.

- As fontes de conteúdo terceirizado oferecem tarifas que variam desde tarifas de baixo custo, sem comodidades, até aquelas que propõem café da manhã, Wi-Fi ou políticas de cancelamento flexíveis.

- As necessidades dos seus viajantes variam de uma viagem para outra. Se participarem de uma conferência onde todas as refeições são fornecidas, eles poderão economizar reservando com uma tarifa mais baixa sem café da manhã.

RoomIt by CWT

Fato: Existem incentivos além dos pontos de fidelidade

- Os pontos de fidelidade não são concedidos em tarifas de terceiros. No entanto, o conteúdo terceirizado é frequentemente reservado para preencher uma lacuna em locais onde não existem programas de fidelidade nas principais cadeias de hotéis.

- Em breve, introduziremos incentivos como milhas aéreas ou cartões-presente quando as tarifas do conteúdo terceirizado forem reservadas.

RoomIt by CWT

E agora?

1.

Converse com seu representante da CWT para determinar como nossa solução de hotel fornecida pela RoomIt pode ajudá-lo.

- Redução da fuga de clientes do hotel
- Diminuição dos custos globais do hotel
- Melhoria da satisfação do viajante

2.

Releia e compartilhe as dicas do guia de reserva de hotel com viajantes usando a cópia de e-mail fornecida. Ajude-os a entender os benefícios da reserva no seu programa de hotel.

3.

Use a ferramenta *CWT AnalytIQs* para identificar a fuga de clientes do programa do hotel.

4.

Comunique a importância da reserva na sua política de viagens usando nossa ferramenta do Program Messenger.

RoomIt by CWT