



Satisfacción de los viajeros

¿Cómo puedes asegurarte de que tus viajeros están satisfechos con su experiencia de viaje? Ofrece a tus viajeros la posibilidad de elegir, mayor comodidad y control, al tiempo que les recompensas en todo el proceso.

Usa esta lista de verificación de herramientas de CWT que te ayudará a mejorar la satisfacción de los viajeros.

- Educa y capacita a los viajeros para tomar la decisión correcta con nuestra [Guía del usuario de reserva de hoteles](#)
- Activa el módulo de hoteles en *myCWT™* para tener acceso a todo el contenido de hoteles RoomIt
- Agradece el buen comportamiento usando *CWT Program Messenger*
- Considera la posibilidad de darte de alta en las soluciones de seguridad y protección de CWT
- Participa en campañas de Loyalty Booster para tus proveedores preferentes

¿Preguntas? Contacta con tu representante de CWT.

>75 %

de los viajeros están de acuerdo en que sus experiencias como viajeros de negocios impulsan los resultados de sus negocios y su satisfacción en el trabajo.

Fuentes:

*Informe Sabre 2017, «Creando una experiencia de viaje sin problemas».

GBTA/RoomIt, estudio «Mejora de los programas de hoteles en 2019».

© CWT 2019

Los viajeros quieren elegir.

Según la GBTA (Global Business Travel Association), el 73 % de los viajeros de negocios afirma: «Encontrar un hotel cerca de mi ubicación es el reto más importante a la hora de reservar dentro de mi programa de viajes corporativos».

Con el contenido sobre hoteles RoomIt, no hay razón para que los empleados tengan que ir comparando precios cuando tienen acceso a alojamientos adecuados para viajes de negocios en más de 73 000 ciudades de todo el mundo. Además del contenido de GDS, ofrecemos tarifas especialmente negociadas para RoomIt que combinan descuentos de hasta el 20 % con servicios de gran valor, como disponibilidad de la última habitación, conexión wifi y cancelación el mismo día.

Los viajeros también pueden reservar los alojamientos disponibles a través de terceros (por ejemplo, Booking.com o Expedia Partner Solutions) directamente en sus canales corporativos de reservas.

La comodidad es lo más importante.

Cuando se trata de herramientas de reserva, los viajeros de negocios le dijeron a GBTA que quieren que se muestren claramente los servicios y las políticas de cancelación, el acceso a los comentarios de otros usuarios, y todo en tan pocos clics como sea posible.

En *myCWT* se muestran claramente los servicios, la política de cancelación, los beneficios de fidelidad y la política de hoteles de manera que los viajeros pueden reservar hoteles desde sus oficinas o sobre la marcha.

Agradecer un buen comportamiento es importante.

Puedes configurar plantillas de correo electrónico para enviar notas de agradecimiento a los empleados que reservan dentro del programa. Mediante el acceso a *CWT Program Messenger*, puedes agradecer a los empleados cuando estos sigan las directrices y ver cómo aumenta su satisfacción.

Información = Control

Asegúrate de que los viajeros saben que tienes en cuenta sus intereses cuando viajan. Reservando dentro del programa, puedes asistirlos mejor en caso de emergencia. Y al utilizar *myCWT™*, ellos tendrán acceso a alertas de viaje, asegurándote de que tus viajeros están siempre informados y controlan su situación en todo momento.

Recompensas

Si realmente deseas impulsar la satisfacción, las recompensas son la clave. Como señaló Marilyn Magallan, responsable de viajes internacionales en Yanfeng Automotive Interiors: «A menudo, se ven los programas de viajes como restrictivos. El programa Loyalty Booster es una buena manera de generar reacciones positivas con respecto al programa de viajes y aumentar la satisfacción del viajero».

Hacemos que sea fácil participar en nuestro programa Loyalty Booster. Simplemente, hazle saber a tu representante de CWT que estás interesado y nosotros nos encargaremos del resto.

Para obtener más información, visita el **Centro de Recursos Hoteleros** o contacta con tu representante de CWT.

RoomIt
by CWT