



Satisfação do viajante

Como você verifica se seus viajantes estão satisfeitos com a experiência de viagem? Oferecendo a seus viajantes escolha, conveniências e controle, com a recompensa devida ao longo do processo.

Use esta lista de verificação com ferramentas da CWT para monitorar a satisfação do viajante.

- Informe e capacite os viajantes para que façam a escolha certa com o [Guia do Usuário de Reserva de Hotel](#)
- Ative o aplicativo de reserva de hotel *myCWT™* para acessar todo o conteúdo da RoomIt
- Reconheça o bom comportamento usando o CWT Program Messenger
- Pense em integrar a solução de segurança e proteção melhoradas da CWT
- Participe de campanhas de fidelização Loyalty Booster com seus fornecedores favoritos

Você tem perguntas?
Entre em contato com seu Representante da CWT.

>75%
dos viajantes corporativos em todo o mundo concordam que suas experiências de viagem corporativa influenciam os resultados dos negócios e a satisfação no trabalho.

Fontes:
*2017 Sabre Report, "Creating a Frictionless Travel Experience."

GBTA/RoomIt, "Improving Hotel Programs in 2019" study.

© CWT 2019

Os viajantes querem escolha.

73% dos viajantes corporativos disseram à Global Business Travel Association (GBTA): "Encontrar um hotel perto da minha localização é o aspecto mais difícil ao reservar hotéis no meu programa de viagens corporativas."

Com o conteúdo hoteleiro da RoomIt, os colaboradores não têm nenhum motivo para comparar os preços, pois têm acesso à hospedagem adequada às viagens corporativas em mais de 73.000 cidades em todo o mundo. Além do conteúdo GDS, oferecemos tarifas da RoomIt especialmente negociadas que combinam descontos de até 20% com comodidades de grande valor, como o último quarto disponível, WiFi e cancelamento no mesmo dia.

Os viajantes também podem reservar hospedagens disponíveis por meio de sites de reserva de terceiros (ou seja, Booking.com e Expedia Partner Solutions) diretamente nos canais de reserva da sua empresa.

Respeite as regras de etiqueta.

Em relação às ferramentas de reserva, os viajantes corporativos disseram ao GBTA que desejam comodidades e políticas de cancelamento claramente exibidas, acesso a comentários e o menor número possível de cliques.

No *myCWT*, as comodidades, a política de cancelamento, os benefícios de fidelidade e as políticas do hotel são claramente exibidos para que os viajantes possam reservar hotéis no escritório ou em qualquer lugar.

Um mínimo de atenção pode fazer a diferença.

Você pode configurar modelos para enviar por e-mail notas de agradecimento aos colaboradores pelas reservas de seu programa. Com o acesso ao CWT Program Messenger, você pode agradecer os colaboradores quando eles seguem as diretrizes e observar a evolução da satisfação.

Informação = controle

Certifique-se de que os viajantes saibam que você pensa no que é melhor para eles durante a viagem. Se reservar no programa, você pode ajudá-los melhor em caso de emergência. E através do *myCWT™*, seus viajantes terão acesso a alertas de viagem, garantindo que estejam sempre informados e controlem a situação, em todas as circunstâncias.

Recompensas

Se você quiser realmente obter satisfação, as recompensas são fundamentais. Como observou Marilyn Magallan, líder global de viagens da Yanfeng Automotive Interiors, "os programas de viagens são geralmente vistos como restritivos. O Loyalty Booster é uma boa maneira de gerar relações públicas positivas para seu programa de viagens e aumentar a satisfação do viajante."

Nós facilitamos a participação no nosso programa Loyalty Booster. Informe seu representante da CWT do seu interesse e nós cuidaremos do resto.

Para mais informações, visite o [Hotel Resource Center \(Centro de Recursos Hoteleiros\)](#) ou entre em contato com seu representante da CWT.

