



# Satisfacción del viajero

¿Cómo se asegura de que sus viajeros estén satisfechos con su experiencia de viaje? Ofrezca a sus viajeros opciones, conveniencia y control, mientras los recompensa en el camino.

## Use esta lista de las herramientas de CWT para apoyar la satisfacción del viajero.

- Eduque y capacite a los viajeros para tomar la decisión correcta con nuestra [Guía del usuario sobre reservas de hotel](#)
- Active la reserva de hotel en *myCWT™* para acceder a todo el contenido de RoomIt
- Haga reconocimientos por buen comportamiento con *CWT Program Messenger*
- Considere inscribirse en la solución mejorada de seguridad y protección de viajeros de CWT
- Participe en las campañas Loyalty Booster para sus proveedores preferidos

¿Tiene alguna pregunta? Póngase en contacto con su representante de CWT.

>75 %

de los viajeros globales están de acuerdo en que sus experiencias de viajero de negocios impulsan sus resultados comerciales y satisfacción laboral.

### Fuentes:

\*Informe de Sabre 2017, "Creating a Frictionless Travel Experience" (Creación de una experiencia de viaje sin problemas).

GBTA/RoomIt, estudio "Improving Hotel Programs in 2019" (Cómo mejorar los programas de hoteles del 2019).

© CWT 2019

## Los viajeros quieren opciones.

El 73 % de los viajeros de negocios expresaron a la Global Business Travel Association (GBTA) lo siguiente: "Encontrar un hotel cerca de mi ubicación es la parte más difícil a la hora de reservar hoteles en mi programa de viajes corporativos".

Con el contenido de hoteles de RoomIt, no hay ninguna razón para que los empleados ingresen a diversos lugares para comprar cuando tienen acceso a alojamientos adecuados para empresas en más de 73 000 ciudades del mundo. Además del contenido del Sistema de distribución global (GDS), ofrecemos tarifas de RoomIt especialmente negociadas que ofrecen descuentos de hasta el 20 % con comodidades altamente valoradas, tales como disponibilidad de la última habitación, wifi y cancelación el mismo día.

Los viajeros también pueden reservar alojamientos disponibles a través de sitios de reserva de terceros (es decir, Booking.com y Expedia Partner Solutions) directamente desde sus canales de reserva corporativos.

## La conveniencia es lo más importante.

Cuando se trata de herramientas de reserva, los viajeros de negocios expresaron a GBTA que deseaban que se mostraran con claridad las políticas de servicios y cancelación, el acceso a las reseñas y hacer el menor número de clics posible.

En *myCWT*, las comodidades, la política de cancelación, los beneficios de fidelidad y la política de su hotel se muestran claramente para que los viajeros puedan reservar hoteles desde la oficina o en cualquier lugar.

## Un pequeño agradecimiento marca la diferencia.

Puede configurar plantillas para enviar por correo electrónico notas de agradecimiento a los empleados por realizar reservas dentro de su programa. Con el acceso a *CWT Program Messenger*, puede hacer reconocimientos a los empleados cuando siguen las pautas y ver cómo crece la satisfacción.

## Información = Control

Asegúrese de que los viajeros sepan que usted tiene en cuenta lo que es mejor para ellos mientras viajan. Al reservar a través del programa, puede prestarles una mejor asistencia en caso de emergencia. Y al usar *myCWT™*, tendrán acceso a las alertas de viaje, lo que garantizará que sus viajeros estén siempre informados y tengan el control de su situación, independientemente de lo que pueda surgir.

## Recompensas

Si realmente quiere impulsar la satisfacción, las recompensas son claves. Como señaló Marilyn Magallan, líder global de Viajes en Yanfeng Automotive Interiors, "los programas de viajes suelen considerarse restrictivos. Loyalty Booster es una buena manera de generar relaciones públicas positivas para su programa de viajes y aumentar la satisfacción del viajero".

Participar en nuestro programa Loyalty Booster es fácil. Simplemente comuníquese a su representante de CWT que está interesado y nosotros nos encargaremos del resto.

Para obtener más información, visite el [centro de recursos de hoteles](#) o póngase en contacto con su representante de CWT.

**RoomIt**  
by CWT