

Información, tendencias y consejos para mejorar la comunicación con tus huéspedes

How can I manage my booking?

Is it possible to request an early check-in?

What does the all-inclusive include?

What time is the check-in?

How do I contact the hotel by email?

How can I manage my booking?

# ¿Qué es lo que los huéspedes del hotel quieren realmente saber?

Las 50 preguntas más frecuentes del verano de 2023



# no de x

- [03](#) Introducción
- [06](#) Un flujo incesante de preguntas
- [11](#) IA conversacional: Comodidad para tus huéspedes, apoyo para tu personal.
- [15](#) Perspectivas: Los 50 temas de consultas más frecuentes en el verano de 2023
- [38](#) Resumen
- [40](#) Sobre HiJiffy

Pregunta a cualquiera de los equipos de tu hotel que atienden las consultas entrantes, y enseguida podrás ver hasta qué punto es un tema candente en el sector. El volumen de trabajo sigue creciendo debido a la altísima demanda, lo que crea la necesidad de abrir nuevos canales de comunicación para satisfacer las expectativas de los huéspedes, y a la vez hay cada vez menos miembros del equipo para administrarlo todo debido a la escasez de personal en la hotelería.

# Introducción

En este informe sobre consultas de huéspedes, encontrarás respuestas a algunas preguntas muy actuales:

¿Por qué los potenciales huéspedes tienen tantas preguntas sobre su estancia?

¿Qué es lo más importante al comunicarse con los huéspedes?

¿Cuáles son los obstáculos?

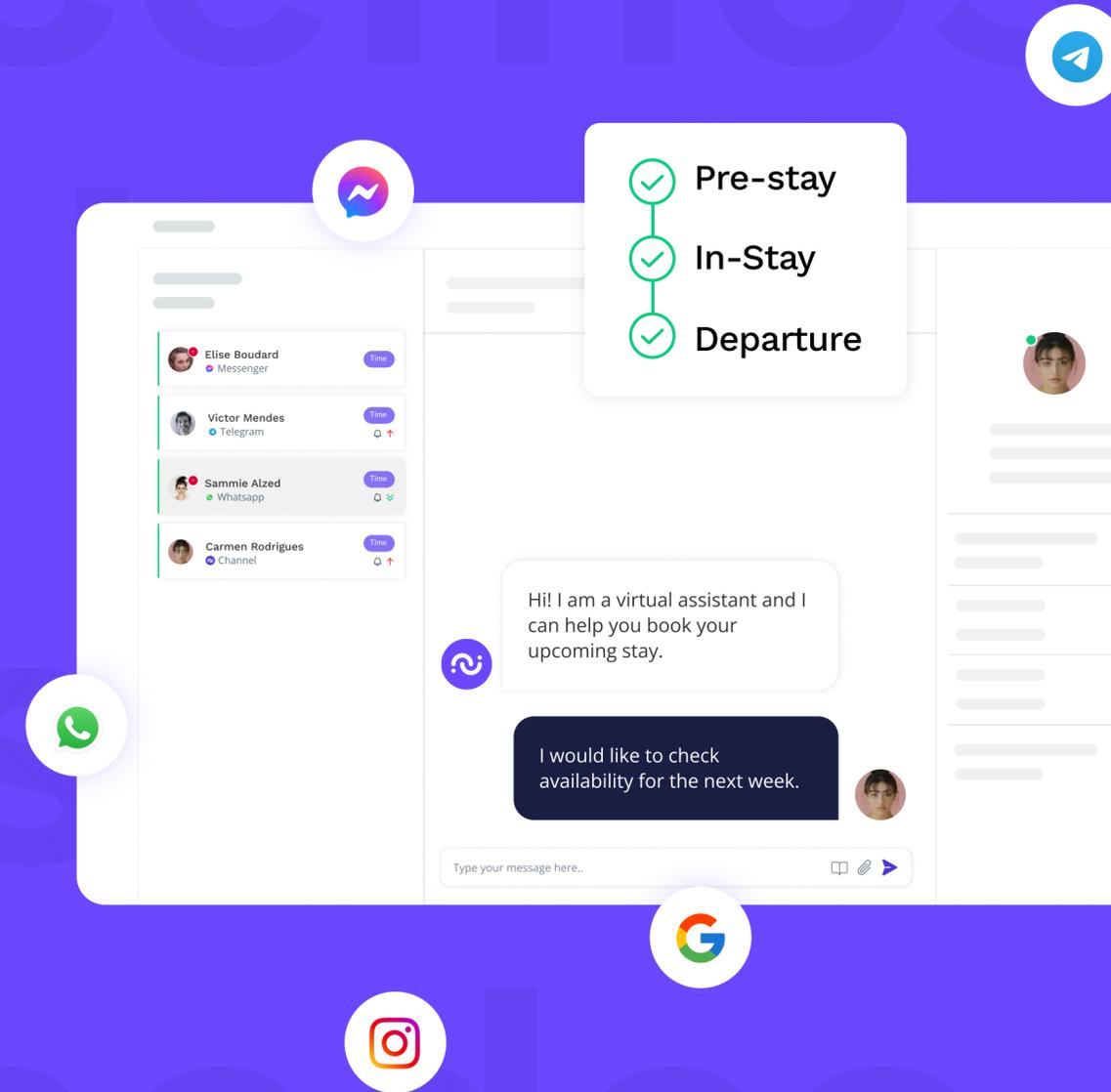
¿Por qué la IA conversacional es tan ventajosa para los hoteles?

Y finalmente:

¿Cuáles son las preguntas  
más comunes de los  
  
viajeros y huéspedes  
del hotel?

En HiJiffy, tenemos la misión de desarrollar la IA conversacional más avanzada para la hotelería. Más de 1800 hoteles en más de 50 países de todo el mundo utilizan nuestro Hub de Comunicación para Huéspedes para automatizar las respuestas a consultas entrantes a lo largo de todo el recorrido del huésped, 24/7, en más de 130 idiomas, en las plataformas de redes sociales y aplicaciones de mensajería más populares.

En HiJiffy, tenemos la misión de **desarrollar la IA conversacional más avanzada para la hotelería**. Más de 1800 hoteles en más de 50 países de todo el mundo utilizan nuestro Hub de Comunicación para Huéspedes para automatizar las respuestas a consultas entrantes a lo largo de todo el **recorrido del huésped, 24/7**, en más de 130 idiomas, en las plataformas de **redes sociales y aplicaciones de mensajería** más populares.



## Un flujo incesante de preguntas

El volumen de consultas de huéspedes y viajeros puede llegar a abrumar a los equipos del hotel, como Reservas o Recepción. Para ilustrar esto con datos, la IA de HiJiffy participó en 1 707 204 conversaciones solo en la temporada de verano de 2023 (junio-agosto).

Puede que te preguntes que, dado que tu equipo de marketing pone tanto esfuerzo en proporcionar información sobre el hotel en el sitio web y los canales de distribución, ¿por qué siguen entrando tantas consultas?

# 1,707,204 conversaciones



9

5



4



1



3



8

## Estos son algunos de los **motivos más comunes**:

### Sobrecarga (o lagunas) de información

Los sitios web de los hoteles pueden tener demasiada información o estar sobrecargados visualmente, con lo que los visitantes no encuentran los detalles específicos que les interesan. Si los huéspedes no pueden encontrarlos rápidamente y con facilidad, es probable que envíen sus preguntas directamente a través de los canales de comunicación del hotel, o que lo busquen en las plataformas de las agencias de viaje en línea. También puede ser que la información que buscan simplemente no esté publicada en la web.

### Claridad y paz mental

Aunque el posible huésped haya encontrado la información, es posible que desee verificar su exactitud, especialmente si se trata de detalles importantes para su estancia. Hablar directamente con un representante del hotel o recibir confirmación escrita sobre algunas políticas puede proporcionar la tranquilidad necesaria y generar confianza hacia la marca.

### Barreras lingüísticas

En el caso de algunos viajeros internacionales, el inglés podría no ser su primer idioma. Es posible que no estén seguros de haber comprendido la información y busquen la oportunidad de obtener respuestas a las preguntas en su idioma nativo, o de hacer tantas preguntas complementarias en inglés como necesiten para sentirse seguros de que la entendieron correctamente.

### Consultas únicas y solicitudes especiales

A menudo, los huéspedes tienen preguntas que requieren atención personal y consideraciones caso por caso, ya sea un late check-in, la organización de eventos especiales o la organización de una sorpresa para su acompañante.

### Cambio de planes

Es posible que los huéspedes tengan que modificar o incluso cancelar su reserva después de haberla hecho. Aunque el hotel pueda tener políticas y procedimientos claros publicados en el sitio web del hotel o establecidos en un e-mail de confirmación, es posible que los huéspedes quieran asegurarse de que pueden hacer modificaciones o tratar de evitar la necesidad de pagar tarifas adicionales debido a sus circunstancias. A veces también pueden necesitar más información o asesoramiento sobre algún tema de logística.

### Promociones y ofertas

Muchas de las preguntas de los huéspedes están relacionadas con promociones del momento, ofertas de paquetes o programas de fidelización. Los viajeros quieren estar seguros de recibir los mayores beneficios disponibles y la mejor relación calidad-precio.

### Comentarios y quejas

Después de su estancia, algunos huéspedes pueden querer proporcionar comentarios sobre su experiencia, especialmente si esta no coincidió con sus expectativas. Procesar y responder a estas consultas es crucial para mejorar la satisfacción de los clientes, la reputación del hotel y la retención de clientes.

### Recomendaciones locales

Como los hoteles son considerados expertos en lo local, pueden recibir preguntas de huéspedes que aún no hayan llegado sobre atracciones cercanas, restaurantes, transporte y otros consejos.

### Barreras tecnológicas

Aunque la tecnología es algo cada vez más universal, algunos viajeros pueden requerir asistencia con algunos procesos, como reservar una estancia en línea.



# Factores clave y retos en las comunicaciones con los huéspedes

Responder a las consultas entrantes es fundamental en cualquier servicio orientado al cliente, pero lo es aún más en la hotelería, que se enorgullece de la calidad del servicio al cliente y la atención hacia los (posibles) huéspedes.

# Factores clave y retos en las comunicaciones con los huéspedes

Hay una larga **lista de factores críticos** que inciden en la percepción de la calidad de este servicio, pero estos cinco son esenciales:



## Tiempo de respuesta

Responder a una consulta entrante en el menor tiempo posible demuestra una atención meticulosa y mejora las posibilidades de continuar la conversación, lo que a su vez puede ocasionar mayor satisfacción del cliente y en un aumento de las conversiones de reserva.



## Precisión y claridad

Proporciona siempre información correcta, verificada y comunicada de una manera fácil de entender, independientemente del idioma utilizado.



## Personalización

Se dirige a los huéspedes por sus nombres y se refiere a detalles específicos de sus consultas para demostrar atención.



## Amabilidad y profesionalidad

Muestra buena voluntad y una actitud de resolución de problemas, y usa un lenguaje inclusivo y amigable al abordar cualquier cuestión.



## Coherencia en todos los canales

Cuenta con una base de conocimientos exhaustiva o una guía para tus equipos para garantizar que los huéspedes reciben las mismas respuestas, independientemente del canal que utilicen para comunicarse con el hotel.

Por otro lado, hay una lista de retos clave (que a menudo interactúan entre sí) que pueden dificultar el logro de la excelencia en todas las áreas mencionadas:



# IA conversacional: Comodidad para tus huéspedes, apoyo para tu personal.

En los últimos años, la industria de la hotelería ha presenciado la llegada de la IA conversacional que se utiliza para mejorar las capacidades de los bots conversacionales estándar con características como análisis de sentimiento, autoaprendizaje, asistencia de voz o IA generativa (como GPT-4). No es exagerado decir que estamos presenciando el **nacimiento de una nueva era de comunicaciones con los huéspedes.**



I would like to check availability for the next two weekends.



## Aprecio de los huéspedes

Al usar ya gran cantidad de tecnología inteligente en su vida cotidiana, **los huéspedes muestran una actitud positiva**, incluso preferencia, por interactuar con ella durante su estancia en los hoteles. Un estudio de Oracle de 2022 mostró que el 67 % de los viajeros están interesados en alojarse en hoteles que emplean IA para ofrecer un servicio personalizado. La misma investigación indicó que el 36 % de los huéspedes del hotel optarían por un servicio digital totalmente sin contacto con personal del hotel disponible solo a petición.

Profile Activity

- Today
- John Doe Changes Status to closed 11:00
- James Smith Assign conversation to John Doe 10:00
- James Smith Assign conversation to John Doe 09:00
- John Doe New tag added 08:30
- John Doe New note added 08:00
- 7 August 2023

**Guest Request**  
Created: 5 minutes ago

Name Jenny Smith

Room 45

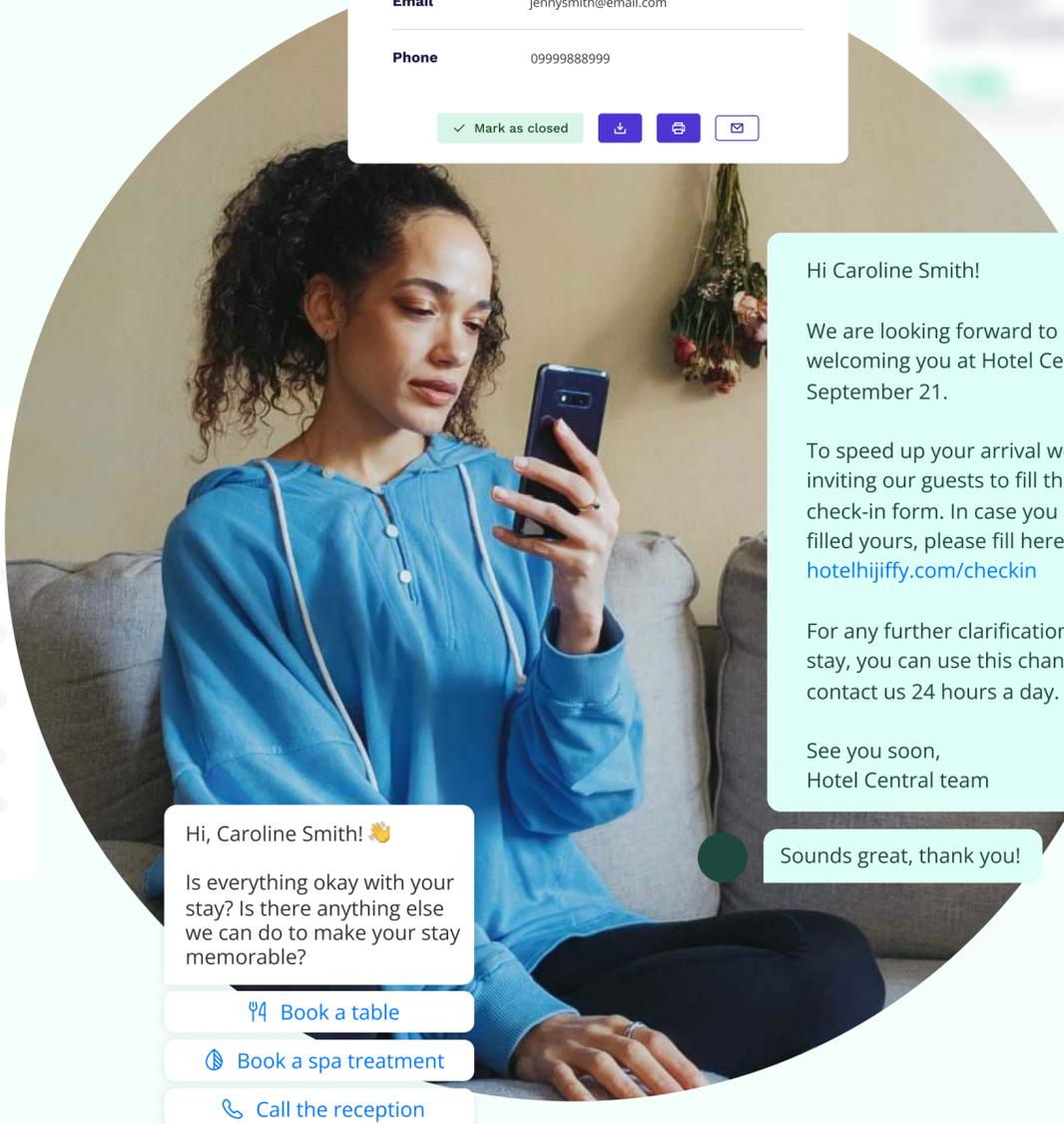
Special requests: The air conditioning in my room is not working, can you fix it asap?

Email jennysmith@email.com

Phone 09999888999

✓ Mark as closed [Download] [Print] [Email]

**Elise Boudard**  
Messenger  
Hotel Central  
11-2-2023 13:43



Hi, Caroline Smith! 🙌

Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable?

- 🍴 Book a table
- 🛀 Book a spa treatment
- ☎ Call the reception

Hi Caroline Smith!

We are looking forward to welcoming you at Hotel Central on September 21.

To speed up your arrival we are inviting our guests to fill the express check-in form. In case you have not filled yours, please fill here: [hotelhijiffy.com/checkin](https://hotelhijiffy.com/checkin)

For any further clarification on your stay, you can use this channel to contact us 24 hours a day.

See you soon,  
Hotel Central team

Sounds great, thank you!



## Necesidad del personal

La actitud positiva de los viajeros por la IA es una buena noticia, teniendo en cuenta **la importante escasez de personal** de 1,2 millones solo en el sector de la hotelería, como anunció la Comisión Europea de Viajes en 2022. La organización aconsejó al sector abordar este reto con una solución estratégica de integración de tecnologías de IA para apoyar a los equipos de reserva y recepción.

Las perspectivas recibidas con el uso del Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy revelan que los hoteles que utilizan IA conversacional optimizada para el sector de la hotelería alcanzan **tasas de automatización notables**. En promedio, más del 85 % de las consultas entrantes se resuelven de forma autónoma y los huéspedes quedan satisfechos. Además, en el caso del 15 % de las consultas restantes que requieren intervención humana, la IA transfiere sin problemas a los huéspedes al equipo del hotel correspondiente. Este método garantiza que los miembros del personal solo intervienen cuando es absolutamente necesario, lo que permite una gestión eficiente de las interacciones con los huéspedes. En general, esta solución es una gran oportunidad para que **los hoteles reduzcan el volumen de trabajo** de sus equipos mientras mantienen o incluso **mejoran su nivel** de servicio al cliente.

## Ventajas de implementar la IA conversacional en las comunicaciones con los huéspedes

Entre los beneficios clave de usar una solución de bot conversacional basada en IA en el contexto de la automatización del procesamiento y la resolución de consultas de los huéspedes se incluyen los siguientes:



Tiempos de respuesta mejorados y **disponibilidad 24/7**



Asistencia **multilingüe**



Mayor implicación y **satisfacción de los huéspedes**

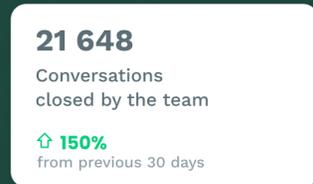
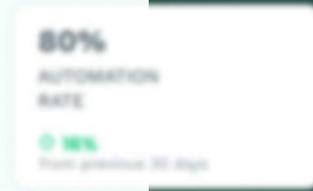


Recursos de personal y gestión de tiempo optimizados



Además de responder a las consultas, esta solución avanzada puede aumentar el número de reservas directas, generar más ingresos a partir de ventas dirigidas, impulsar el trabajo en equipo, optimizar la comunicación interna y mucho más al aprovechar las integraciones con otras soluciones tecnológicas hoteleras.

Ventajas de implementar la IA conversacional en las comunicaciones con los huéspedes



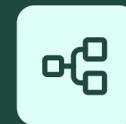
## Información basada en datos para la mejora continua



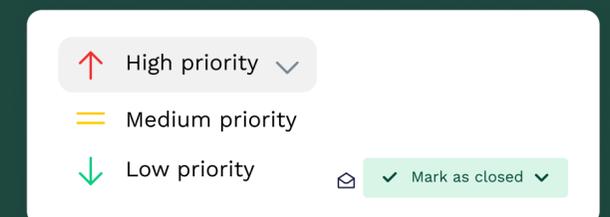
## Recopilación de información procesable a partir de interacciones con los huéspedes



## Adaptación de las respuestas de la IA en función de los comentarios de los huéspedes



## Automatización de procesos y simplificación de las interacciones en línea



Ok, thanks. What about the restaurant menu?

Hotel Central Restaurant is located in the ground floor, and it's open from 12:00am to 10:00pm.

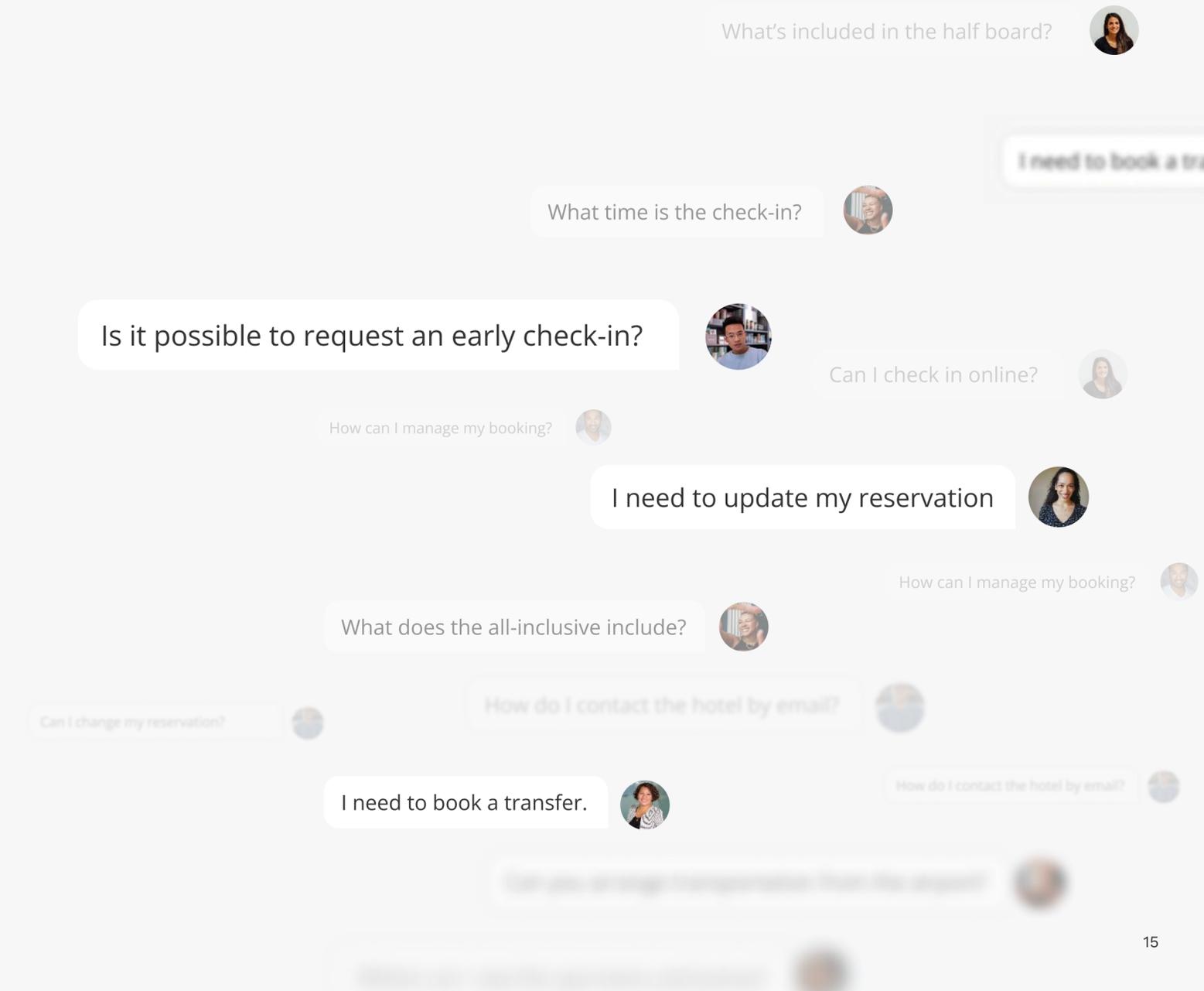
Hotel Central Restaurant  
Check out our Specials and enjoy a great meal!  
centralrestaurant.com

Check out the Menu specials and see what meals we have to offer <https://centralrestaurant.com/menu>



# Perspectivas: Los 50 temas de consultas de huéspedes más frecuentes en el verano de 2023

Analizamos los datos de HiJiffy del verano de 2023 de **más de 1800 hoteles en más de 50 países** de todo el mundo, con el fin de dar una visión general completa de las preguntas más urgentes que los viajeros y huéspedes hacen a los hoteles.



Además de los **temas más comunes de las preguntas frecuentes (FAQ)**, observamos más de cerca las diferencias entre los diversos canales de comunicación, identificamos tendencias emergentes y estacionales, y elegimos algunas preguntas inusuales.

La IA conversacional de HiJiffy tiene **siete años** de entrenamiento en hotelería y domina más de **200 temas específicos del sector**, a los que constantemente se suman nuevos.

# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

## Check-in

1.

¿A qué hora es el check-in?



¿Se puede pedir un early check-in?



¿Puedo hacer el check-in en línea?



## Gestión de reservas

2.

¿Cómo puedo gestionar mi reserva?



Necesito actualizar mi reserva



¿Puedo cambiar mi reserva?



## Planes de comidas

3.

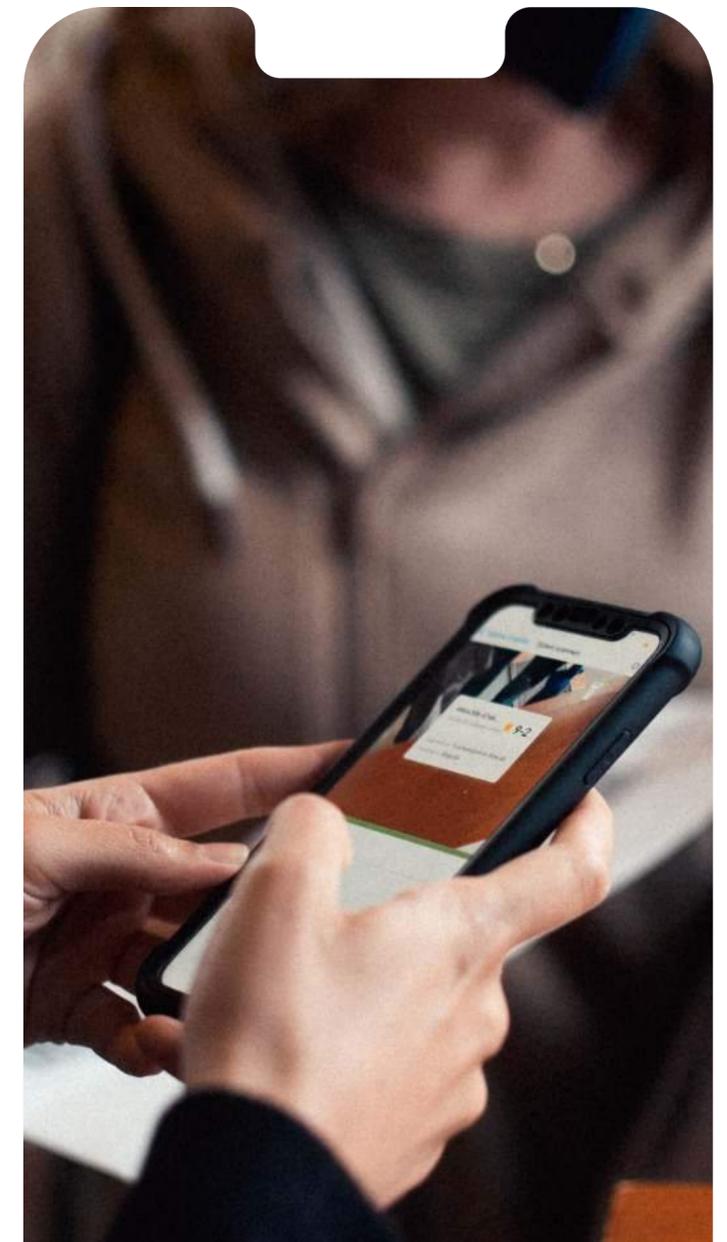
¿Qué incluye el todo incluido?



¿Qué incluye la media pensión?



¿Cuál es la diferencia entre todo incluido y media pensión?



# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes



Traslados, lanzaderas y servicio de recogida de coches

## Contactos

4.

¿Cómo puedo contactar con el hotel por e-mail?



¿Hay algún número de teléfono al que pueda llamar?



¿Cuál es la mejor manera de contactar con el hotel?



5.

Necesito reservar un traslado.



¿Hay servicio de enlace con el aeropuerto?



¿Se puede organizar el transporte desde el aeropuerto?



## Spa y bienestar

6.

¿Hay spa?



¿Dónde puedo ver el menú del spa y los precios?



¿Qué masajes ofrecen?



# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

## Aparcamiento

7.

¿Hay aparcamiento?



¿Cuánto cuesta el aparcamiento?



¿El aparcamiento es gratuito?



## Contactos del departamento de reservas

8.

¿Cuáles son los contactos de la reserva?



¿Con quién debo ponerme en contacto para hacer una reserva?



¿Cuál es el número de teléfono para reservas?



## Restaurantes

9.

¿Cuál es el horario de apertura del restaurante?



¿Dónde puedo ver el menú?



¿Qué se sirve en el restaurante?



# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

## Desayuno

10.

¿Qué se sirve en el desayuno?



¿Cuál es el horario del desayuno?



¿Cuánto cuesta el desayuno?



## Descuentos, ofertas y colaboraciones

11.

¿Hay alguna oferta especial?



¿Cómo uso mi código promocional?



¿Hay descuento para familias numerosas?



## Check-out

12.

¿Cuál es la hora de check-out?



¿Se puede hacer un late check-out?



¿A qué hora hay que salir de la habitación?



# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

## Reservar una mesa

13.

Quiero reservar una mesa en el restaurante



¿Dónde puedo hacer una reserva en un restaurante?



Quiero reservar una mesa para dos.



## Tipos de habitaciones y vistas

14.

Quiero reservar una mesa en el restaurante



¿Dónde puedo hacer una reserva en un restaurante?



Quiero reservar una mesa para dos.



## Política de mascotas

15.

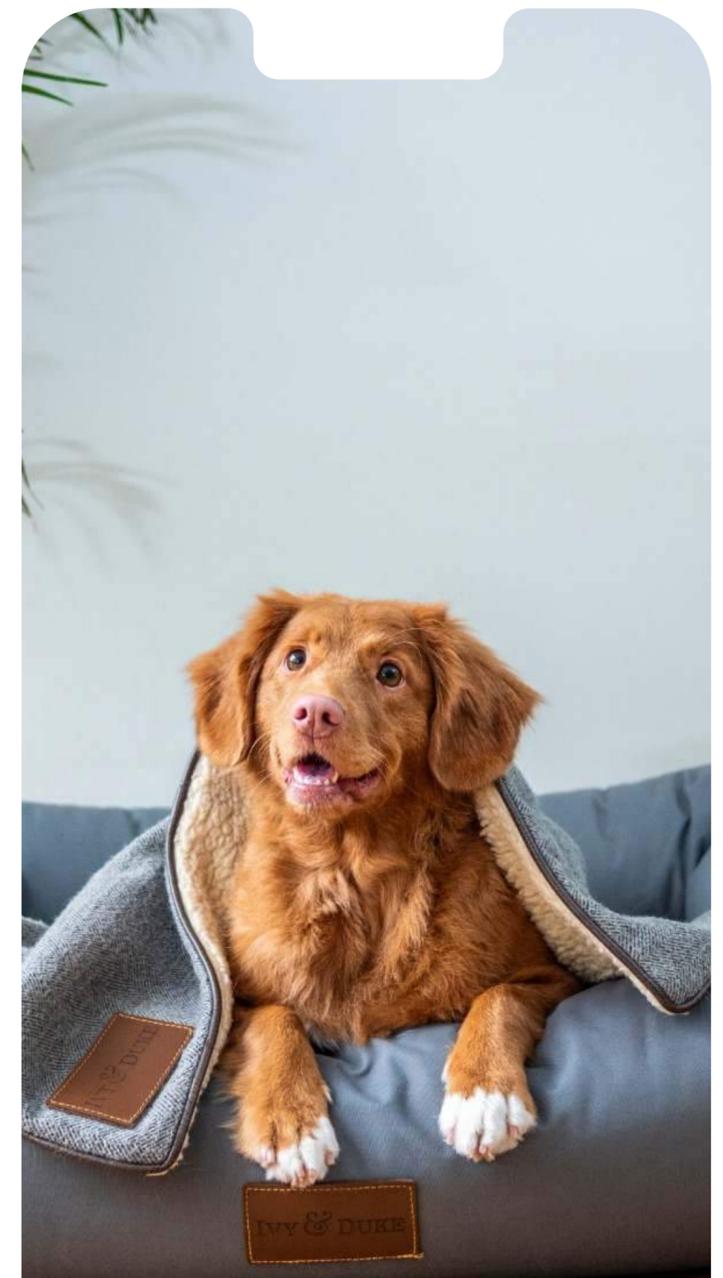
¿Se admiten mascotas?



¿Se aceptan mascotas?



¿Cuál es la política de mascotas?



# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

## Cancelación

16.

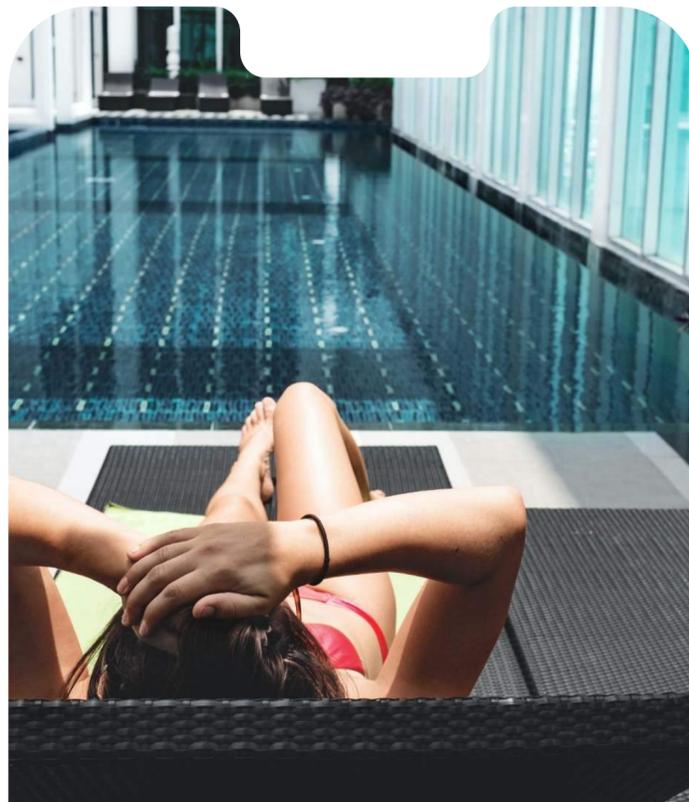
¿Cuál es la política de cancelación?



Quiero cancelar una reserva.



¿Es posible cancelar mi reserva?



## Piscina

17.

¿Hay piscina?



¿El hotel tiene piscina?



¿Hay una piscina al aire libre?



## Room amenities

18.

¿Hay nevera en la habitación?



¿Las habitaciones tienen secador de pelo?



¿Hay aire acondicionado en la habitación?



# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

## Ubicación

19.

¿Cuál es la dirección del hotel?



¿Cuál es la ubicación del hotel?



¿Dónde está el hotel exactamente?



## Política de niños

20.

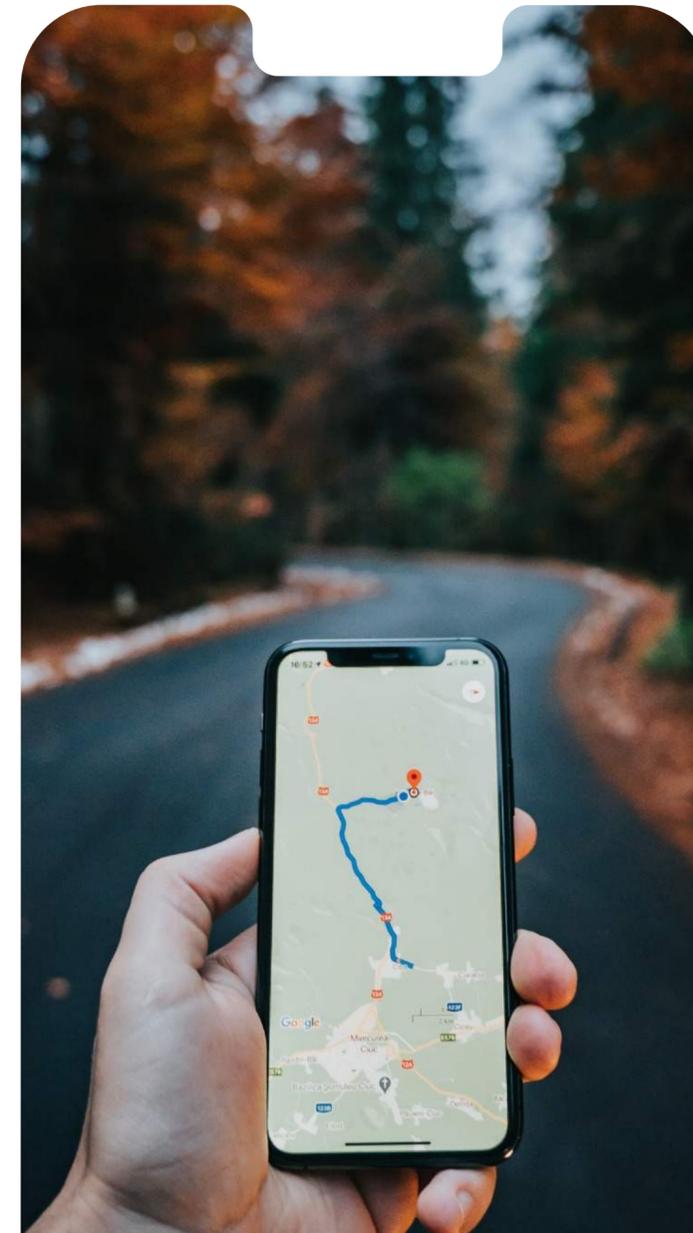
¿A partir de qué edad pagan los niños?



¿Cuál es la política respecto a los niños?



¿Hasta qué edad se considera una persona un niño?

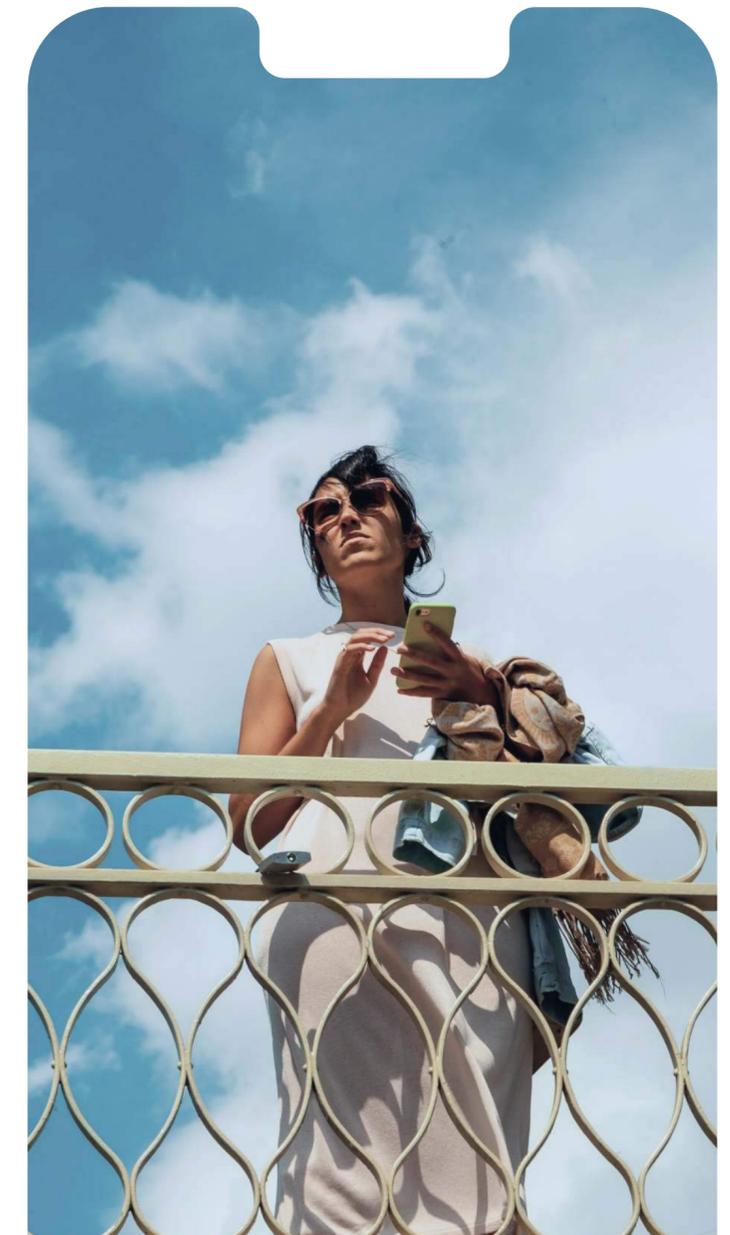


# Los 50 temas principales de preguntas frecuentes

- 21. Métodos y condiciones de pago
- 22. Trabajos
- 23. Confirmación de la reserva
- 24. Wifi
- 25. Reservar pase de un día y visitantes de un día
- 26. Gimnasio
- 27. Bares y salones
- 28. Parques de atracciones
- 29. Clubes infantiles, parques infantiles y entretenimiento
- 30. Solicitudes especiales
- 31. Regalos y vales
- 32. Bodas
- 33. Reservar parque de atracciones

- 34. Toallas de piscina/playa, sombrillas y tumbonas
- 35. Tipo de cama
- 36. Horario de la piscina
- 37. Programa de fidelización
- 38. Paquetes
- 39. Accesibilidad
- 40. Servicio de habitaciones
- 41. Eventos y actuaciones en vivo
- 42. Sobre la propiedad
- 43. Acceso a la piscina
- 44. Menú y precios de spa y bienestar

- 46. Golf
- 47. Reservas directas y mejores tarifas
- 48. Área de miembros y acceso
- 49. Reservas para grupos
- 50. Cunas para bebés, tronas y cochecitos



# Categorías dominantes

En la lista, podemos distinguir cinco categorías principales de preguntas frecuentes:

1.

## Reservas

Esta categoría destacada ilustra la importancia que dan los huéspedes a la claridad sobre el estado de su reserva y a cualquier cambio que pueda afectarla, por ejemplo, confirmaciones de reservas, reservas de grupos y cancelaciones.

2.

## Extras e instalaciones

El segundo tema destacado indica el interés de los huéspedes en todo lo que ofrece el hotel y las expectativas sobre los niveles de servicio, como opciones de desayuno, instalaciones de piscina, equipos de gimnasio y menú de spa.

3.

## Políticas y procedimientos

Este grupo indica la necesidad de los huéspedes de comprender sus derechos y las reglas del hotel, incluidos los horarios de check-in y check-out, los programas de fidelización, los métodos de pago y la política de niños.

4.

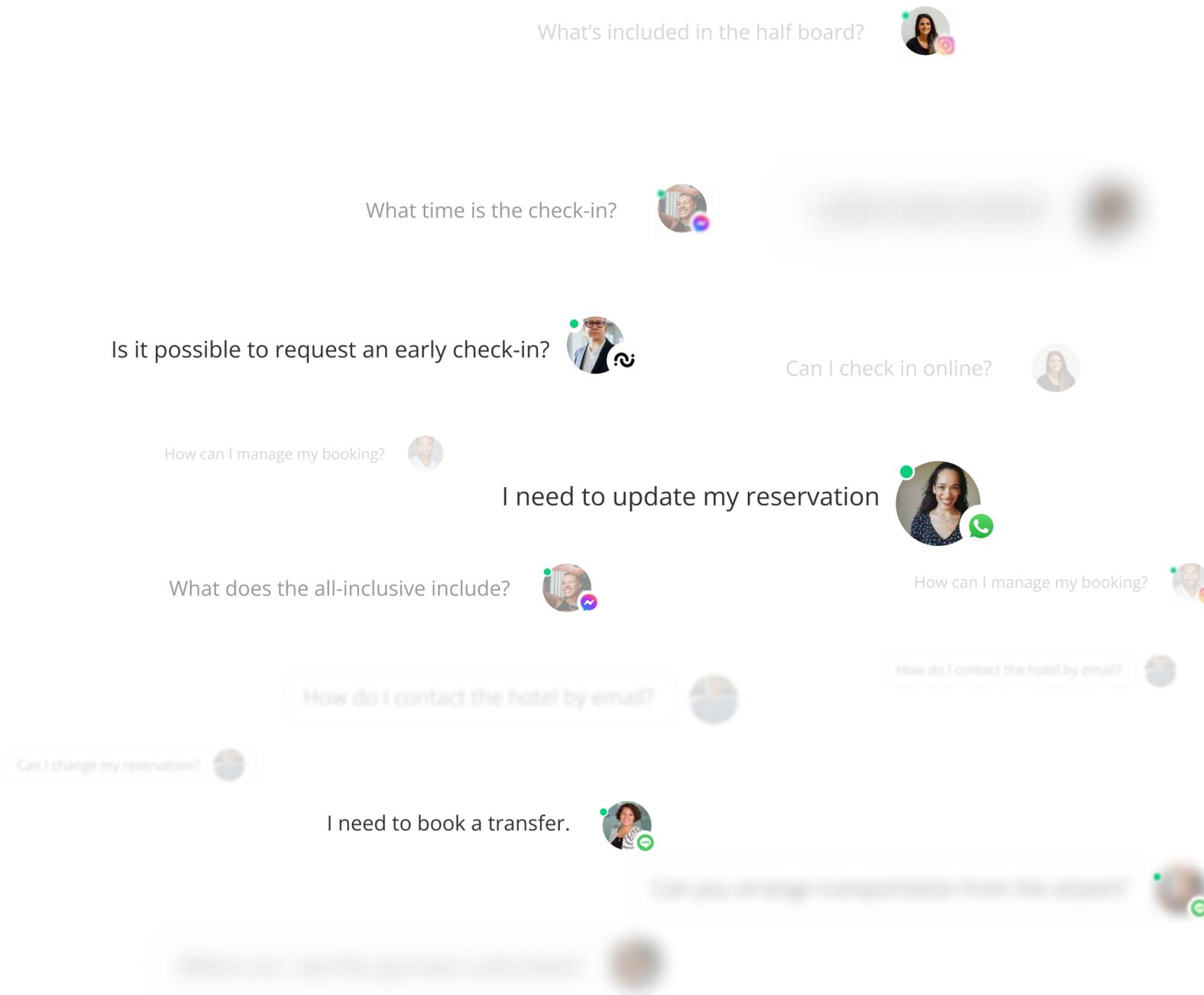
## Servicios y ofertas especiales

Servicios y promociones con valor añadido que atraigan huéspedes o mejoren su experiencia, por ejemplo, traslados al aeropuerto, vales de regalo, paquetes y eventos especiales.

5.

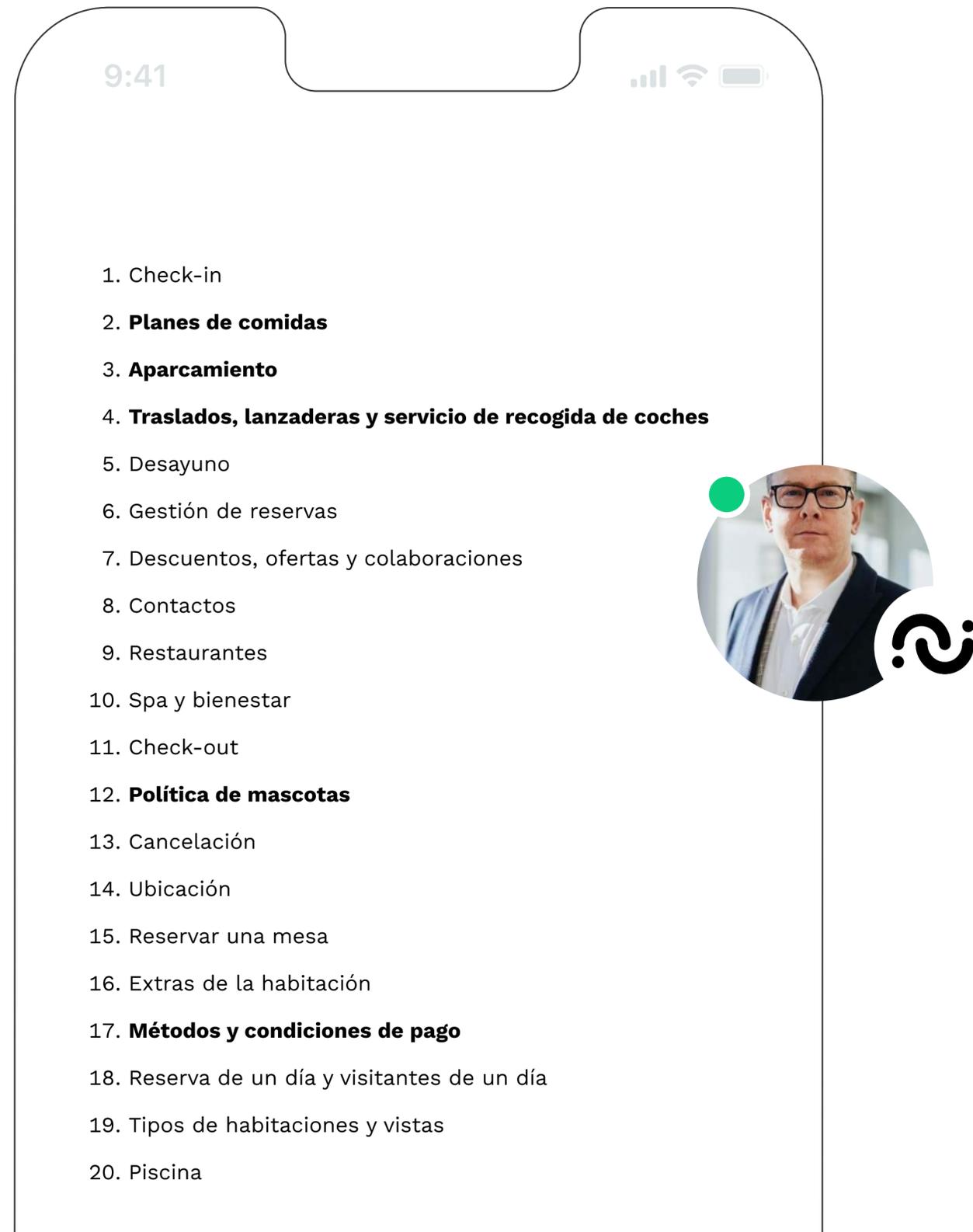
## Información general

Esta categoría acepta muchos temas, desde horarios de apertura o instalaciones hasta logística, hasta encontrar los contactos adecuados.



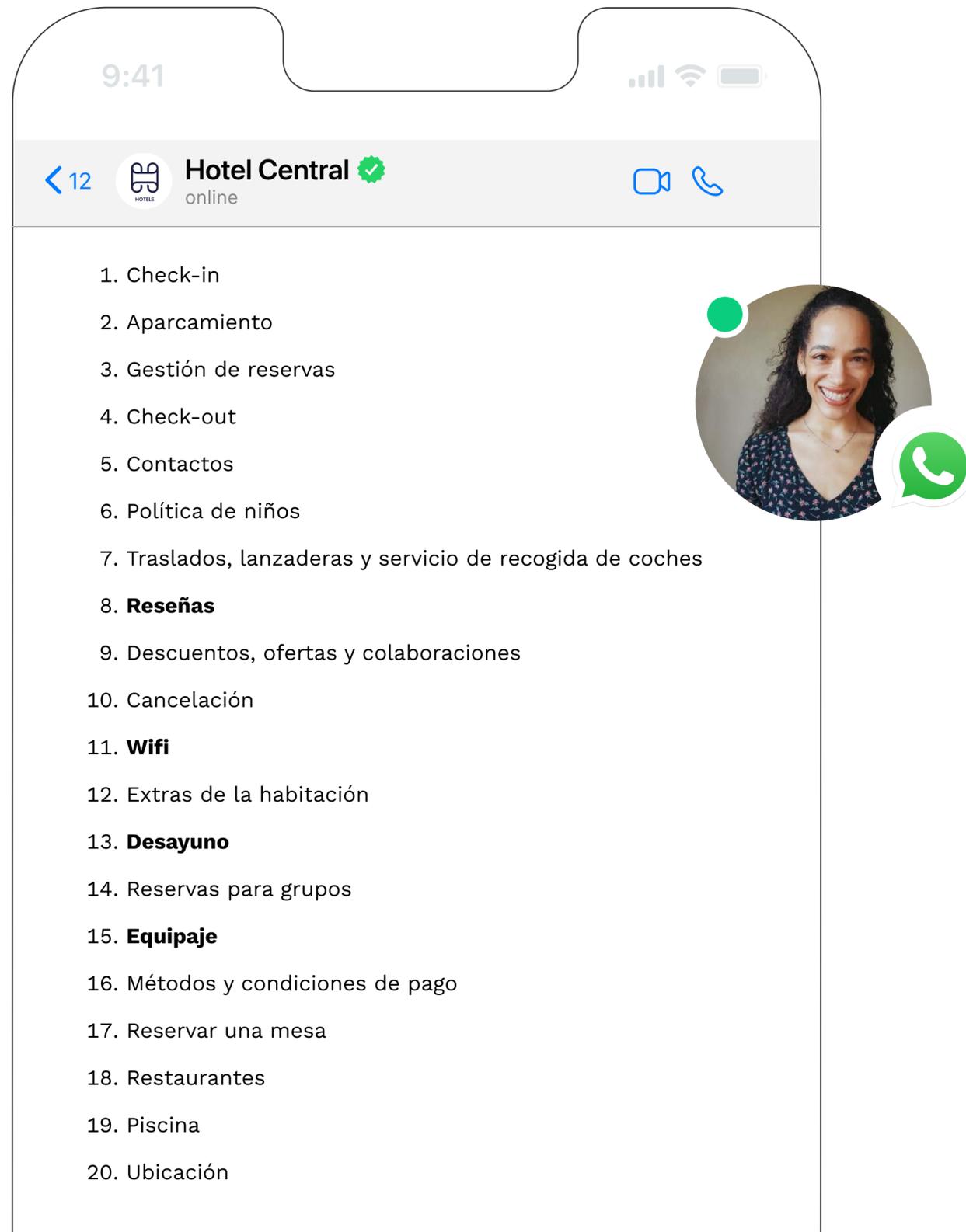
## Temas más comunes por canal

Aunque se aprecian ligeras diferencias en la popularidad de ciertos temas en varias plataformas, queda claro que en todos ellos cabe esperar todo tipo de preguntas. Estos son los temas más comunes de consultas, segmentados por los canales de comunión populares.



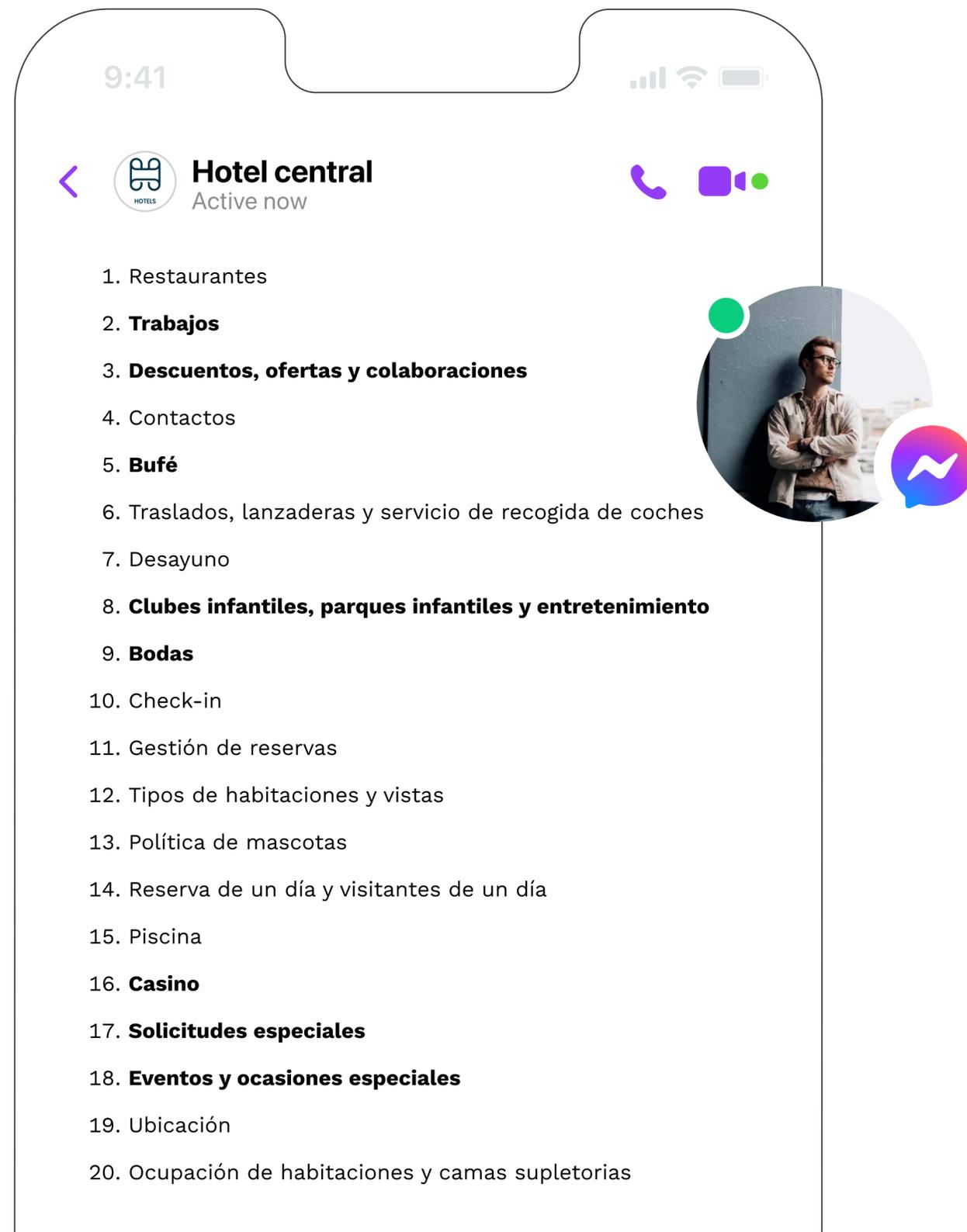
## Chat en el sitio web

Aunque **no se desvía en exceso** de los temas generales comunes, el chat del sitio web parece tener un gran volumen de consultas que relacionadas con las decisiones de reserva (política de mascotas, métodos y términos de pago, planes de comidas) y preguntas logísticas **previas a la llegada (aparcamiento, traslados, ubicación del hotel)**. Si se tienen respuestas inmediatas disponibles para esas consultas en todo momento, esto puede **aumentar la conversión a reserva y la satisfacción de los huéspedes**.



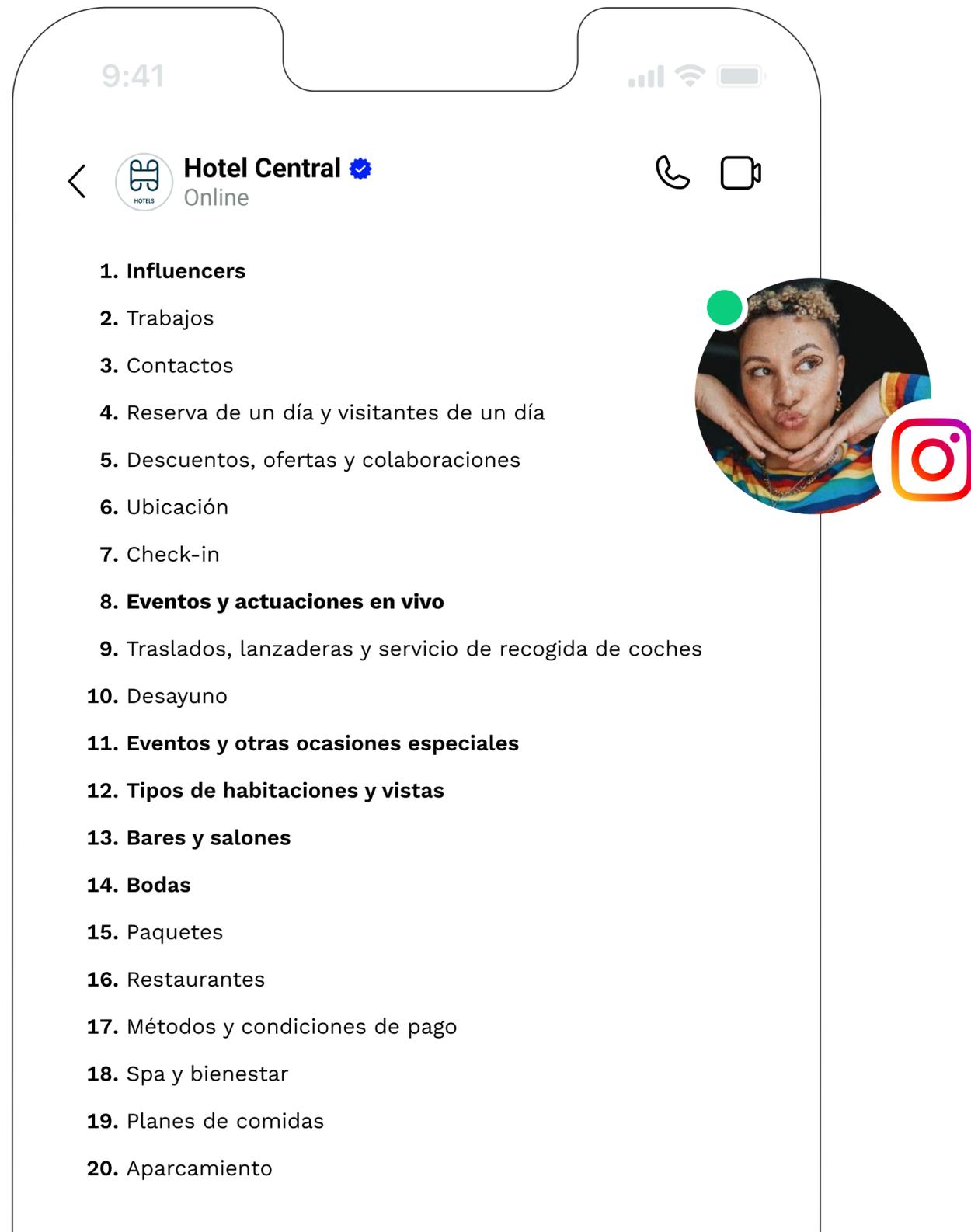
## WhatsApp

Es la aplicación de **mensajería más popular en Europa y América del Sur**, y es el canal preferido para muchos huéspedes. Más allá de la alineación general con las tendencias globales, se encontraron algunos temas más allá de la **pre-estancia** del viaje del huésped, por ejemplo, consultas sobre la **wifi (n.º 11)**, el **desayuno (n.º 13)** y el **equipaje (n.º 15)**, así como solicitudes para dejar **comentarios (n.º 8)**.



## Facebook Messenger

En la lista, hay varias consultas sobre servicios especiales, como **restaurantes (n.º 1)**, **bufé (n.º 5)**, **casino (n.º 16)** o actividades para **niños (n.º 8)**, pero las preguntas generales sobre **oportunidades de trabajo (n.º 2)** y **descuentos (n.º 3)** se encuentran entre las más populares.



## Instagram

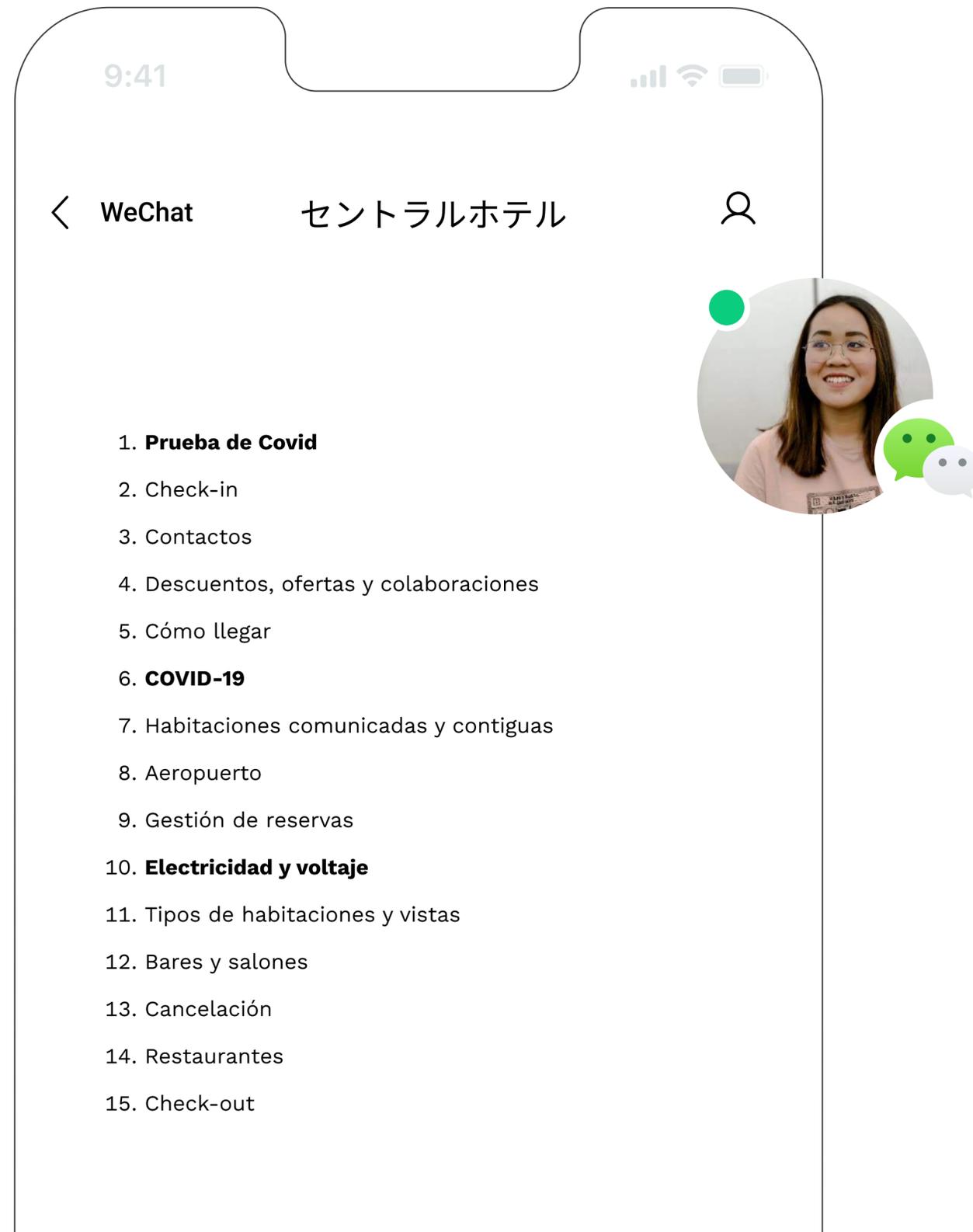
No sorprenderá a nadie que la pregunta número n.º 1 formulada en esta plataforma esté relacionada con influencers. Después de todo, Instagram promovió el aumento del marketing de influencers. Al tratarse de una plataforma visual dominada por contenido de estilo de vida, es un medio ideal para mostrar el ambiente y las instalaciones del hotel. Allí puedes publicar tus imágenes, desde una habitación decorada con gusto exquisito y vistas espectaculares (**que por sí solas ocupan el tema n.º 12 entre las preguntas más frecuentes**), hasta **las instalaciones de spa (n.º 18)**, o la deliciosa comida que se sirve en tu **restaurante (n.º 10 y n.º 16)** o los **coloridos cócteles de tu bar (n.º 13)**.

Si en esta plataforma muestras tu hotel y tienes un fuerte atractivo visual, esto puede inspirar preguntas sobre la organización de eventos en vivo, bodas y otras **ocasiones especiales (n.º 8, n.º 14 y n.º 11, respectivamente)**. Aprovecha este interés con una lista clara de servicios e instalaciones disponibles para el alquiler para eventos.



## Google Business Profile (anteriormente Google My Business)

Esta plataforma es la forma más directa de hacer una pregunta a un hotel directamente desde los resultados de búsqueda de Google o mientras explora Google Maps. Las preguntas sobre son populares, desde confirmar las **horas de check-in (n.º 1)** hasta el **aparcamiento y los traslados (n.º 4 y n.º 5)**, pero se mantienen en línea con las tendencias generales en la popularidad del tema.



## WeChat

Esta plataforma de comunicación completa mostró una predominancia significativa de los temas relacionados con **COVID-19 (n.º 1, n.º 6)**, probablemente debido a su popularidad en **China** y otros países del **sudeste asiático** y a los cambios locales relacionados con las políticas relacionadas con la pandemia en 2023. Otro asunto popular en esta aplicación que divergía de las tendencias generales fue el de **electricidad y voltaje (n.º 10)**, probablemente común entre los viajeros internacionales fuera de **Asia**.

La IA conversacional de HiJiffy se integra con **Facebook, Instagram, WeChat, Google Business Profile, WhatsApp, Line, Telegram, SMS, e-mail**, y ofrece su propio **widget de chat** en vivo para el sitio web.



The central graphic illustrates the HiJiffy chat interface and its performance. It features a list of conversations on the left, a main chat window with a virtual assistant, a performance widget, and a stage lifecycle diagram.

**80% AUTOMATION RATE**  
↑ 16% from previous 30 days

**Pre-stay**  
**In-Stay**  
**Departure**

Hi! I am a virtual assistant and I can help you book your upcoming stay.

Yes, I would like to check the availability for next week.

Hi! I am a virtual assistant and I can help you book your upcoming stay.

Yes, I would like to check the availability for next week.

Write a reply...

Automated conversation | </> by Hijiffy

## Temas emergentes

Si bien la IA conversacional de HiJiffy ya está especializada en más de **200 temas específicos de hospitalidad**, seguimos entrenándola con novedades cada vez que detectamos un área de desarrollo. Aquí detallamos algunos de los últimos temas específicos:

Where's the lobby?



# Clases de deportes

# Equipo de safari

# Vestíbulo

# Aparcamiento de bicicletas

## Consejos

How do I lock my door?



# Cerraduras con llave

## Arte

Do you have a safari route?



# Duchas de huéspedes

## Suites

Do you have bicycle parking?



# Reglas de la casa

Do you sell artworks?



# Dormitorios femeninos

## Picos de interés estacionales

En comparación con el trimestre anterior, detectamos un aumento en las consultas relacionadas con los siguientes temas:

Se esperan temas relacionados con el agua y actividades al aire libre (n.º 3) en consonancia con la llegada del verano, quizás también un aumento de mensajes de influencers (n.º 7). En temporada alta, también se puede esperar un aumento de las solicitudes para dejar una reseña (n.º 6).

Los huéspedes también piden más a menudo recomendaciones de alimentos y bebidas locales (n.º 5) y de los mejores lugares para comprar (n.º 4). Curiosamente, se encontró un aumento en el interés en los alquileres a largo plazo (n.º 2), que podría estar asociado con el aumento de la movilidad y el teletrabajo. Sin embargo, este es un tema para otra investigación.

Can i have an extra towels?



Can i add an extra tent?



# 1. Piscina:

toallas de playa, sombrillas y tumbonas

# 2. Alquiler a largo plazo 3. Acampada

I need to update my reservation



# 4. Compras 5. Cocina gastronómica

Do you have vegan options on the menu?



# 6. Comentarios sobre el hotel

Can i use the code EXTRA10%?



# 7. Influencers

Cada equipo de atención a los huéspedes tiene buenas anécdotas sobre las consultas más inusuales y extrañas que hayan recibido de sus huéspedes, al igual que nuestra IA conversacional:

¿Puedes darme una habitación con número impar?



Traigo 2 perros que pesan menos de 7 kg. ¿Va bien?



¿Se permiten manos pequeñas?



¿Puedo traer mi propia ropa de cama?



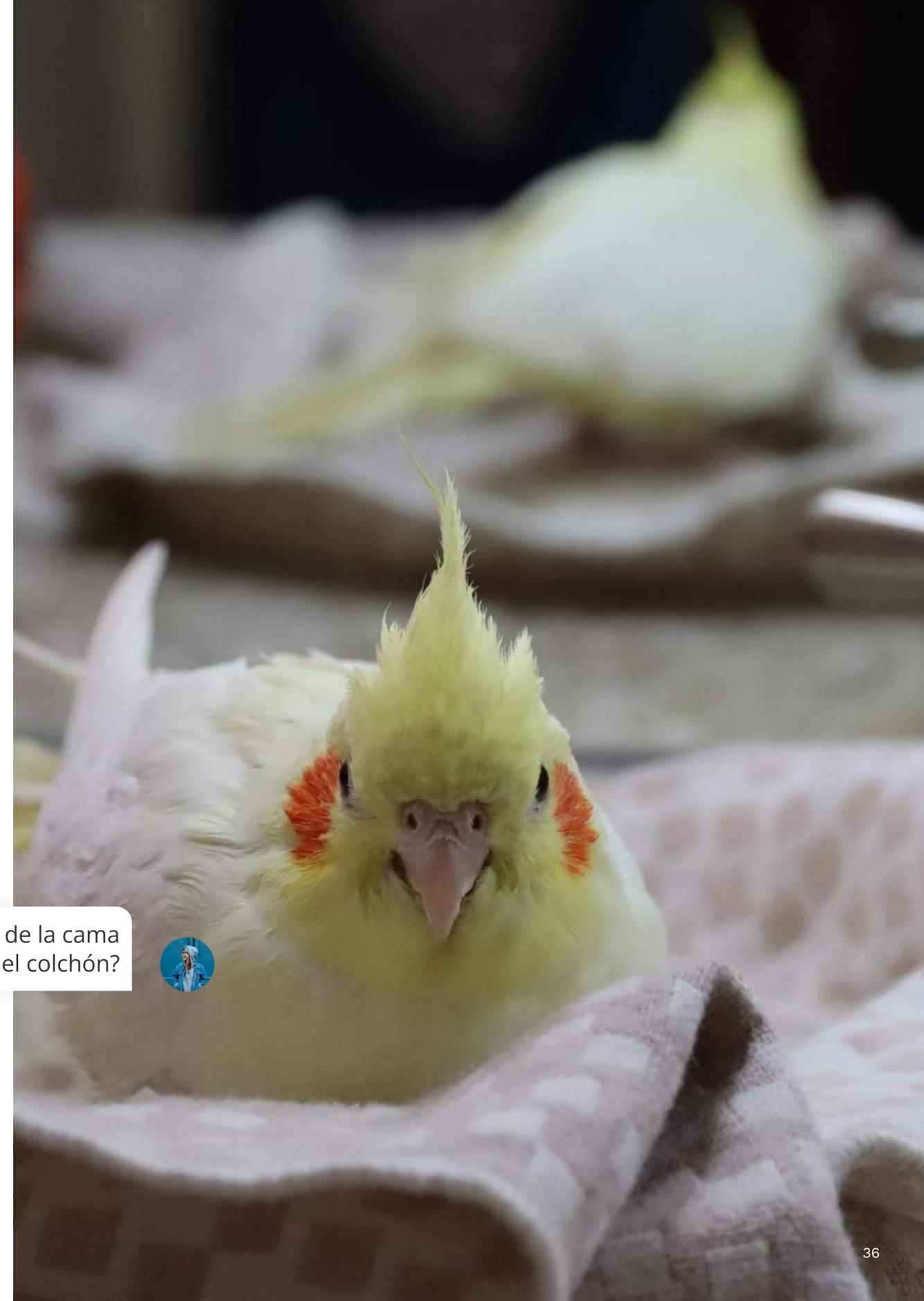
¿Puedo traer a mi mascota exótica?



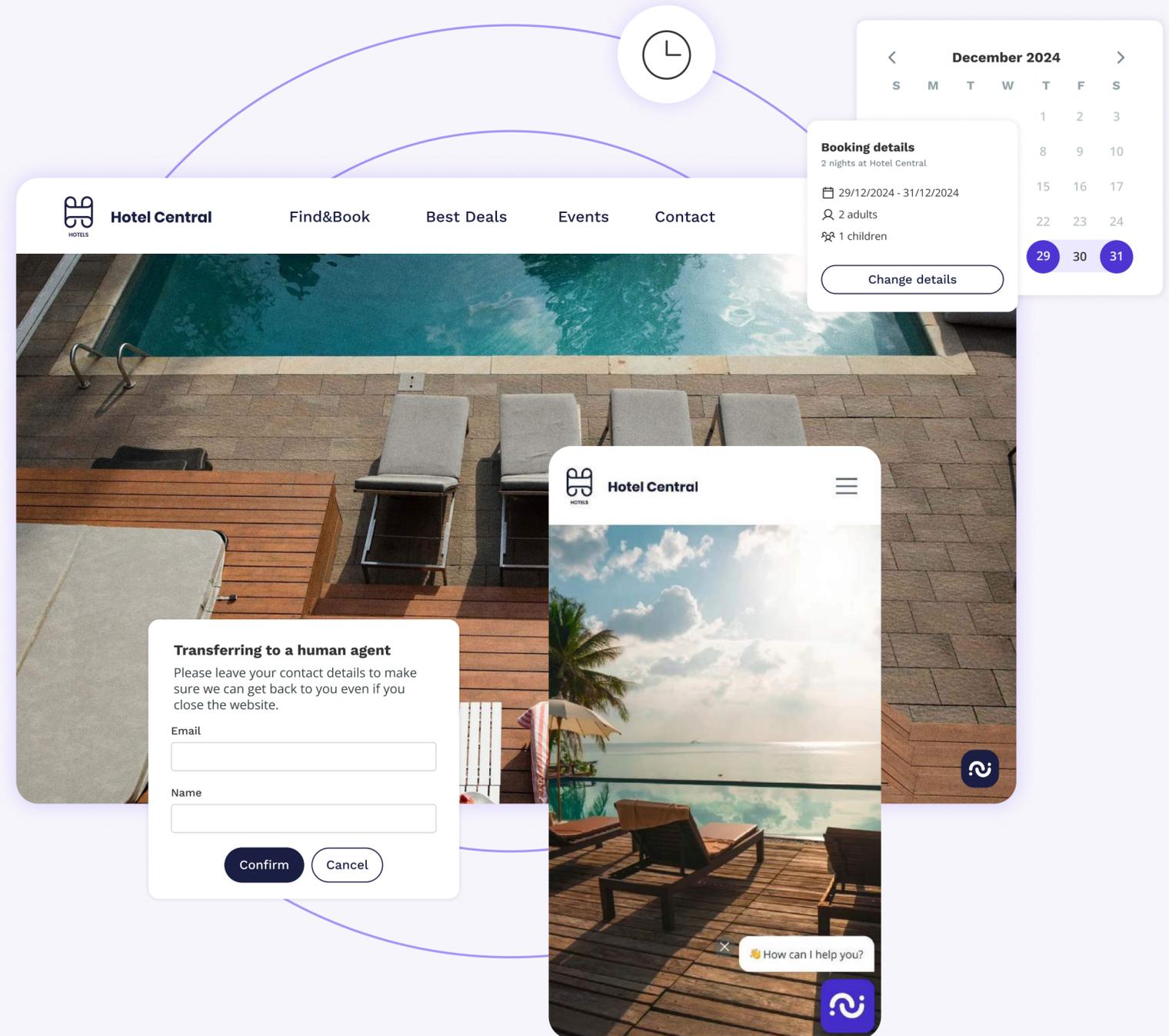
¿Se puede quitar el somier de la cama y quedarse solo con el colchón?



# Preguntas inusuales



Cuando la IA conversacional no puede resolver una consulta correctamente, esta se puede transmitir de inmediato al personal. En promedio, **el porcentaje de consultas que requieren la intervención del personal del hotel es inferior al 15 %.**



## Resumen

Este informe identifica las preguntas más comunes sobre las que los viajeros y huéspedes se ponen en contacto con los hoteles. Estos datos pueden asistirte, a ti y a tus equipos, a adaptar la información publicada sobre tus propiedades o a mejorar la información complementaria proporcionada después de la reserva.

Si el volumen de consultas entrante sigue suponiendo un problema para tus equipos, contacta con nosotros y organiza una demostración personalizada para ver cómo nuestro Hub de Comunicación para Huéspedes puede ayudarte con todo esto:



Automatización de las respuestas a preguntas frecuentes



Asistencia a los huéspedes a través de la reserva hecha en chat



Envío de mensajes de bienvenida de activación automática



Facilitar el check-in y check-out online



Procesamiento de solicitudes internas



Envío de campañas personalizadas de ventas dirigidas y cruzadas



Difusión de encuestas de satisfacción y campañas de comentarios de los huéspedes

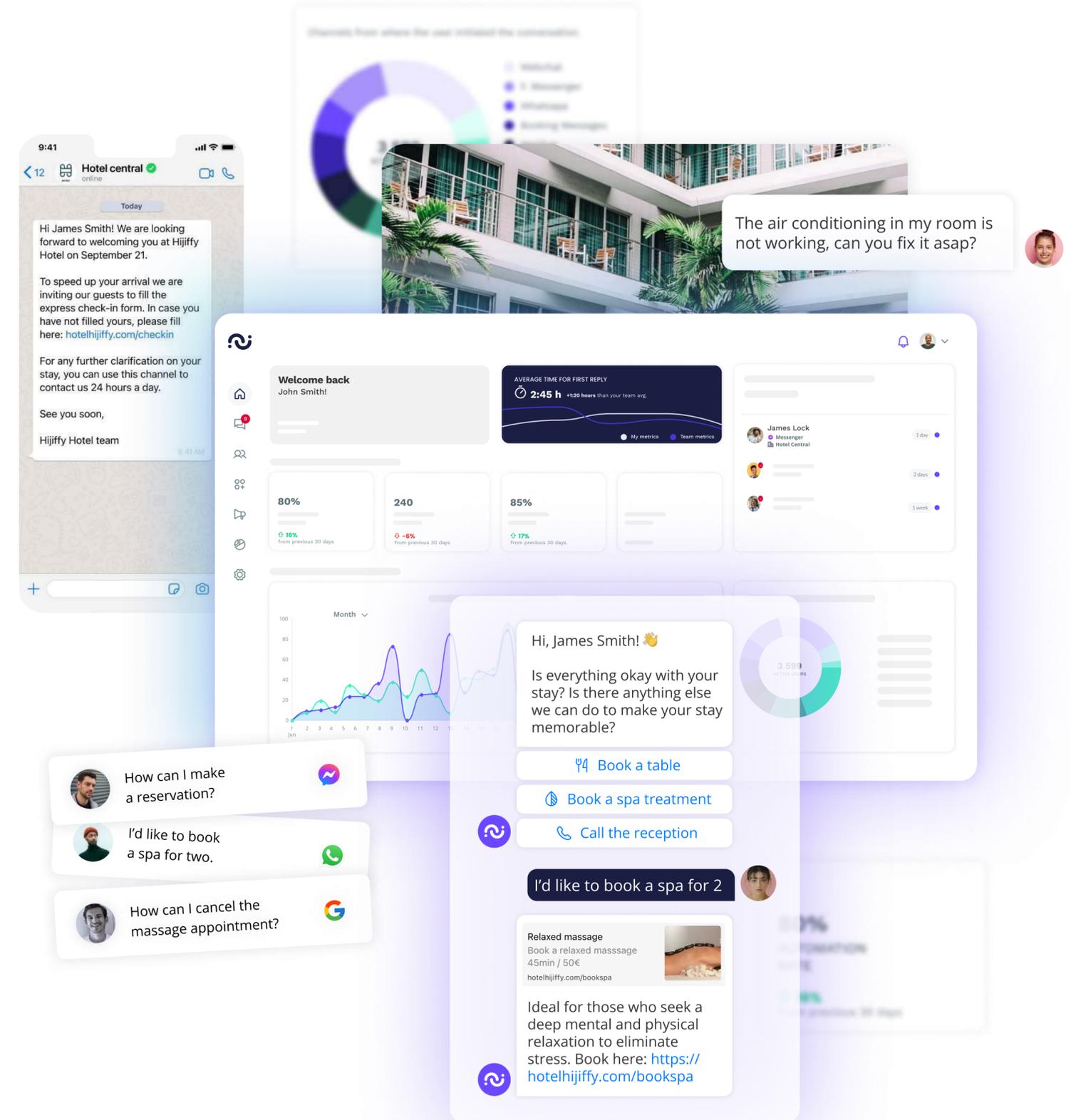
¡Te deseamos éxito en  
la misión de no dejar ni  
una pregunta de huésped  
sin respuesta!



# Sobre HiJiffy

HiJiffy se fundó en 2016 con la misión de **desarrollar la IA conversacional más avanzada para la hotelería**. Para obtener la conexión perfecta entre los hoteles y sus huéspedes, HiJiffy creó el potente **Hub de Comunicación para Huéspedes**.

HiJiffy usa su IA patentada, **Aplysia OS**, a lo largo de todo el recorrido del huésped, para **aumentar los ingresos** de los hoteleros derivados de reservas directas y ventas dirigidas, **automatizando a la vez las tareas repetitivas** para reducir los costes operativos y mitigar la escasez de personal.



I need to update my reservation

Seamless integrations

- GUESTCENTRIC
- MEWS
- Host
- Guestline
- ROIBACK
- EXPERIENCE
- planet
- sequoiaSoft

50+ integrations

Hi, I'm in room 456, and I would like to have a king-size bed please.

こんにちは、456号室にいます。キングサイズのベッドをお願いします

9:41

Hotel central online

express check-in form. In case you have not filled it, please fill here: [hotelhijiffy.com/checkin](https://hotelhijiffy.com/checkin)

For any further clarification on your stay, you can use this channel to contact us 24 hours a day.

See you soon,

Hijiffy Hotel team

0:17 9:41 AM ✓

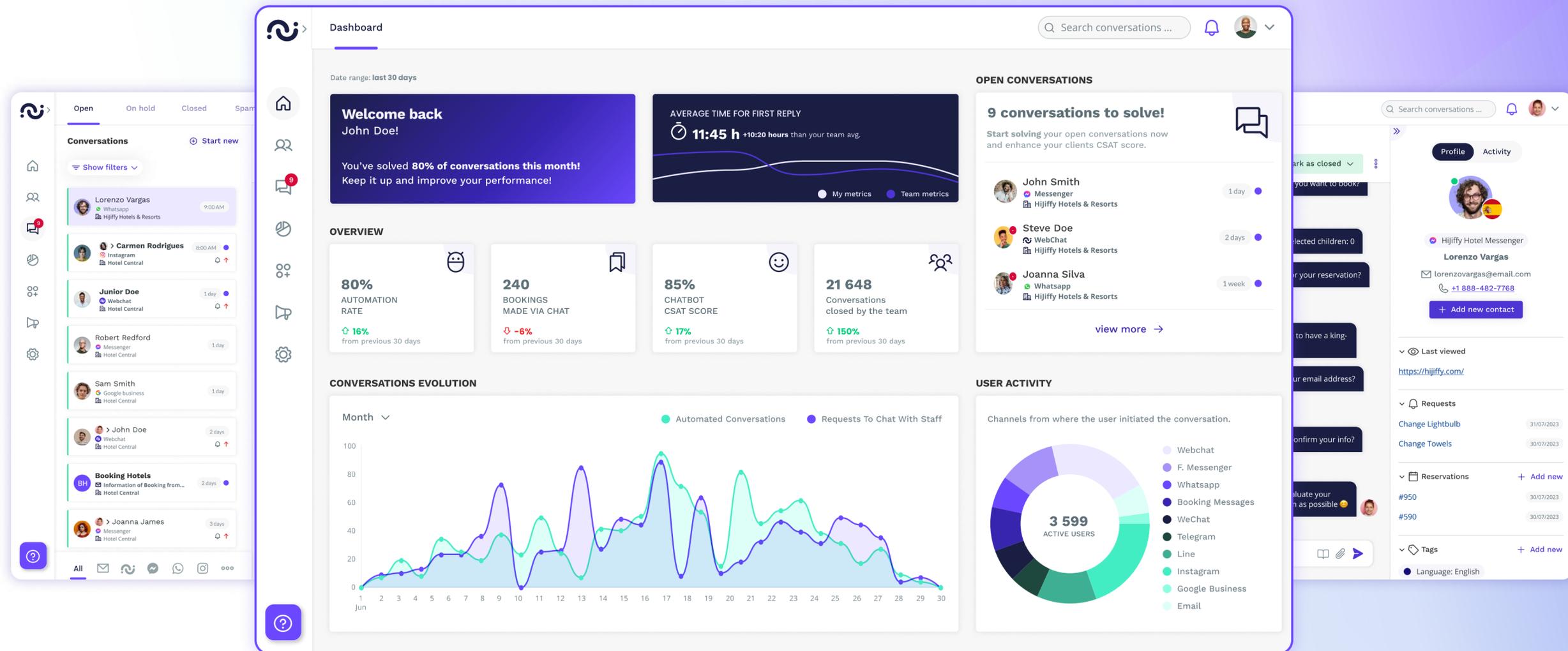
0:17 9:41 AM ✓

0:25 9:50 AM ✓

0:17 9:51 AM ✓

En 2023, más de 1800 hoteles en más de 50 países han redefinido sus comunicaciones con los huéspedes con la solución omnicanal de HiJiffy con innovaciones tecnológicas de vanguardia como IA de autoaprendizaje, análisis de sentimientos, asistencia de voz, GPT-4 y más.

# La experiencia del huésped gestionada desde un solo lugar.



**Centraliza, automatiza y mide** tu atención al cliente y tu comunicación en una única y potente plataforma.

# Contacta con nosotros

[info@hijiffy.com](mailto:info@hijiffy.com)

+351 21 123 0217

[hijiffy.com](http://hijiffy.com)



[Hotel Tech Report](#)

[#workatHiJiffy](#)

[Solicita una demo](#)