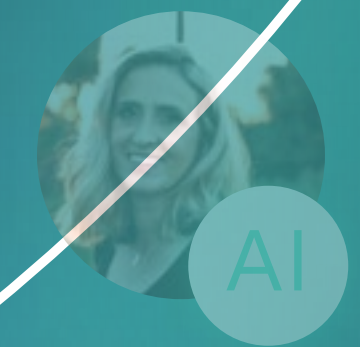


# La IA conversacional en los hotels



Transforma el recorrido de tu huésped desde el inicio hasta el final, y más allá



- [03](#) IA Conversacional en la Industria Hotelera
- [06](#) ¿Qué es la IA conversacional?
- [07](#) Pre-Reserva: investigación y búsqueda inicial
- [10](#) La Reserva: Fluida y Personalizada
- [12](#) Pre-Llegada: Aprovecha la anticipación
- [13](#) Check-in: cómo causar una buena primera impresión
- [14](#) Durante la Estancia: Optimiza la experiencia del huésped
- [15](#) Check-out y más allá: asegura una despedida memorable
- [16](#) Resumen
- [17](#) Recursos y Literatura adicional





# IA Conversacional en la Industria Hotelera

En el mundo de la hotelería, la inteligencia artificial o IA es cada vez más importante. Es una herramienta versátil que puede servir tanto para bots conversacionales como para conserjes virtuales, y así proporcionar a los huéspedes respuestas inmediatas a sus preguntas en cualquier momento, 24/7. Es capaz de comprender los matices del **lenguaje humano** e **identificar sus intenciones**. También está capacitado para aprender de las interacciones que ha tenido para ir mejorando sus respuestas. Como analizamos en esta publicación, la IA conversacional está diseñada para varios tipos de tareas, lo que permite a los hoteleros agilizar y **automatizar la comunicación con sus huéspedes y mejorar la satisfacción de estos**, generar **más ingresos**, y reducir la **carga de trabajo del personal del hotel**.

Como menciona la guía de IA para líderes de la industria hotelera de Hotel Operations de 2023:

**“La IA está dejando de ser una palabra de moda para pasar al terreno práctico. Para nosotros, esto significa un cambio.”**

Existen varios factores que están acelerando el ritmo de adopción de las tecnologías de IA en la industria de la hotelería:

## Apoyo de los organismos de mayor autoridad

En 2022, el World Travel & Tourism Council y la Comisión Europea de Viajes hicieron recomendaciones oficiales para que los gobiernos y el sector privado abordaran la **escasez de 1,2 millones de trabajadores** en la industria de viajes y turismo en la Unión Europea. Uno de ellos aboga por «adoptar soluciones innovadoras, tecnológicas y digitales para mejorar las operaciones diarias». A continuación, se desembolsaron inversiones significativas en empresas tecnológicas de hotelería en Europa (PYMNTS, 2022; EU-Startups, 2023) y se produjeron **avances tecnológicos en el campo de la IA conversacional**.

A photograph of a hotel employee, a woman with blonde hair tied back, wearing a white uniform with a purple name tag. She is smiling and leaning over a table, looking down at something on the surface. The background is dark and out of focus.

# Escasez de 1.2 millones de trabajadores

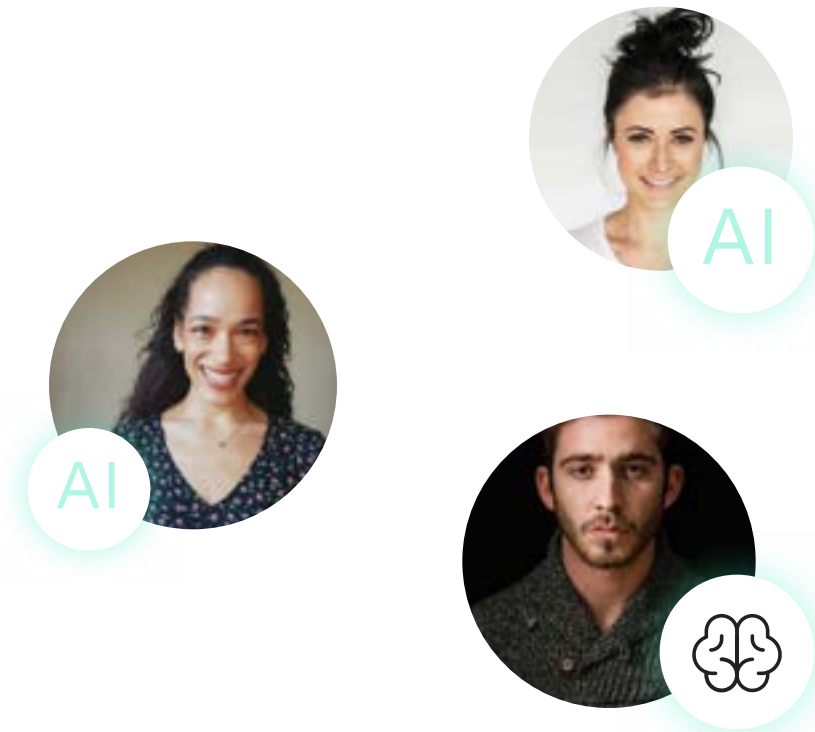


## Expectativas de los huéspedes

Los huéspedes ya utilizan **tecnología inteligente en su vida diaria** y esperan un nivel de comodidad similar durante su experiencia en el hotel. Un estudio de Oracle de 2022 ha revelado que el **67 % de los viajeros están interesados en hoteles que utilizan la IA para proporcionar servicios personalizados**, y el **36 % de los huéspedes elegirían una experiencia totalmente digital** y sin contacto, con el personal del hotel disponible solo bajo petición.

67 % de los viajeros están interesados en hoteles que utilizan la IA para proporcionar servicios personalizados

36 %  
prefieren totalmente digital



**85%**  
AI AGENT  
CSAT SCORE




↑ **17%**  
from previous 30 days

**Guest Request** ✕

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         

## El impulso para ganar una ventaja competitiva en la hotelería

Además de aumentar el número de reservas directas y con ello los ingresos, la IA también ofrece una alta **tasa de retorno de inversión** en la comunicación con los huéspedes. La IA conversacional permite al personal **reducir significativamente el tiempo que dedican a las preguntas frecuentes**, y así centrarse en mejorar la experiencia de los huéspedes, un factor crítico en la satisfacción y retención de estos (Hospitality Investor, 2022).

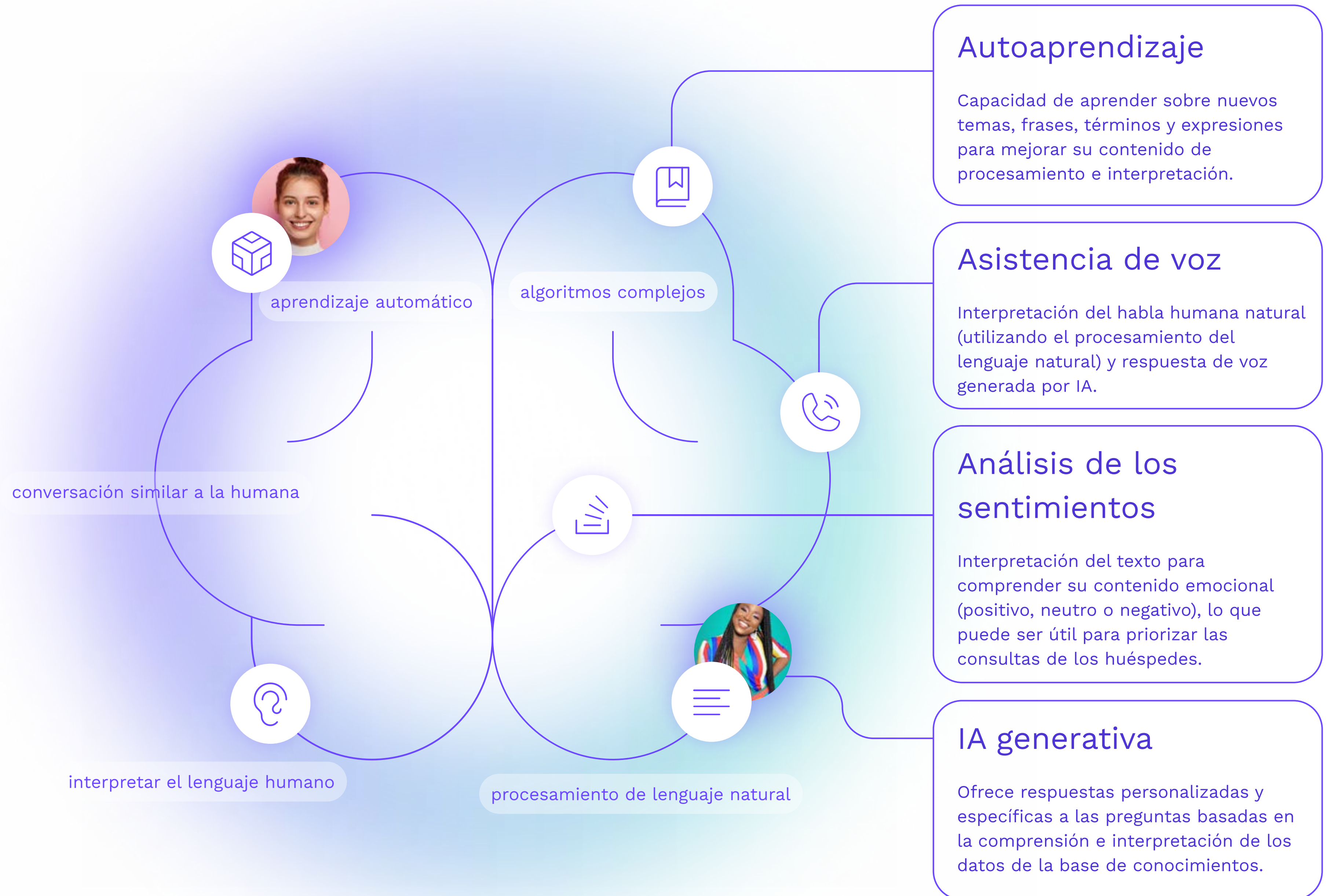
Examinaremos ejemplos y **beneficios de implementar la IA conversacional** en cada etapa del recorrido del huésped, con el objetivo de mejorar la comprensión del papel de esta **tecnología avanzada en la comunicación con los huéspedes**.

# ¿Qué es la IA conversacional?

Explicada con un lenguaje simple, la IA conversacional se puede definir como una tecnología avanzada capaz de simular una **conversación similar a la humana**. La tecnología de IA utiliza **algoritmos complejos**, **procesamiento de lenguaje natural (NLP)** y **aprendizaje automático** para comprender, procesar e **interpretar el lenguaje humano**, y responder a las consultas.

El alcance y la capacidad de las soluciones impulsadas por la IA conversacional varían según la tecnología en las que se basan. A la hora de elegir una solución de IA para tu hotel, ten en cuenta el grado de compromiso de tu proveedor con la innovación y la mejora continua, ya que este es un ámbito en rápido desarrollo.

Antes de **explorar aplicaciones de IA conversacional durante todo el recorrido del huésped**, es recomendable pensar en las características y capacidades avanzadas que mejoran el rendimiento y permiten explorar nuevas oportunidades.

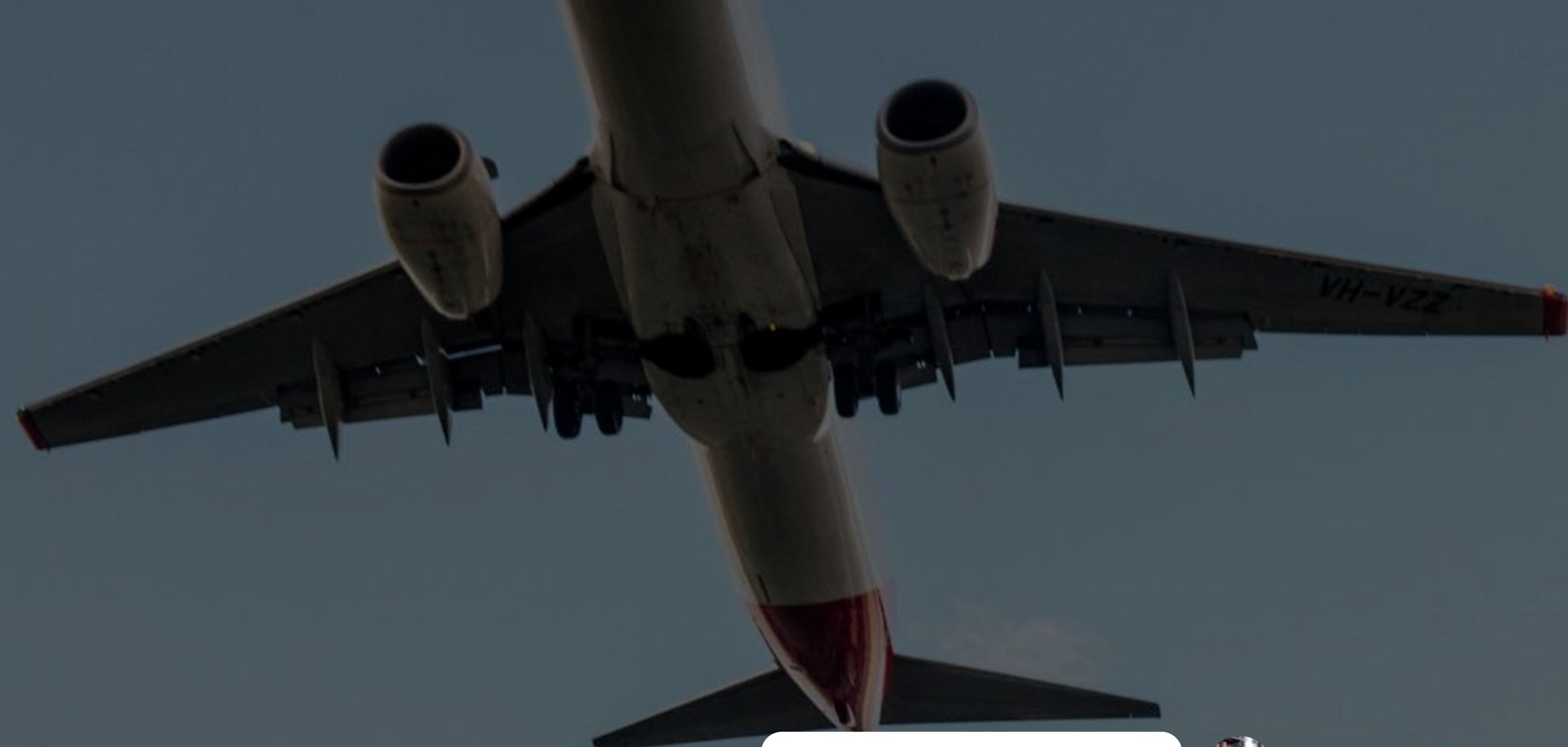




## Pre-Reserva: investigación y búsqueda inicial

Para futuros huéspedes, todo empieza con una idea. **En primer lugar, eligen el destino que prefieren y después empiezan a buscar opciones de alojamiento.** En esta etapa del recorrido del huésped, el desafío para los hoteleros es captar la atención, despertar la imaginación y resolver las dudas iniciales que los viajeros puedan tener.

Para esto, tus equipos de marketing y distribución deben asegurarse de que las propiedades aparecen con una imagen atractiva tanto en el **sitio web como en los canales de redes sociales y OTAs.** Una vez que captas su interés, con materiales de multimedia y ofertas imprescindibles, la mayoría de los viajeros seguirán investigando.



How about going to Venice?



Sounds good!

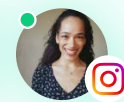
...todo empieza  
con una idea

A medida que leen los comentarios dejados por otros huéspedes y analizan los servicios de las habitaciones y del hotel, es probable que tengan dudas y hagan preguntas. Como reporta el informe de HiJiffy de 2023, que analiza más de 1,7 millones de consultas de huéspedes procesadas por su IA conversacional, las preguntas clave se pueden clasificar en cinco grandes categorías:

Reservas

Good morning! What are your plans for today? Would you like to book a restaurant, spa or other service? We can help you with that

What does the all-inclusive include?



Instalaciones

Políticas y procedimientos

Reservations	+ Add new
347	30/07/2023
423	12/09/2023

I need to book a transfer.



Servicios y ofertas especiales

Información general

What's included in the half board?

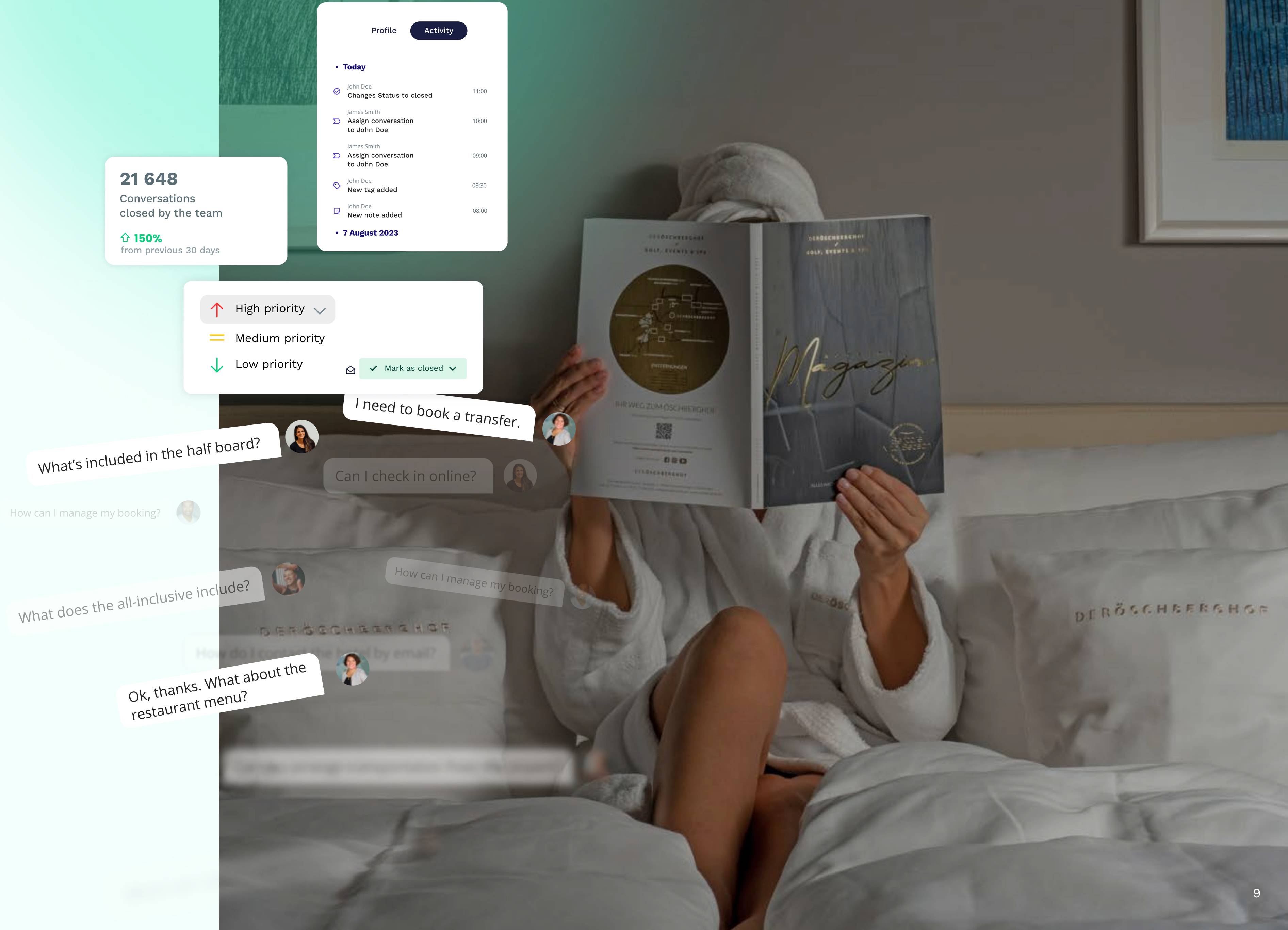


Este es un ejemplo excelente de cómo implementar la IA conversacional de manera eficiente en el recorrido del huésped: para **responder a preguntas frecuentes**. HiJiffy ha reportado que la IA conversacional utilizada por el Hub de Comunicación para Huéspedes resuelve con éxito más del **80 % de las consultas de los huéspedes sin intervención humana**.



Los mejores chatbots conversacionales impulsados por esta tecnología se pueden instalar no solo en el sitio web de tu hotel, sino también en las redes sociales, aplicaciones de mensajería y otras plataformas. Recomendamos una solución que agilice todas las comunicaciones de los huéspedes en un solo lugar, **como una bandeja de entrada omnicanal**, para **reducir la carga de trabajo del personal** y **permitir la búsqueda de consultas** y la **recopilación de datos de los huéspedes de forma rápida y eficiente**.

La IA conversacional puede **analizar la información que los viajeros comparten** en el chat y utilizarla para **ofrecer atractivas recomendaciones personalizadas** alineadas con sus preferencias. Si se fomenta su interés, es más probable que se continúe con la reserva.



21 648

Conversations closed by the team

↑ 150% from previous 30 days

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

↑ High priority ↓

== Medium priority

↓ Low priority

✓ Mark as closed

What's included in the half board?

Can I check in online?

How can I manage my booking?

What does the all-inclusive include?

How can I manage my booking?

Ok, thanks. What about the restaurant menu?

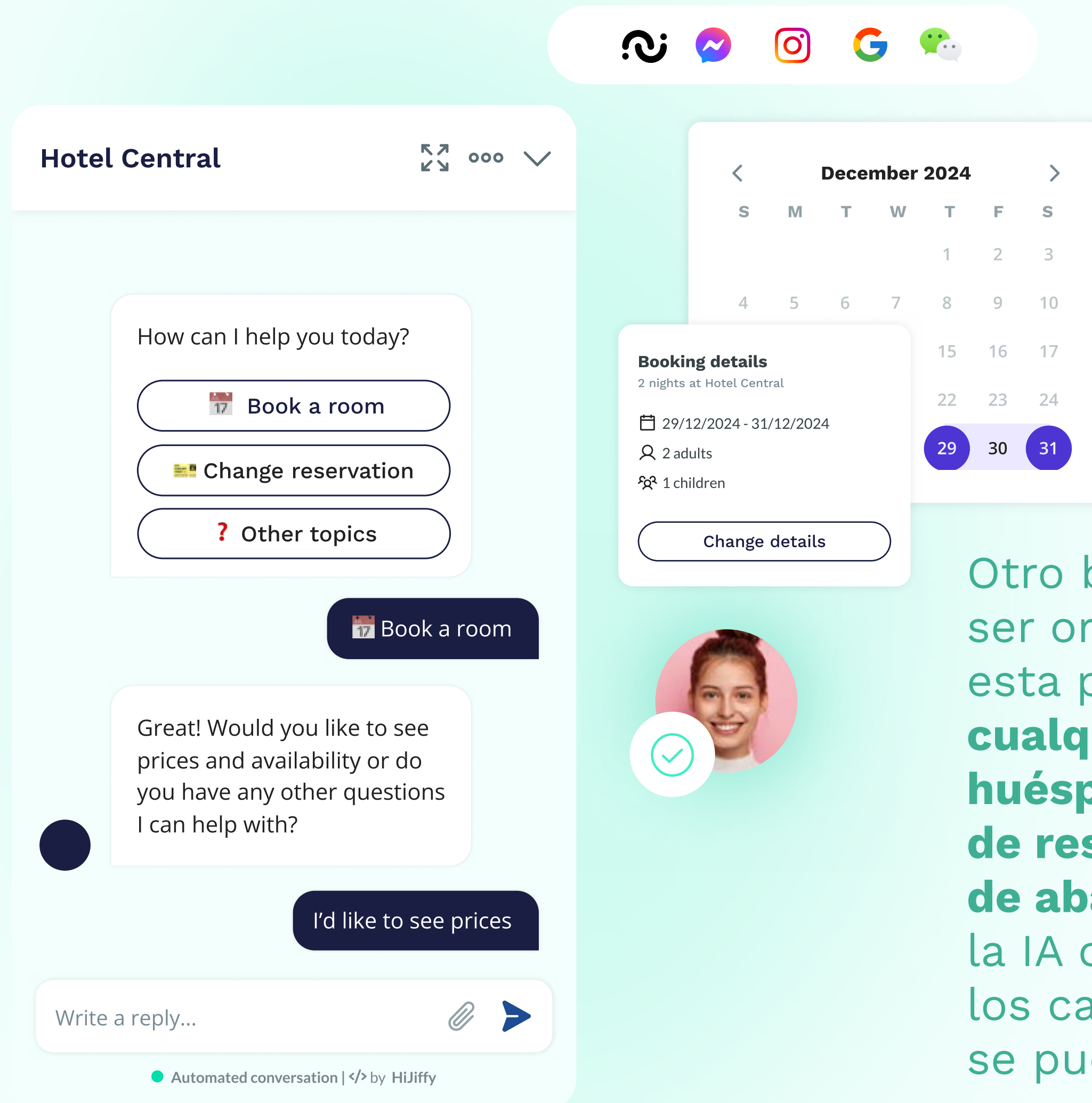
How do I contact the hotel by email?



# La reserva: Fluida y Personalizada

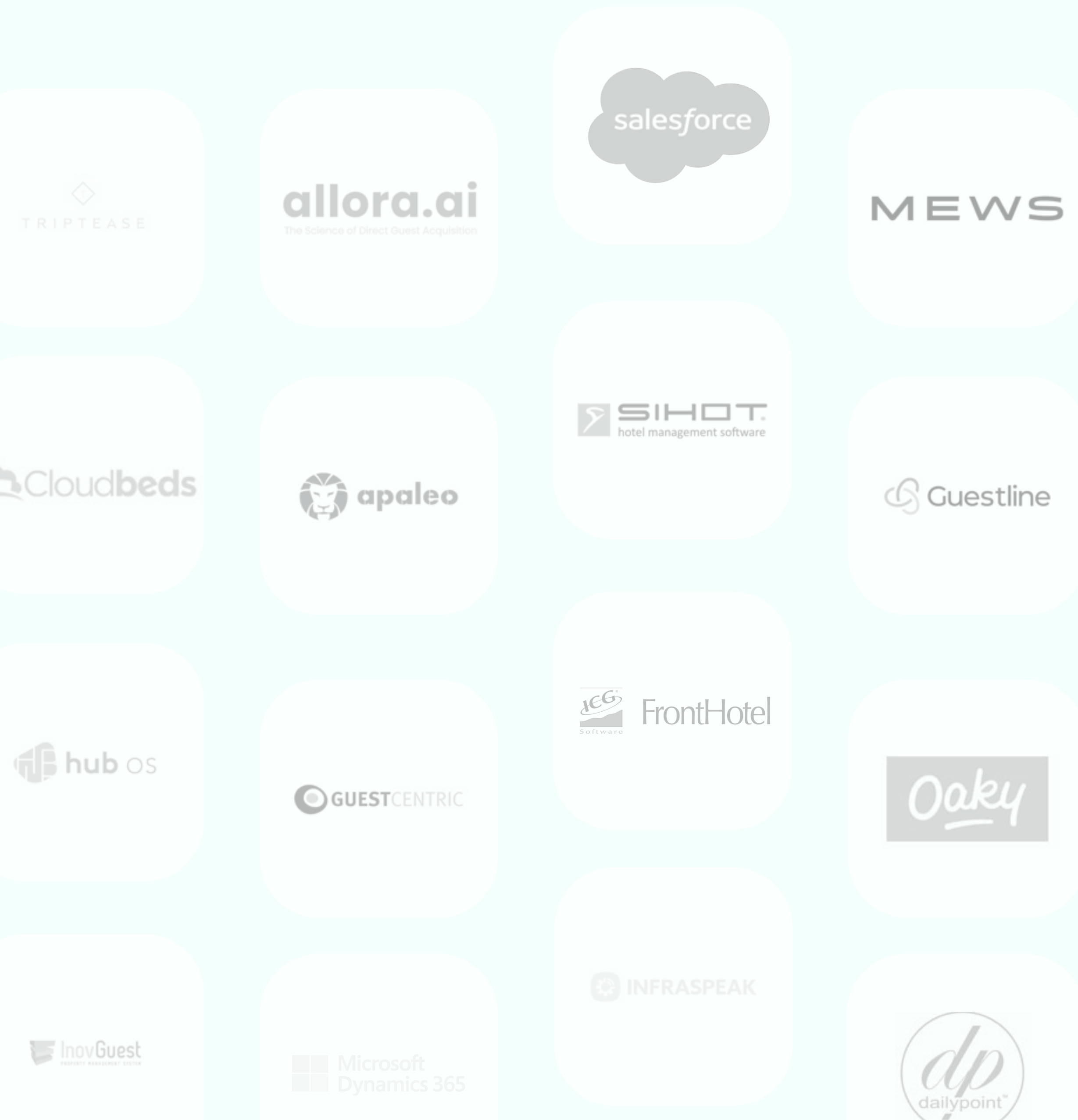
Una vez el viajero se decida por tu hotel, querrá hacer su reserva. Aquí, la implementación de la IA conversacional puede **aumentar el número de reservas directas** y **aumentar los ingresos mediante upselling**.

El sistema de reservas de hoteles con IA **proporciona al cliente asistencia durante todo el proceso de reserva** en forma de conversación. Hace una serie de preguntas en un chat en el sitio web del hotel u otros canales de comunicación para recopilar la información necesaria (como datos de contacto, fechas, opciones de habitación preferidas) para procesar la reserva. Los datos se pueden transmitir al equipo de reservas. Si tu hotel utiliza un motor de reservas, los datos se pueden transferir directamente a este si está integrado con la IA conversacional. Así, el huésped puede completar la reserva cómodamente.



Otro beneficio del huésped ser orientado con IA es que esta puede **responder a cualquier pregunta de los huéspedes durante el proceso de reserva, reduciendo la tasa de abandono**. Al implementar la IA conversacional en todos los canales de comunicación, se puede iniciar el proceso de reserva en el momento en el que el huésped lo desee.





Gracias a las integraciones con otras soluciones tecnológicas hoteleras, la IA conversacional puede utilizar los datos recopilados en el chat para **sugerir ofertas hoteleras personalizadas y oportunidades de upselling** (mejoras de habitaciones, experiencias), lo que contribuye a aumentar las conversiones, pero también genera más ingresos por reserva.

# generar más ingresos por reserva



## Pre-Llegada: Aprovecha la anticipación

En esta etapa del recorrido del huésped, la IA puede estimular las ganas de llegar al hotel. Así se siguen sentando las bases de una experiencia del huésped excelente, con sugerencias útiles para que la llegada sea lo más cómoda posible, y se maximizan las oportunidades de generar ingresos a partir de oportunidades personalizadas de upselling y cross-selling.

Comunica con los huéspedes en sus aplicaciones favoritas de mensajería y redes sociales para beneficiarte de mejores tasas de apertura y, posteriormente, de mejores tasas de conversión. Envía una campaña automatizada a tu huésped antes de su llegada para establecer un canal inmediato e interactivo, como WhatsApp, para todas sus consultas.

Como la IA conversacional recuerda las preferencias de los huéspedes durante las conversaciones e interacciones, puede utilizar estos datos para **enviarles ofertas personalizadas** antes de su llegada, como mejoras de habitación, pases de spa, traslados al aeropuerto, actividades y experiencias. Si tu hotel utiliza un PMS (sistema de administración de propiedades) que se pueda integrar con la IA conversacional, puedes disfrutar de una mejora significativa en la eficiencia de tus tácticas de upselling y cross-selling.

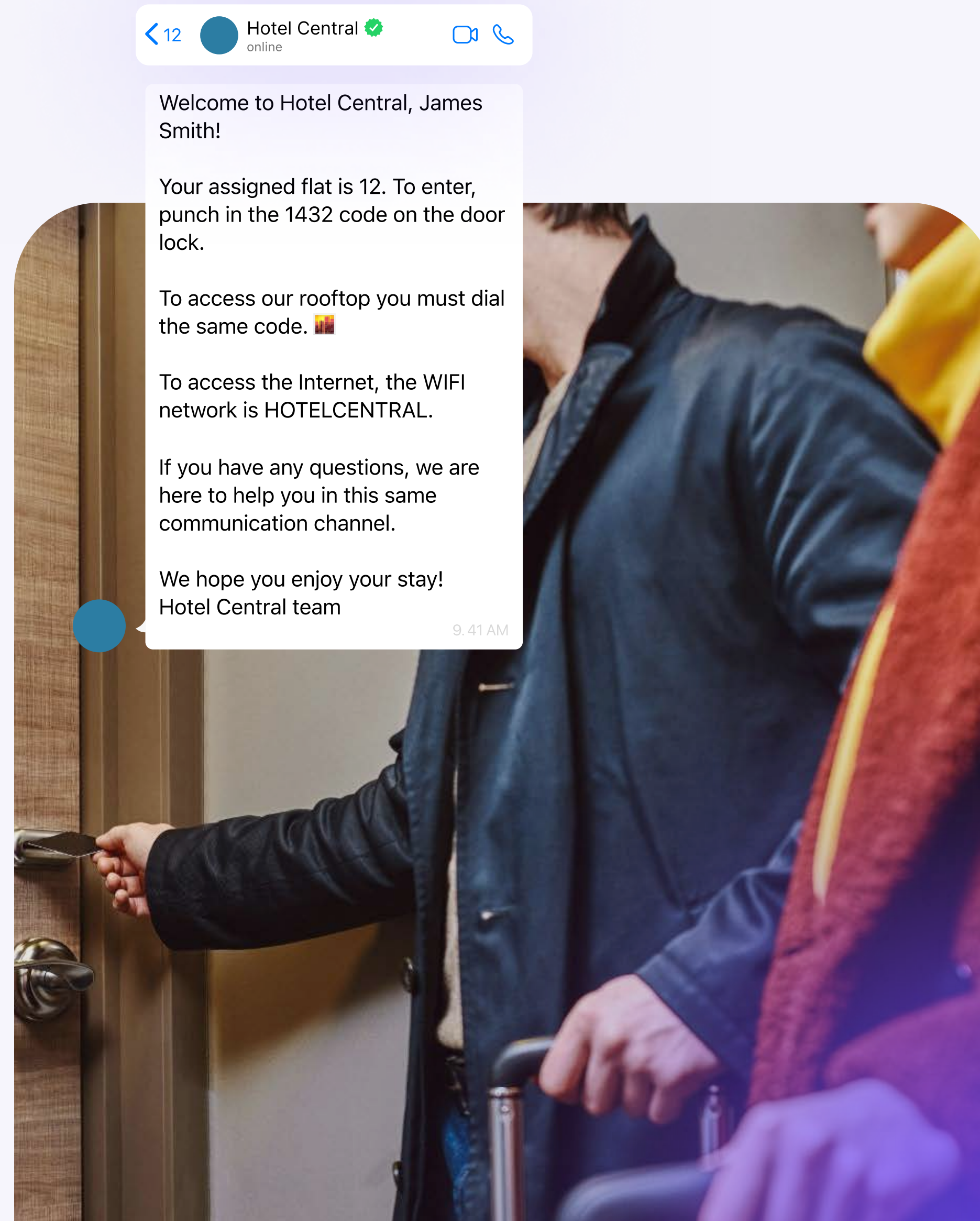




# Check-In: causar una buena primera impresión

En esta etapa, hay dos momentos cruciales que pueden tener un impacto positivo y duradero sobre la experiencia de los huéspedes: el proceso de check-in operativo, y la bienvenida, que debe ser encantadora y poner en primer plano todo lo que el hotel tiene para ofrecer. Uno de los beneficios más importantes que la IA conversacional puede aportar a la etapa de check-in del recorrido del huésped es agilizar el proceso y **reducir los tiempos de espera en recepción.**

Como se debatió en un panel de expertos en Revfine (2022), la pandemia ha acelerado la transformación digital en la hotelería y las opciones sin contacto y de check-in automático se han convertido en la expectativa de cada vez más huéspedes. Las soluciones tecnológicas para hoteles, como las llaves digitales, permiten un proceso de check-in totalmente independiente y reducen significativamente la carga de trabajo de la recepción del hotel.



Si tu hotel ya utiliza estas soluciones, se pueden integrar con la IA conversacional para **recopilar y verificar la información necesaria de los huéspedes antes de su llegada.** También puedes aprovechar la IA conversacional y automatizar el envío de campañas a tus huéspedes pidiéndoles que rellenen un formulario de check-in previo, para que tu personal solo tenga que verificar sus datos y emitir una llave cuando lleguen.

Una vez que tus huéspedes lleguen a tu hotel, también puedes enviar un **mensaje de bienvenida automatizado** que incluya detalles útiles como la contraseña del wifi, una lista de las instalaciones del hotel y un resumen de las políticas más importantes. Aprovecha esta oportunidad para dar a conocer a los huéspedes el servicio de conserje virtual multilingüe inmediato 24/7, gracias a la IA conversacional. Las mejores soluciones de IA conversacional se integran con una variedad de sistemas de PMS para permitir la inclusión de información y ofertas personalizadas en las campañas.



# Durante la estancia

## Optimiza la experiencia del huésped

Puedes ofrecer a los huéspedes un servicio de **conserjería virtual con IA durante toda su estancia en el hotel**. La IA conversacional crea un bucle de retroalimentación en tiempo real, e identifica cualquier problema o petición especial que tus huéspedes puedan tener. Al ser proactiva y atender a los huéspedes de forma inmediata, ya sea resolviendo sus consultas de forma independiente o poniéndolos en conocimiento del personal del hotel, **aumenta la experiencia** general de los huéspedes y **agiliza la eficiencia operativa**.

Por ejemplo, en lugar de llamar a la recepción, los huéspedes pueden enviar un mensaje de WhatsApp al hotel para pedir más toallas, o para avisar si hace falta cambiar una bombilla. Las plataformas de IA conversacionales especializadas en hotelería ofrecen la posibilidad de integración con varias soluciones tecnológicas hoteleras populares, como los sistemas de mantenimiento hotelero. El conserje virtual hace al huésped las preguntas de seguimiento necesarias, combina toda la información y la transmite directamente a los sistemas operacionales o alerta al departamento correspondiente.

< 12 Hotel Central online

Hi! 🙌

Dear James Smith,

Welcome! We are delighted to welcome you.

Enjoy our 1+1 Happy Hour!! Every Tuesday and Thursday, from 4:00 pm to 6:00 pm, when buying a drink we offer a second one equal to the purchased one. Have fun with us!!

HiJiffy Hotel team 9.41 AM

Hi Claire Blanchard! 🙌

Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable? 9.41 AM

🍴 Book a table

🛀 Book a spa treatment

📞 Call the reception

0:17 9.41 AM ✓

0:17 9.51 AM ✓

How do I contact the hotel by email?

How much does the parking cost?

Is there a fridge in the room?

Do you have a spa?

What does the all-inclusive include?

Is the parking free?

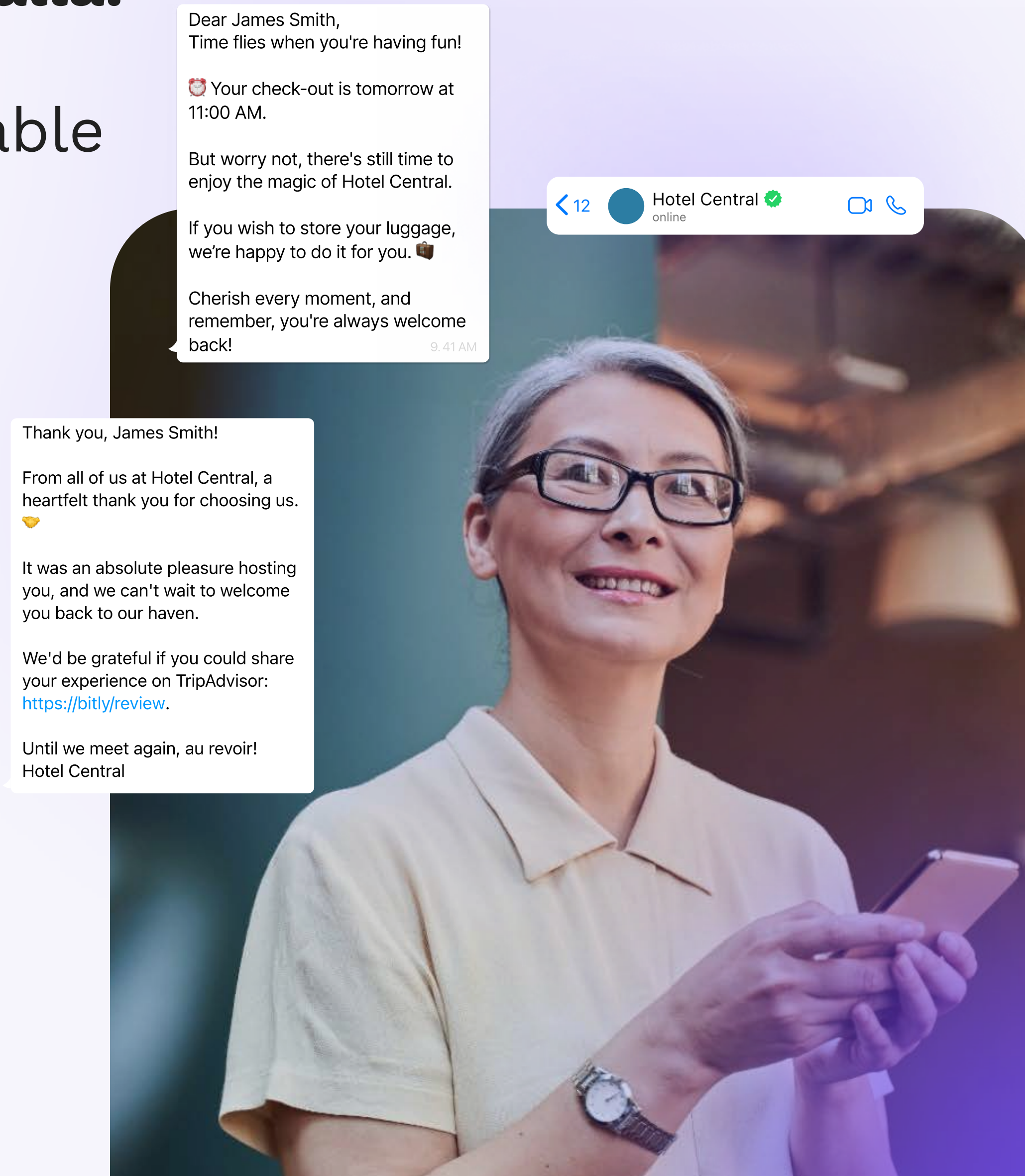
Otro beneficio es el **aumento de los ingresos por habitación disponible (revPAR), así como de upselling y cross-selling** (American Hotel & Lodging Association, 2023). El conserje virtual con IA puede recomendar actividades personalizadas y ofertas especiales a los huéspedes del hotel basándose en los datos de conversaciones previas, consultas o datos disponibles en un PMS. Un servicio tan personalizado y atento refuerza la conexión con la marca del hotel y aumenta la fidelidad, lo que ocasiona clientes repitientes.



# Check-Out y más allá: asegura una despedida inolvidable

A medida que se acerca el momento de salida del hotel, es esencial garantizar que los momentos finales de los huéspedes en la propiedad sean lo más convenientes posible. Las últimas interacciones pueden determinar la impresión general de los huéspedes, que después podrán expresar sus opiniones online.

Utiliza la IA conversacional para **simplificar el proceso de check-out**. Puedes enviar un mensaje automatizado a tus huéspedes el día antes de su salida para completar cualquier información necesaria y notificarle sobre cualquier saldo pendiente en su factura con instrucciones sobre cómo liquidarlo por adelantado para así no tener que esperar en la recepción. Si tus huéspedes tienen alguna pregunta, el asistente de IA debe poder responderla o remitir la pregunta al personal de recepción.



A partir de los datos disponibles de los huéspedes, la IA puede **sugerir servicios potencialmente útiles** como el traslado al aeropuerto, late check-out o almacenamiento de equipaje en la recepción. Puede, además, generar ingresos con ofertas de cross-selling, pero sobre todo es una oportunidad más para agradecer a los huéspedes con un servicio de alta calidad.

El día de su salida, recomendamos **automatizar el envío de un formulario de comentarios o una petición para que dejen una reseña** en plataformas populares como Google o TripAdvisor. Esta también puede ser una oportunidad para promocionar programas de fidelidad para los huéspedes que regresan, aprovechando su experiencia positiva.



# Resumen

La IA conversacional mejora cada punto de contacto entre el hotel y sus huéspedes: desde optimizar las consultas previas a la llegada y asistencia de reserva hasta proporcionar respuestas instantáneas durante la estancia y procedimientos de check-out más sencillos. Al implementar esta tecnología a lo largo de todo el recorrido del huésped, el hotel ofrece una serie de beneficios para proporcionar una experiencia fluida, eficiente y personalizada:



asistencia multilingüe y respuestas instantáneas 24/7



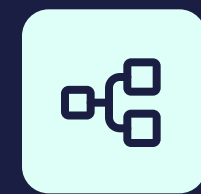
comunicación automatizada pero personalizada



experiencia más refinada de los huéspedes y mayores ingresos gracias al upselling



mayor retención y fidelización de clientes



Eficiencia operativa gracias a integraciones perfectas con otros sistemas hoteleros



Comodidad para los huéspedes y menor carga de trabajo para el personal del hotel

Al observar las recomendaciones de los organismos reguladores para adoptar tecnologías inteligentes para abordar la escasez de personal en la industria, así como las expectativas de los huéspedes de los hoteles que incorporan servicios con IA, ha llegado la hora de que los hoteleros redefinan y transformen su comunicación con los huéspedes con la IA conversacional.



# Recursos y Literatura adicional

## Recursos

American Hotel & Lodging Association. 2023. *AI for Hospitality - Whitepaper*. [https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG\\_AI\\_Whitepaper.2023.pdf](https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG_AI_Whitepaper.2023.pdf)

European Travel Commission. 2022. *1.2 million travel and tourism jobs across the EU will remain unfilled unless urgent action is taken*. <https://etc-corporate.org/news/according-to-wttc-and-etc-1-2-million-travel-tourism-jobs-across-the-eu-will-remain-unfilled-unless-urgent-action-is-taken/>

EU-Startups. 2023. *Lisbon-based HiJiffy raises €3.8 million to expand its conversational AI for hotels to DACH region*. <https://www.eu-startups.com/2023/06/lisbon-based-hijiffy-raises-e3-8-million-to-expand-its-conversational-ai-for-hotels-to-dach-region/>

HiJiffy. 2023. *What Hotel Guests Really Want to Know – Top 50 Questions Asked in Summer 2023*. <https://www.hijiffy.com/resources/e-books/top-50-questions-asked-by-hotel-guests>

HiJiffy. 2023. *HiJiffy's conversational AI at PortoBay automates 80% of guest queries, facilitates pre-check-ins, and increases direct bookings and cross-selling*. <https://www.hijiffy.com/success-stories/portobay>

HiJiffy. 2023. *Kora Living's journey to 60% online check-ins, increased cross-selling, and automating 83% of guest queries with HiJiffy's conversational AI*. <https://www.hijiffy.com/success-stories/kora-living>

Hospitality Investor. 2022. *What return on investment can hoteliers expect from artificial intelligence?* <https://www.hospitalityinvestor.com/content/what-return-investment-can-hoteliers-expect-from-artificial-intelligence>

Hotel Operations. 2023. *AI for Hotels: A Guide to Artificial Intelligence for Hospitality Leaders*. <https://hoteloperations.com/ai-hotels-hospitality/>

Oracle. 2022. *Une nouvelle étude d'Oracle montre que les voyageurs français veulent en majorité séjourner dans des hôtels high tech et à faible interaction humaine*. <https://www.oracle.com/fr/news/announcement/oracle-hospitality-in-2025-consumer-research-study-2022-06-01/>

PYMNTS. 2022. *Europe's Hospitality Tech Companies See Strong Funding Week*. <https://www.pymnts.com/news/investment-tracker/2022/europe-hospitality-tech-companies-see-strong-funding-week/>

Revfine. 2022. *Does Contactless Check-In Improve the Guest Experience?* <https://www.revfine.com/does-contactless-check-in-improve-guest-experience/>

## Literatura adicional

HiJiffy. 2023. *Explained: How the new version of Aplysia uses GPT*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/explained-how-the-new-version-of-aplysia-uses-gpt>

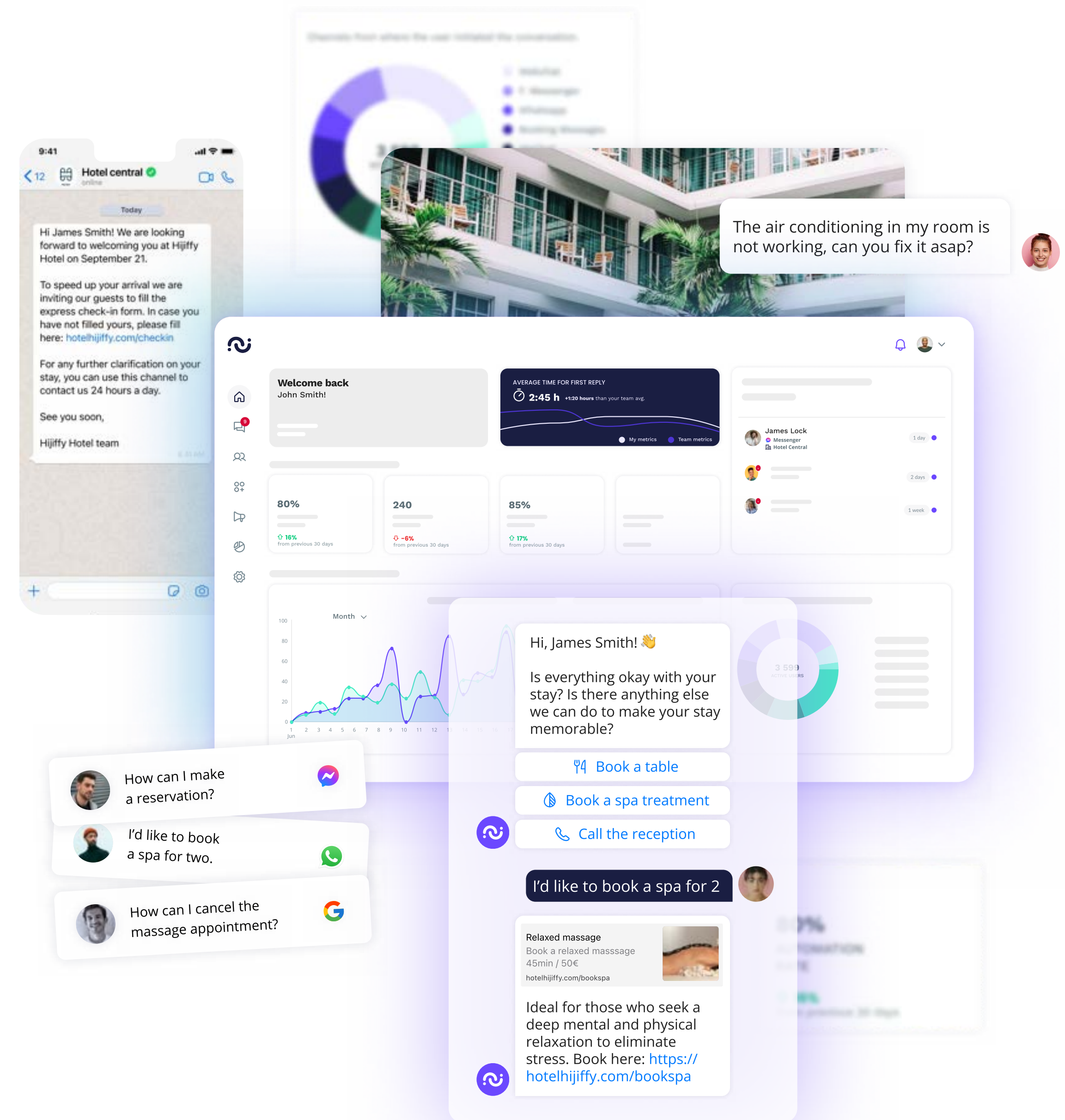
HiJiffy. 2022. *Explained: The self-learning capacity of HiJiffy's conversational AI*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/self-learning-capacity-of-hijiffys-conversational-ai-aplysia>

HiJiffy. 2022. *Explained: How HiJiffy's voice assistant works*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/how-does-a-voice-assistant-work>

# 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 ROIBACK
- MEWS EXPERIENCE
- Host planet
- Guestline 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 ✓

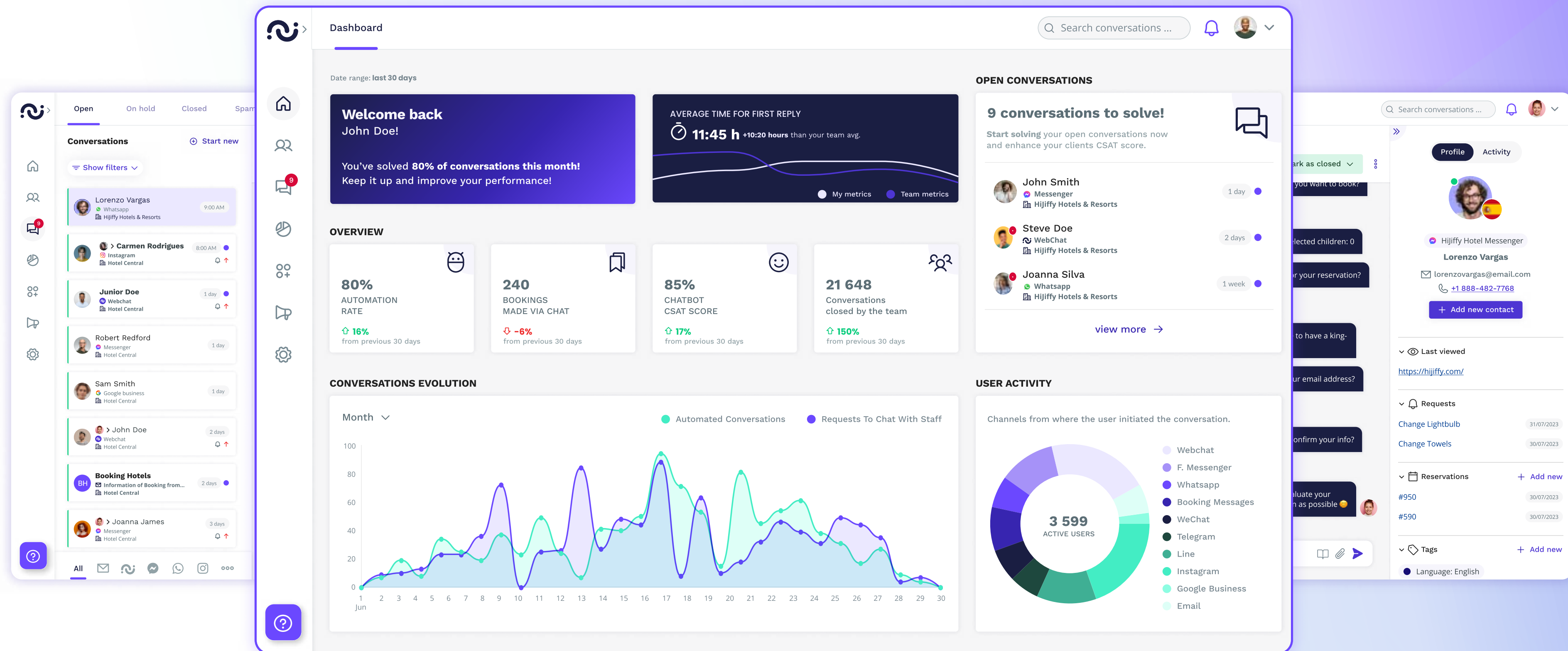
0:17 9:41 AM ✓

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](#)