



Casos de Éxito

Sweet Accommodations
dispara un 20 % en Upselling
y un 30 % en Check-ins
Online con HiJiffy



HiJiffy tiene como misión desarrollar la IA conversacional más avanzada para la industria hotelera. **Más de 2100 hoteles en más de 60 países** de todo el mundo ya confían en nosotros y utilizan nuestra solución para reinventar la comunicación con los huéspedes.

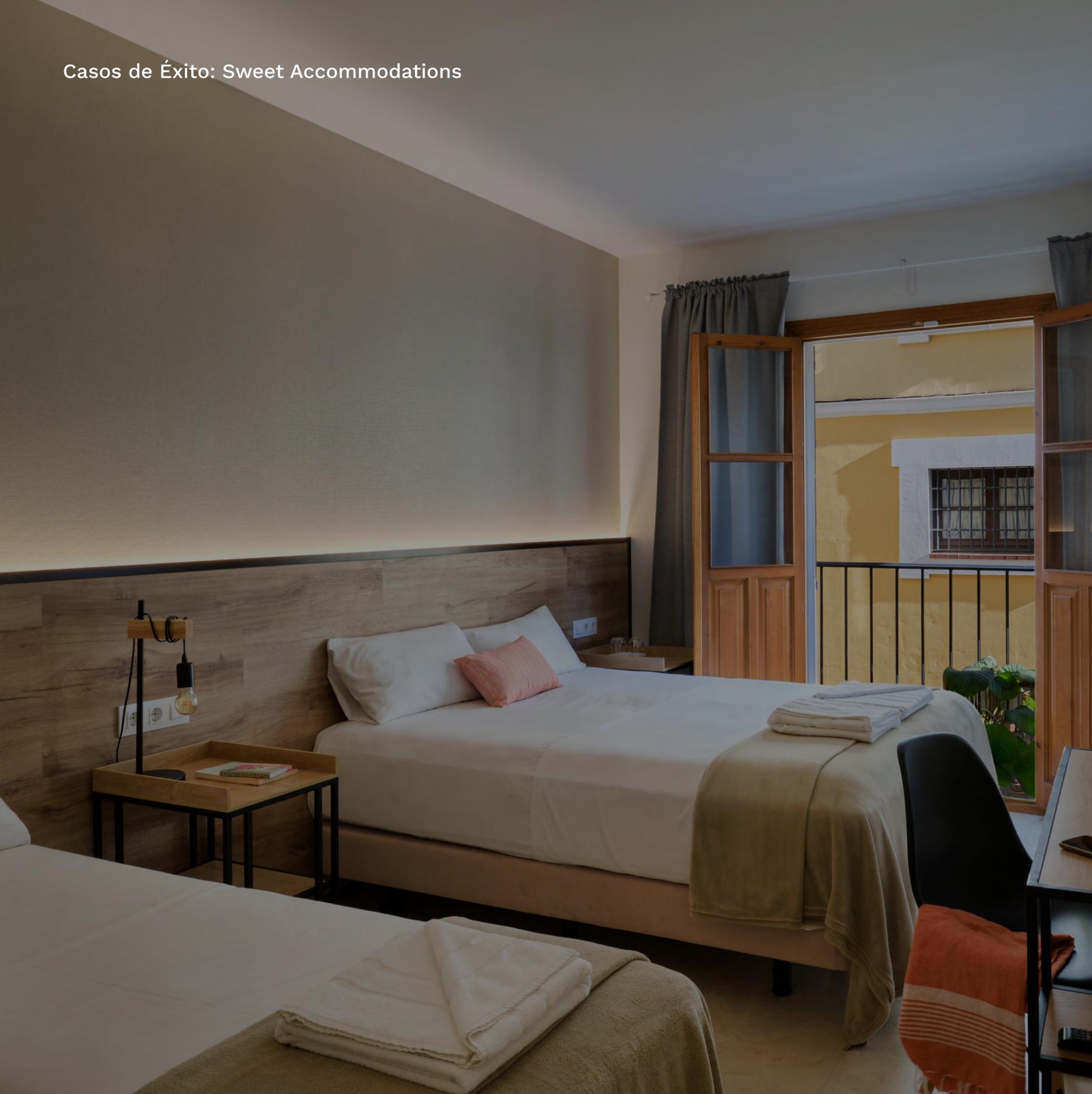
Estos resultados demuestran el impacto tangible de nuestra Plataforma de Comunicación para Hoteles en cada etapa del recorrido del cliente en los diferentes tipos de alojamientos de **Sweet Accommodations**. Su éxito se basa en su disposición para adoptar la automatización conversacional impulsada por IA y su confianza en nuestra solución.

Esto se refleja en un crecimiento del **20 % en servicios de upselling** y un **incremento del 30 % en check-ins en línea**. Estos avances han sido cruciales para la empresa, permitiéndoles trabajar de manera más eficiente gracias a su gestión centralizada de la comunicación con los huéspedes.

A photograph of a modern hotel room interior, featuring a bed with white linens, a nightstand, and a lamp. The room is dimly lit, with a warm, ambient glow.

Crecimiento del
20 % en servicios
upselling

Incremento del
30 % en check-ins
en línea



¿Cómo utiliza **Sweet Accommodations** las campañas de **WhatsApp** para impulsar estos indicadores?

Empezaremos describiendo los desafíos que enfrentaba esta marca antes de presentar las soluciones aplicadas y analizar los resultados. Finalmente, los testimonios del personal de los alojamientos ofrecerán una perspectiva profunda de su experiencia.

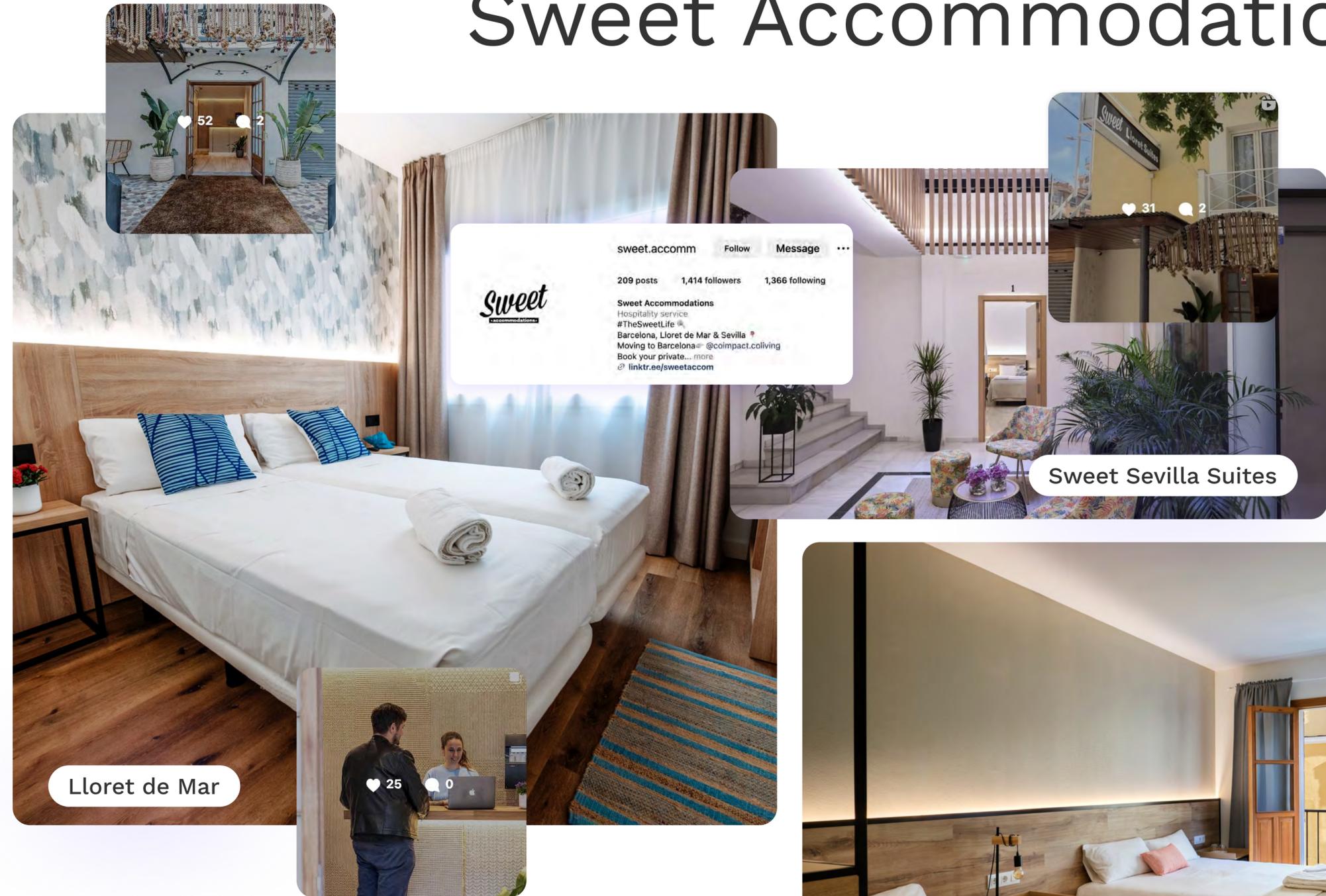
El Cliente:

Sweet Accommodations

Un Enfoque Moderno en la Hostelería

Sweet Accommodations gestiona una variedad de propiedades en **Barcelona, Seville y Lloret de Mar**, incluyendo apartamentos, hoteles boutique, hostales y espacios de co-living. Próximamente, inaugurarán **17 nuevos apartamentos turísticos en Barcelona**, reafirmando su crecimiento y compromiso con la hospitalidad de calidad.

Cada propiedad está **estratégicamente ubicada: los apartamentos en el centro de la ciudad**, cerca del transporte y atracciones principales, y en Lloret de Mar, cerca de la costa y las playas. Las propiedades están diseñadas para **satisfacer las necesidades de diferentes tipos de huéspedes**, desde **familias y amigos** hasta **nomadas digitales y viajeros de negocios**.



Se distingue por su enfoque en crear una **sensación de comunidad**, especialmente en sus espacios de co-living y hostales, fomentando una atmósfera acogedora donde los huéspedes se sientan como en casa, con una atención especial a la **personalización de la comunicación** y experiencia del huésped. Además, implementan prácticas sostenibles en todas sus operaciones para contribuir a un entorno más ecológico.

Sweet Accommodations también promueve experiencias en las ciudades donde se encuentran y hace **upselling de servicios adicionales** para mejorar la estancia de los huéspedes.



Sus equipos trabajan de manera transversal entre sus diferentes alojamientos y utilizan la comunicación digital a través de **WhatsApp para eliminar la necesidad de personal** en cada establecimiento, facilitar el **check-in en línea**, eliminar el uso de llaves físicas y optimizar una gestión cruzada.

Todo esto se hace para proporcionar una experiencia fluida y fácil para sus huéspedes.



A continuación, se describen los desafíos más significativos que fueron presentados cuando estaban buscando una **plataforma de comunicación** para gestionar su comunicación por **WhatsApp** (el canal principal de sus clientes):



Sweet Accommodations se enfrentaba a varios desafíos operativos que afectaban la eficiencia de sus operaciones y la satisfacción de sus huéspedes.

Los Desafíos

Demasiados números, poca eficiencia operativa

Al no tener un número centralizado y una plataforma centralizada se hacía muy complicado gestionar las conversaciones. Las conversaciones estaban **dispersas por varios números de teléfono**, lo que dificultaba el trabajo al staff que trabajaban en diferentes ciudades y necesitaban acceso a estas conversaciones, ya que querían trabajar con un modelo cruzado donde alguien que por ejemplo estuviera en Sevilla, pudiera contestar a clientes en Barcelona.

Tiempo perdido con trabajo manual, falta de tiempo para atender a sus huéspedes.

Al no tener **recepción física** en muchos de los alojamientos y con un proceso bastante digital, el equipo estaba dedicando **demasiado tiempo a enviar mensajes** escritos manuales por el equipo.

Esto no solo implicaba una ineficiencia en sus procesos, sino también un factor restrictivo en cuanto a la atención que podía dar a sus huéspedes y la personalización de su servicio.

La falta de automatización de los mensajes de check-in, bienvenida, envío de llaves, pedidos de reseña, etc., resultaba realmente lento y un deterioro en la calidad de experiencia del cliente y en la eficacia de trabajo de los colaboradores.

¿Puedo hacer un check-out tarde?



¿Es posible solicitar un check-in temprano?



¿Cuál es el código para abrir la puerta?

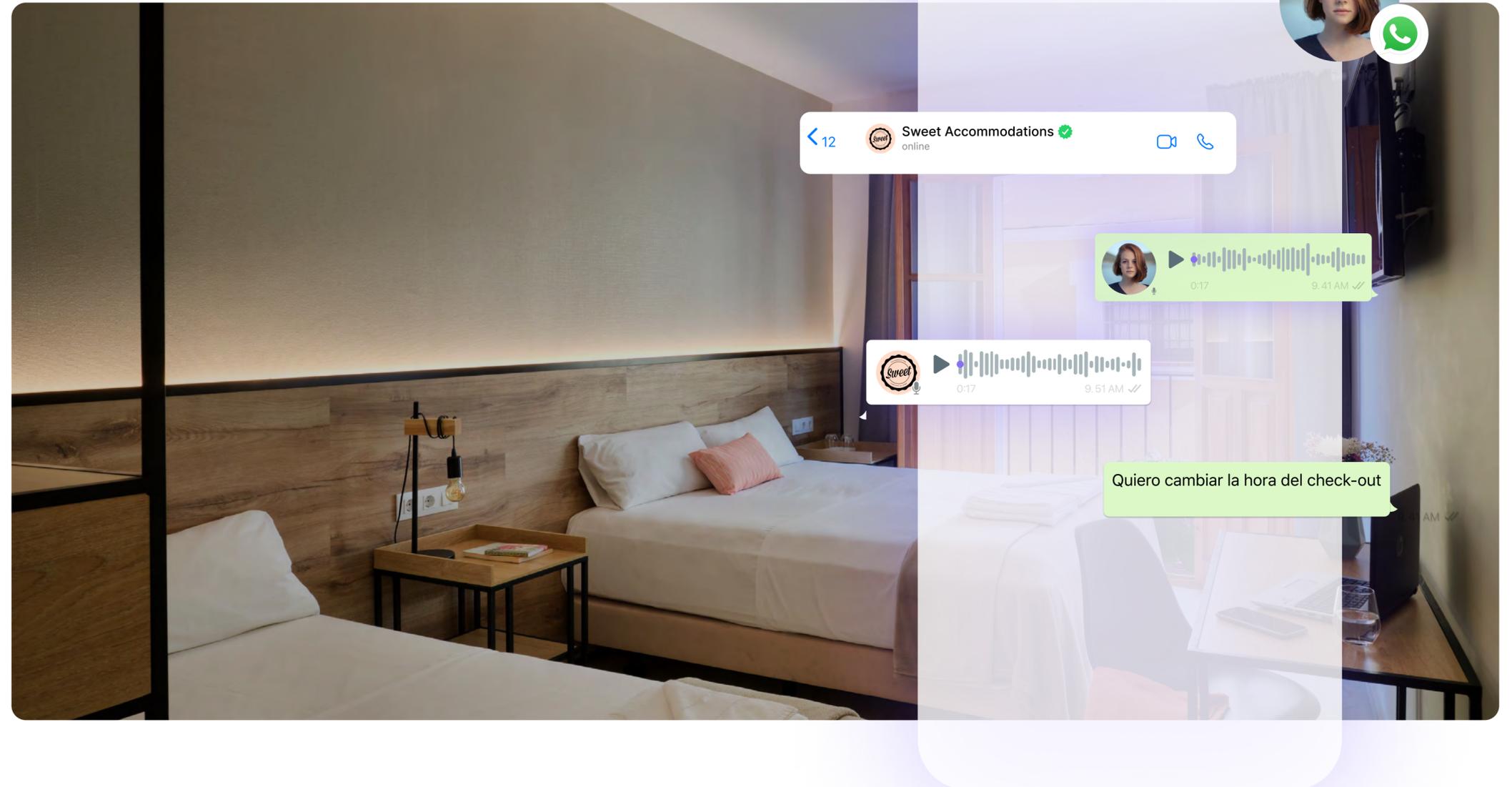


Necesito actualizar mi reserva.



Insatisfacción con el proceso de Check-in y Check-out Online y de su Upselling de servicios

Al querer trabajar de forma **digital**, **centralizada** y **contactless**, muchos de los alojamientos de la marca, no cuentan con staff presencial. Por lo tanto, tenían de encontrar un servicio de mensajería centralizado, que enviara a sus clientes según sus fechas de entrada y estancia, tanto procesos automatizados de check-in online como también su plataforma de upselling de servicios in-house y experiencias externas.



Sweet Accommodations adoptó las funcionalidades de HiJiffy para abordar estos desafíos específicos, mejorando así su eficiencia operativa y la satisfacción del huésped.

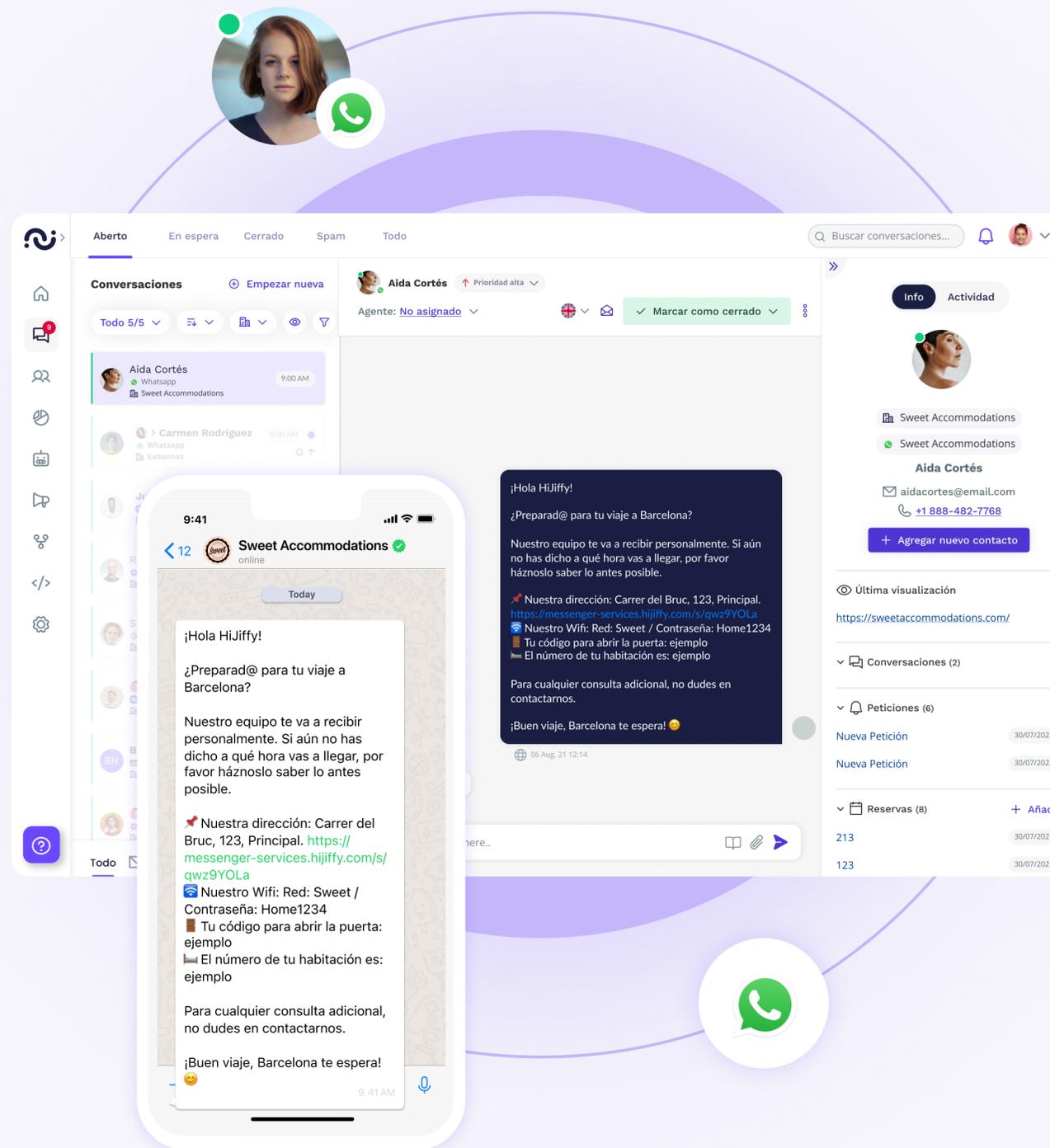
Las Soluciones

A continuación se describen las soluciones que implementaron:



Comunicación Centralizada con HiJiffy

HiJiffy proporcionó a **Sweet Accommodations un sistema centralizado de WhatsApp** que permite gestionar la comunicación con los huéspedes de todas sus ubicaciones desde una **única plataforma** con un número único.



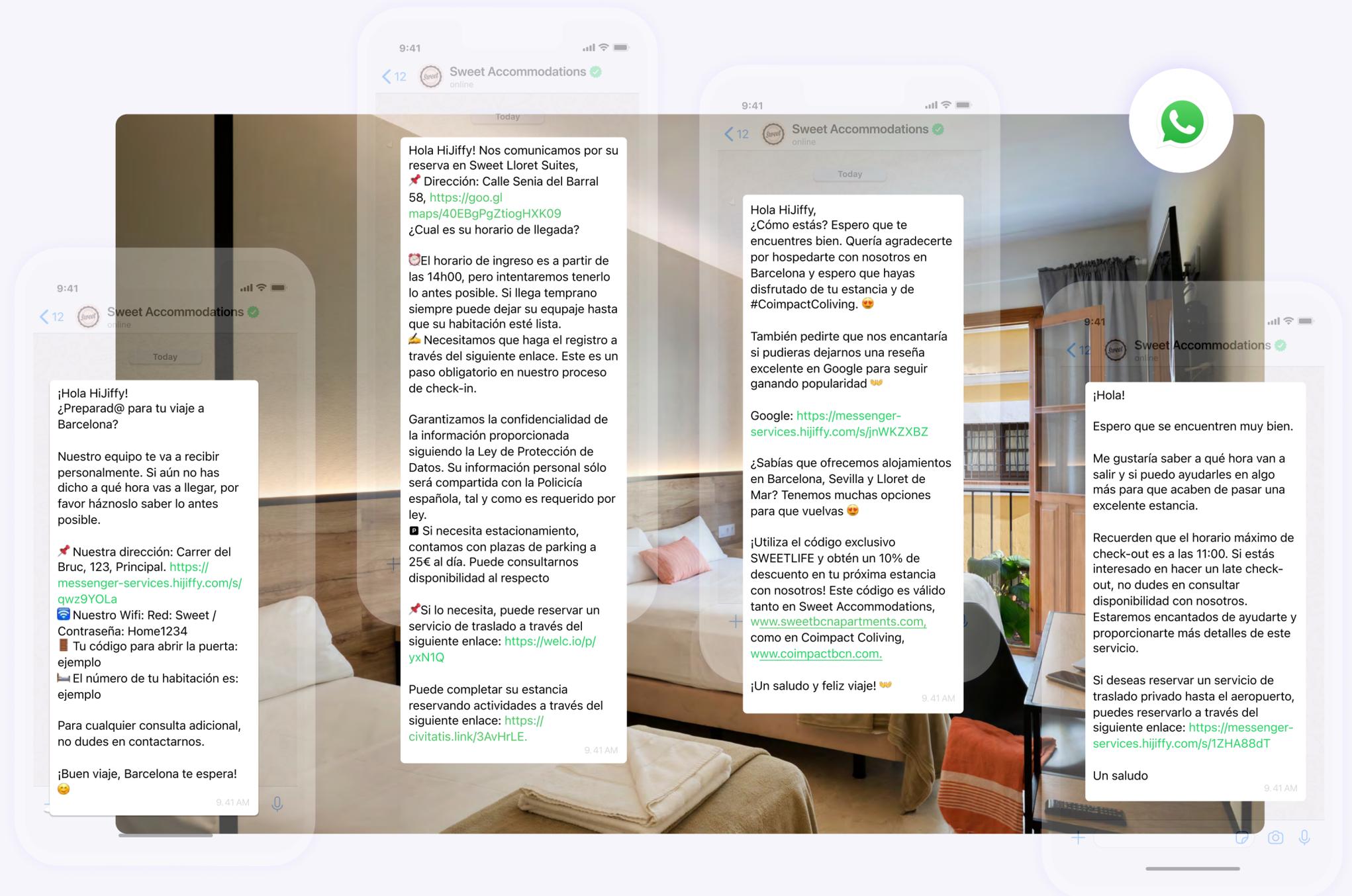
Automatización de Mensajes

La automatización de mensajes a través de HiJiffy permitió a Sweet Accommodations reducir drásticamente el tiempo dedicado a las comunicaciones manuales. Con esta implementación, se logró un ahorro significativo de tiempo, liberando valiosos recursos humanos para que el **personal pudiera enfocarse más en interacciones personalizadas con los huéspedes**. La tasa de respuesta de los clientes mejoró notablemente, elevando el nivel de atención y satisfacción del cliente.



Mensajes Personalizados

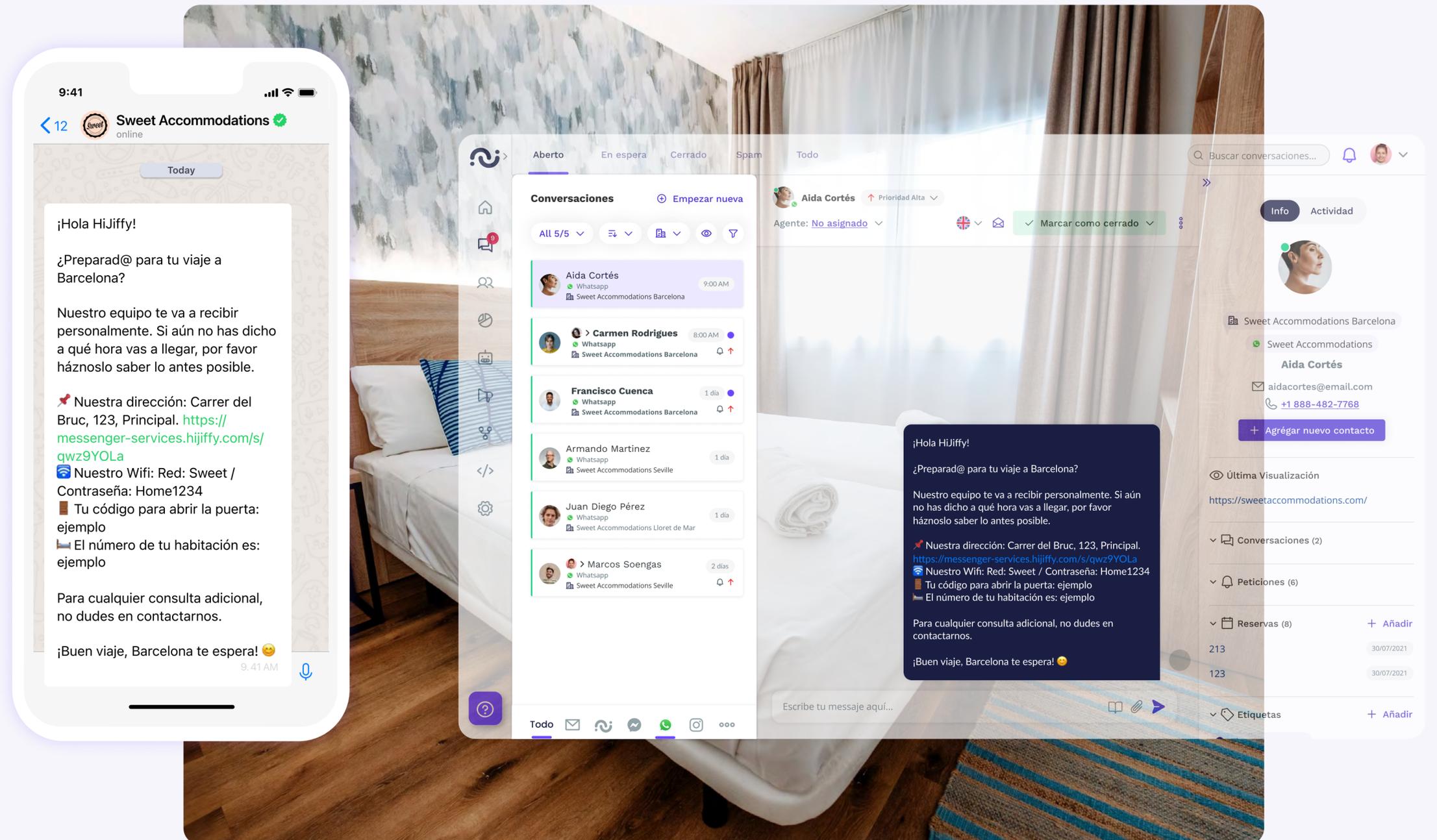
Los mensajes personalizados durante el recorrido del huésped incluyeron el envío de información sobre los códigos de entrada en los alojamientos, números de habitación e interacciones para coordinar con el huésped su hora de llegada con el check-in. También se solicitaron reseñas después de la salida para evaluar la satisfacción durante su estancia.





Check-in y Upselling automatizado

Se implementó un proceso de check-in online a través de HiJiffy, facilitando **el check-in anticipado de los huéspedes. Los mensajes automatizados fueron utilizados para verificar tiempos de llegada y solicitudes adicionales.** Aunque el proceso de check-out no mostró diferencias significativas, los mensajes automatizados mejoraron la experiencia general del huésped. Además, durante la estancia, los huéspedes ahora también reciben el enlace para la plataforma de upselling que utilizan, para facilitar el proceso de upselling y cross-selling de los distintos alojamientos.

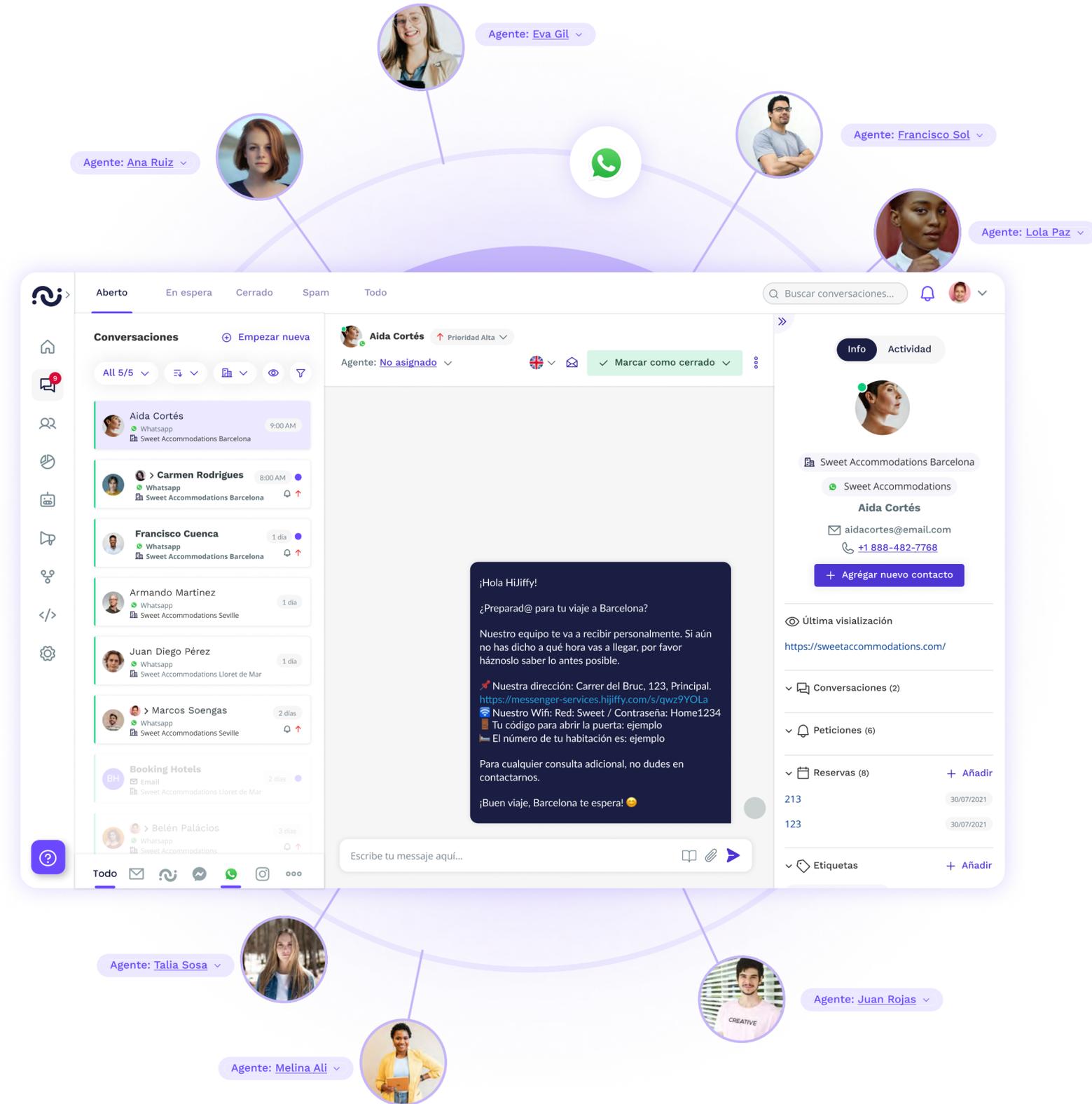


Resultados

Las soluciones implementadas a través de HiJiffy han tenido un impacto significativo en Sweet Accommodations, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A continuación se describen los resultados obtenidos:

Incremento en la Eficiencia Operativa

La comunicación centralizada eliminó la necesidad de **gestionar múltiples números de teléfono específicos de cada ciudad**, proporcionando un acceso centralizado a todo el equipo de recepción y gestión para los mensajes de cualquier cliente, independientemente de la ubicación. Además, la capacidad de responder de manera rápida y coherente a las necesidades de los huéspedes se mejoró significativamente.



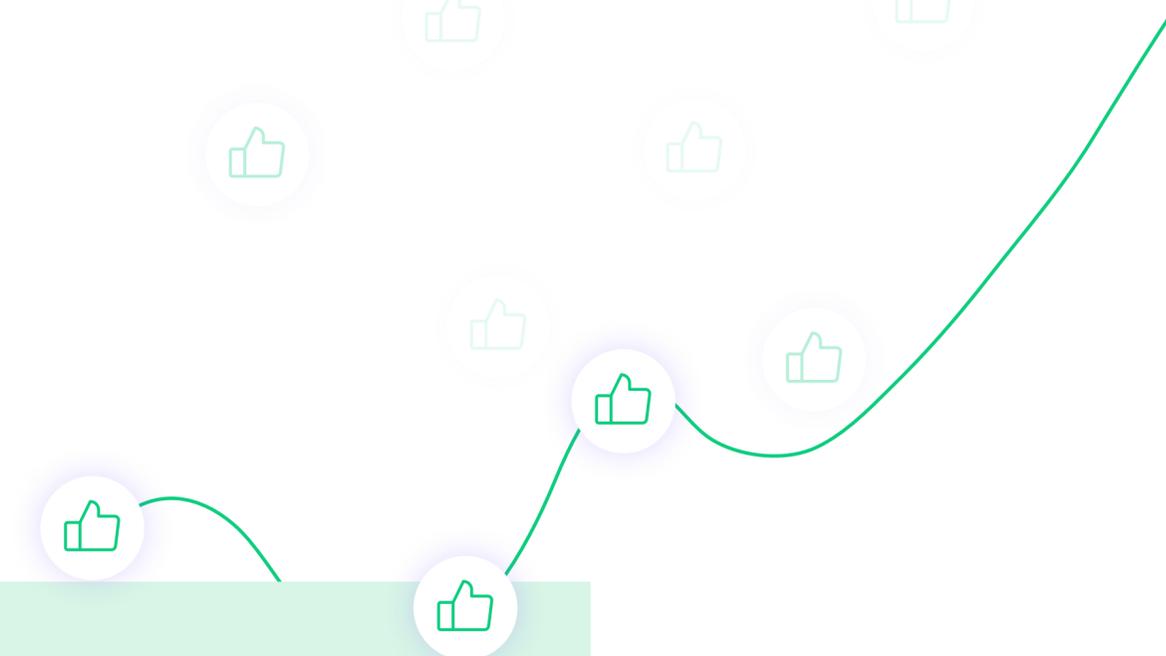
Automatización de Mensajes

La implementación de HiJiffy permitió un ahorro significativo de tiempo al reducir la carga de trabajo manual del personal. Esto permitió al equipo enfocarse en interacciones más personalizadas con los huéspedes, mejorando notablemente la tasa de respuesta y la satisfacción del cliente.



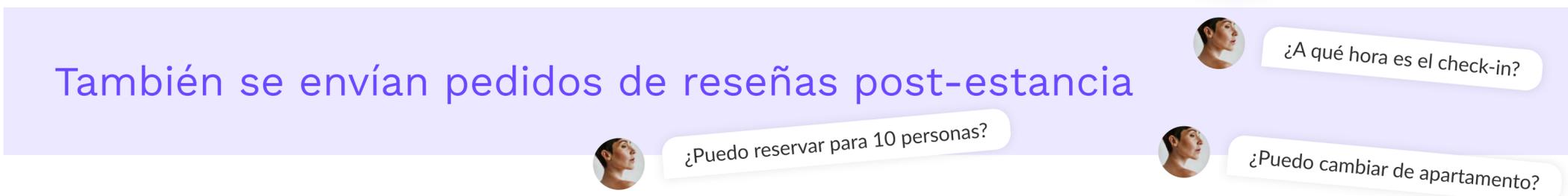
Mensajes Personalizados

Los mensajes personalizados enviados durante el recorrido del huésped incluyeron información sobre los códigos de entrada en los alojamientos, números de habitación e interacciones para coordinar la hora de llegada con el check-in. También se enviaron solicitudes de reseñas después de la salida, lo que contribuyó a evaluar y mejorar la satisfacción del cliente. Hoy en día en las reseñas destacan mucho la comunicación en las diferentes propiedades. Se han enviado más de 9,000 mensajes a los huéspedes de las diferentes propiedades, alcanzando una tasa de apertura del 80 %. Esto ha generado un aumento en el feedback y las reseñas muy positivas sobre el estándar de comunicación de la marca hotelera.



Satisfacción de los clientes

Mensajes Personalizados



También se envían pedidos de reseñas post-estancia

¿A qué hora es el check-in?

¿Puedo reservar para 10 personas?

¿Puedo cambiar de apartamento?

+9 000 mensajes de WhatsApp han sido enviados a huéspedes de las diversas propiedades

80 % tasa de apertura

9:41

Sweet Accommodations online

Today

¡Hola HiJiffy!
Nos comunicamos por tu reserva en Sweet Lloret Suites

📍 Dirección: Calle Senia del Barral 58, <https://goo.gl/maps/40EBgPgZtiogHXK09>

¿Cual es su horario de llegada?
🕒 El horario de ingreso es a partir de las 14:00, pero intentaremos tenerlo listo lo antes posible. Si llega temprano, puede dejar su equipaje hasta que su habitación esté preparada.

👉 Necesitamos que haga el registro a través del siguiente enlace. Esto es un paso obligatorio en nuestro proceso de check-in.

Garantizamos la confidencialidad de la información proporcionada de acuerdo con la Ley de Privacidad. Esta información solo será compartida con la Policía española, tal y como es requerido por ley.

📌 Si necesita estacionamiento, contamos con de plazas por 25€ al día. Puede consultarnos disponibilidad al respecto.

📍 Si lo necesita, puede reservar un servicio de traslado a través del siguiente enlace:
<https://welc.io/pjyxN1Q>

Puede completar su estancia a través del siguiente enlace:
<https://civitatis.link/3AvHrLE>

9.41 AM

20 % aumento en upselling

30 % aumento en check-ins online

9:41

Sweet Accommodations online

Hola HiJiffy,
¿Cómo estás? Espero que te encuentres bien. Quería agradecerte por hospedarte con nosotros en Barcelona y espero que hayas disfrutado de tu estancia y de #CoimpactColiving. 🥰

También pedirte que nos encantaría si pudieras dejarnos una reseña excelente en Google para seguir ganando popularidad 🙌

Google: <https://messenger-services.hijiffy.com/s/jnWKZXBZ>

¿Sabías que ofrecemos alojamientos en Barcelona, Sevilla y Lloret de Mar? Tenemos muchas opciones para que vuelvas 🥰

¡Utiliza el código exclusivo SWEETLIFE y obtén un 10% de descuento en tu próxima estancia con nosotros! Este código es válido tanto en Sweet Accommodations, www.sweetbcnApartments.com, como en Coimpact Coliving, www.coimpactbcn.com.

¡Un saludo y feliz viaje! 🙌

9.41 AM

Mejoras en Check-in y Upselling

Gracias a HiJiffy, Sweet Accommodations vio un aumento estimado del **20 % en las ventas en upselling, facilitando la venta directa** de servicios complementarios y experiencias únicas locales a sus huéspedes. Además, el proceso de check-in online mostró un incremento del **30% en los check-ins antes de la llegada de los huéspedes, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente**. Esto es posible, en gran parte, por la integración que HiJiffy tiene con su partner, Cloubdbeds. Los mensajes automatizados también mejoraron la experiencia general, con diferencias significativas en el proceso de check-out.

Testimonios



"En Sweet Accommodations, la integración con Hijiffy ha supuesto un cambio radical en nuestra metodología de trabajo. Previamente, enfrentábamos diversos desafíos operativos, como la gestión del volumen de mensajes manuales que debíamos enviar a todos los huéspedes de nuestros múltiples alojamientos, los cuales están situados en diversas ciudades. Este proceso manual no solo ralentizaba considerablemente el trabajo de nuestros recepcionistas, sino que también impedía ofrecer a nuestros huéspedes un trato personalizado y eficiente.

Con la implementación de Hijiffy, hemos conseguido reducir significativamente la carga de trabajo de nuestro equipo. Esto nos ha permitido no solo liberar tiempo valioso para nuestros recepcionistas, sino también incrementar la tasa de respuesta de los clientes, mejorando notablemente el nivel de atención y satisfacción del cliente. Hijiffy ha sido instrumental en optimizar nuestra comunicación, permitiéndonos abordar uno de nuestros mayores retos: la unificación y centralización de los mensajes de todos nuestros clientes, sin importar la ubicación de su alojamiento.

Esta plataforma innovadora ha permitido que todo nuestro equipo de recepción y gestión tenga acceso a los mensajes de cualquier cliente, independientemente de la ciudad en la que se encuentren hospedados. Esta capacidad de gestión centralizada ha facilitado una respuesta más rápida y coherente a las necesidades de nuestros huéspedes, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

En resumen, Hijiffy ha sido una herramienta clave en nuestro desarrollo y avance como empresa. Su integración ha transformado nuestra forma de operar, mejorando la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, permitiéndonos así mantener nuestra competitividad y reputación en el sector."

Andrea Santiago — Manager de Recepción y Calidad en Sweet Accommodations





"Hijiffy ha demostrado ser una herramienta excepcional para la gestión de alojamientos. Una de sus principales mejoras radica en la amplia gama de herramientas útiles que ofrece. La capacidad de personalizar varias funciones según nuestras necesidades ha sido especialmente destacable y ha permitido una experiencia más adaptada a nuestros requerimientos. La rapidez de la interfaz es otro punto a destacar. Hijiffy proporciona una interfaz intuitiva y ágil, lo que facilita enormemente la navegación y la gestión de reservas. Además, la facilidad con la que podemos comunicarnos con nuestros huéspedes a través de la plataforma es una ventaja significativa. La capacidad de mantener una comunicación fluida y eficiente con los huéspedes ha mejorado considerablemente nuestra capacidad para brindar un servicio de alta calidad. En resumen, Hijiffy ha demostrado ser una herramienta integral que no solo mejora la eficiencia de nuestras operaciones, sino que también eleva la experiencia del huésped al ofrecer herramientas personalizables y una interfaz ágil y rápida."

Wael Mardi — Recepcionista en Sweet Lloret Suites





"Ha sido un verdadero placer trabajar con el equipo de Sweet Apartments, especialmente con Nuria, Andrea y Gian Franco. Desde el primer momento, han demostrado una dedicación excepcional para asegurar que cada huésped tenga una experiencia inolvidable en sus alojamientos. Me ha impresionado su disposición para personalizar cada detalle de la comunicación con los huéspedes durante su estancia, adaptando los mensajes de bienvenida, recomendaciones locales y asistencia personalizada para que cada visitante se sienta como en casa desde el momento en que cruza la puerta.

La atención al detalle y la pasión por brindar un servicio de alta calidad se refleja en cada interacción. Los huéspedes no solo reciben información útil y relevante, sino que también sienten el toque personal y la calidez que caracteriza a Sweet Apartments. Esta dedicación ha resultado en una alta satisfacción y numerosas reseñas positivas por parte de los clientes. Agradezco enormemente la colaboración y espero seguir trabajando juntos en las propiedades actuales y en las nuevas que abrirán próximamente."

Joana Rodrigues — Senior Customer Success Manager en HiJiffy



Integraciones con Partners Tecnológicos



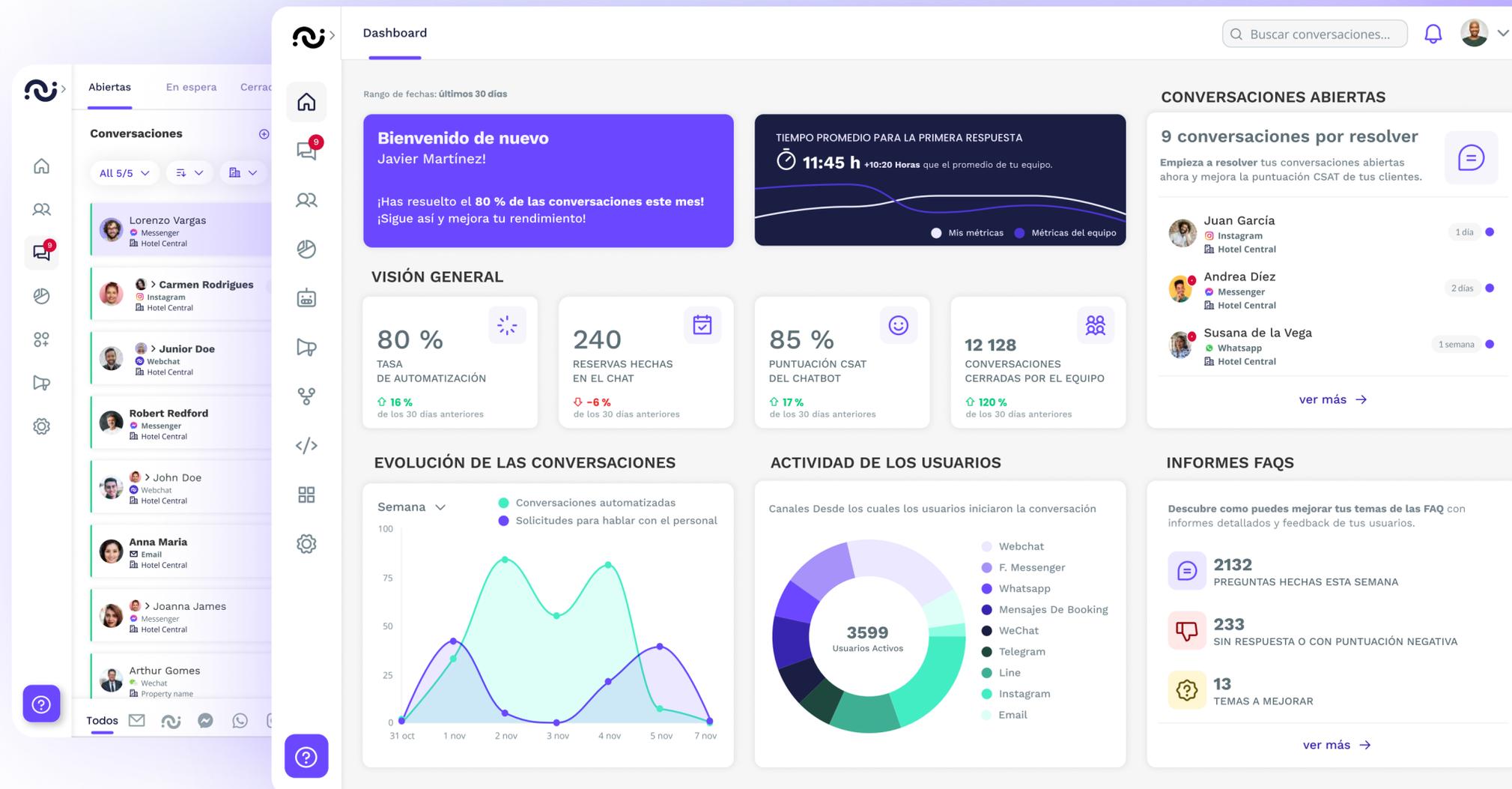
PMS de Cloudbeds

Al integrarse perfectamente con Cloudbeds, Hijiffy puede acceder a la información de clientes y reservas, lo que permite a los hoteles contactar con los huéspedes antes de su llegada, ofrecer servicios de check-in y check-out en línea y brindar oportunidades de upselling durante la estancia para personalizar el viaje del huésped.

Cloudbeds es la plataforma líder que redefine el concepto del PMS en la industria hotelera, prestando servicio a decenas de miles de propiedades en más de 150 países en todo el mundo. Desarrollada desde cero para ser perfectamente unificada y escalable, la premiada plataforma de Cloudbeds reúne soluciones incorporadas e integradas que modernizan las operaciones hoteleras, la distribución, la experiencia de los huéspedes y los datos y análisis.

Fundada en 2012, Cloudbeds ha sido nombrada mejor PMS, sistema de gestión hotelera y Channel Manager (2021-2024) por Hotel Tech Report, mejor proveedor de soluciones PMS hoteleras a nivel mundial (2022) por World Travel Awards, y reconocida en el ranking Technology Fast 500 de Deloitte en 2023.

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.

Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

Reserva

- Contestar a FAQs
- Reservas por webchat
- Campañas pop-up en el webchat
- Generación de Leads

Integraciones

- Motor de Reservas
- Marketing Digital
- CRM

Canales



✓ 105 95 €

✓ 230 123 €

✓ 754 452 €

< diciembre 2024 >

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
				8	9	10
				15	16	17
				22	23	24
				29	30	31

Información de la Reserva

2 noches en el Hotel Central

29/12/2024 - 31/12/2024

2 adultos

1 niño

Cambiar información

Hotel Central

Buscar&Reservar

Ofertas

Eventos



9:41

Hotel Central Business Chat



¡Hola! Soy un asistente virtual y estoy aquí para ayudarte a reservar tu próxima estancia.

Whatsapp

Reservar Habitación

Reservar una habitación

Destino
Portugal
Estados Unidos
Países Bajos

Destino
España
Sudáfrica
Italia

Camera, Gallery, Microphone, Aa, Smiley, Like

Al unirse a nuestro programa de loyalty, recibes un masaje de cabeza gratuito en cada estancia en nuestro Kinoji Spa. 🐾

¡Hola! ¿Puedo hacer un check-out tardío?

Sí, el hotel ofrece la opción de hacer un check-out tardío por un cargo adicional de 20 euros por hora, hasta un máximo de 3 horas, sujeto a disponibilidad. Por favor, contacta con el hotel con antelación para coordinarlo.

Escribe una respuesta..

Conversación Automatizada | </> by Hijify



Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

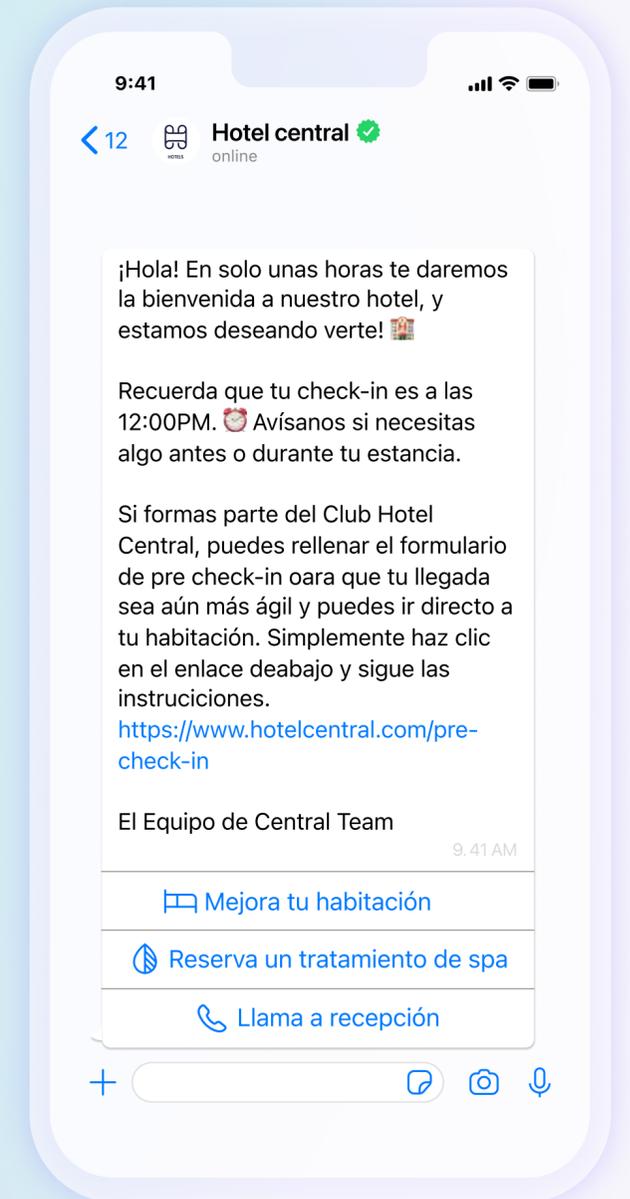
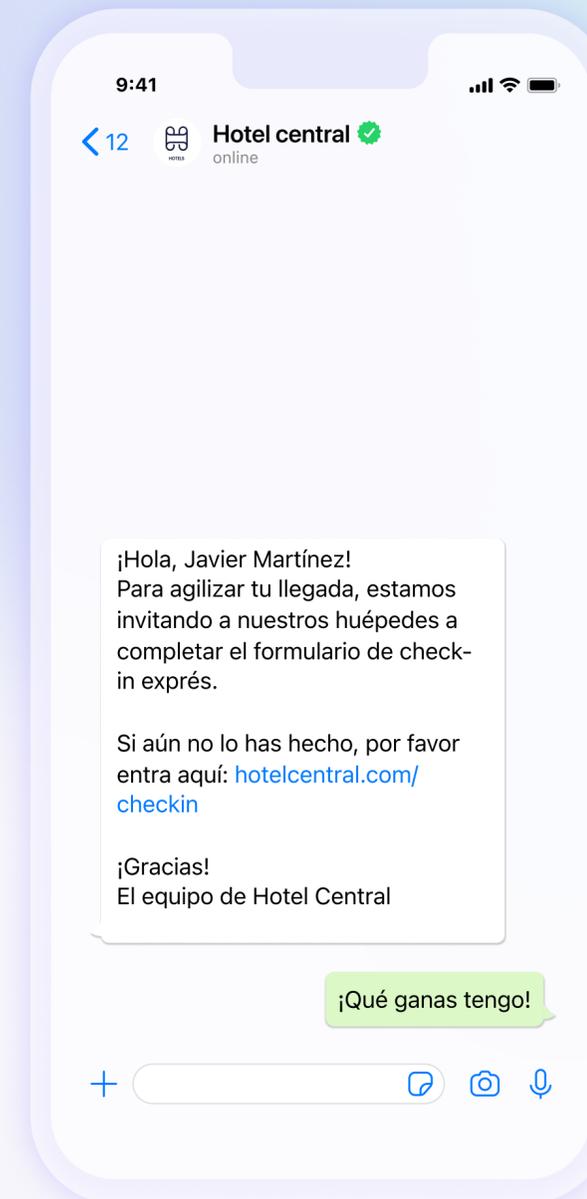
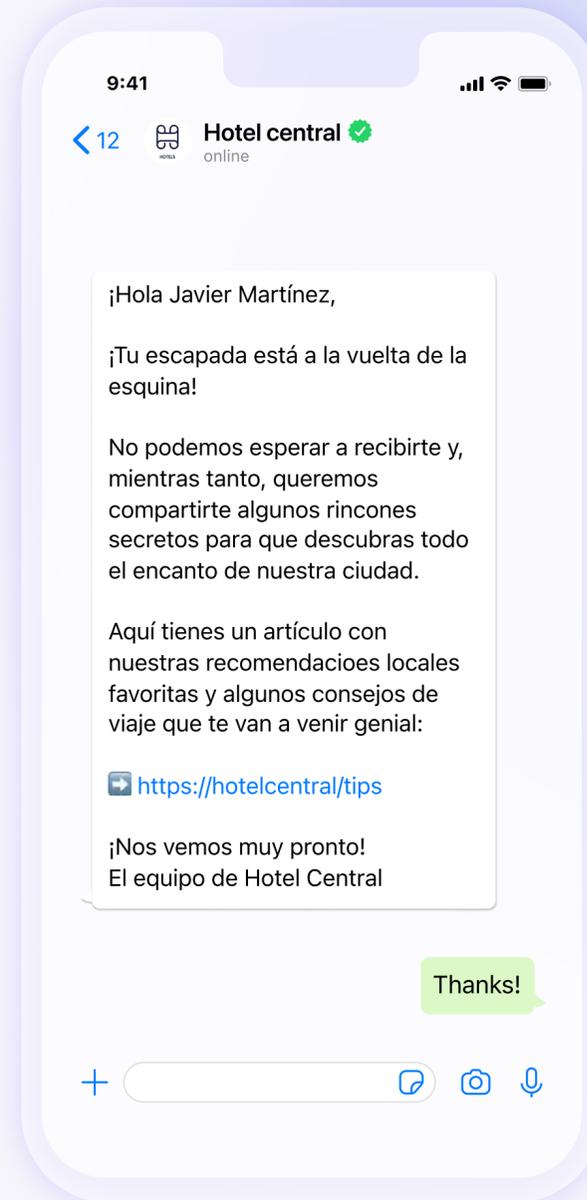
A la llegada

- Mensaje de bienvenida
- Check-in online
- Promoción Programa Loyalty

Integraciones

- Motor de Reserva
- Upselling
- Check-in
- Manutención
- CRM
- Check-out
- App del Hotel
- Reseñas

Canales



Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

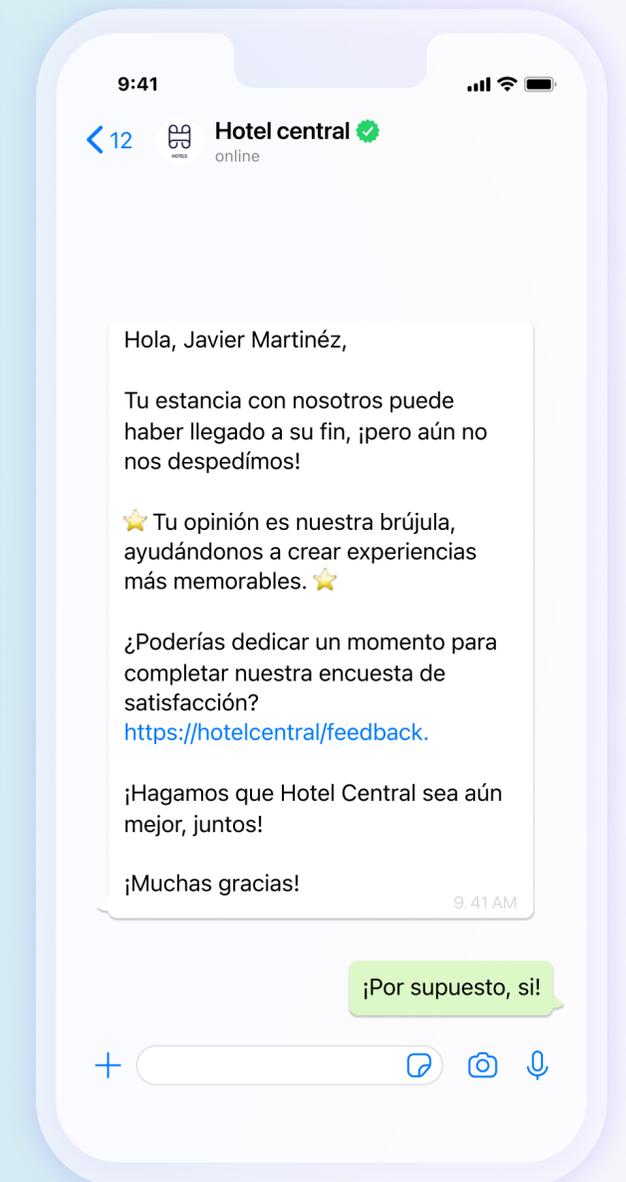
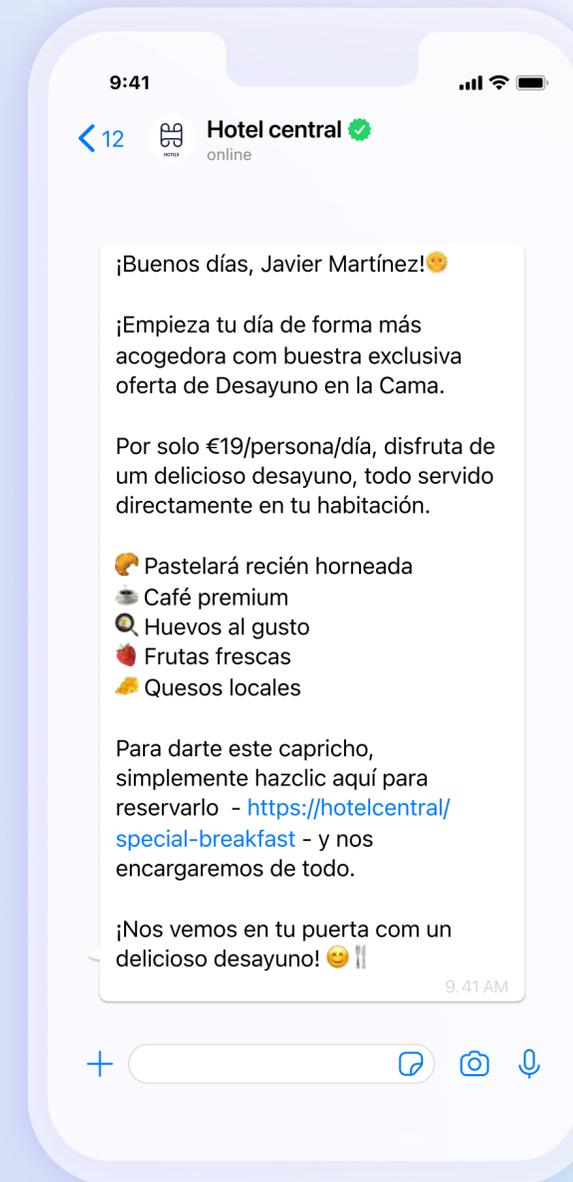
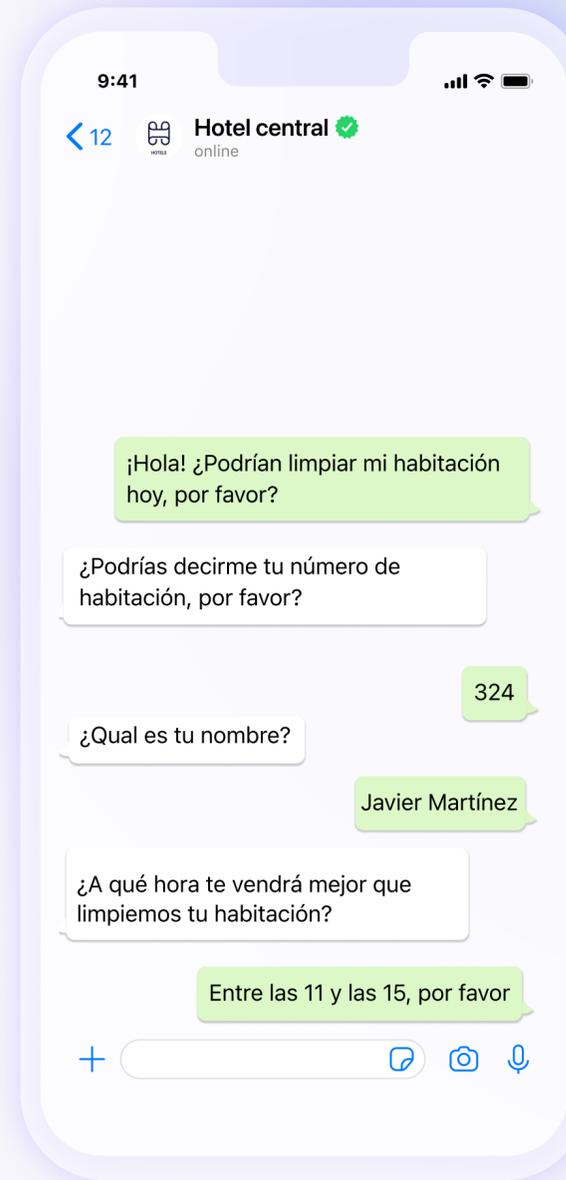
Durante la Estancia

- Asistencia in-house
- Campañas de cross-sell y upsell
- Encuestas de satisfacción

Integraciones

- Motor de reserva
- Upselling
- Check-in
- Manutención
- CRM
- Check-out
- App del Hotel
- Reseñas

Canales



Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

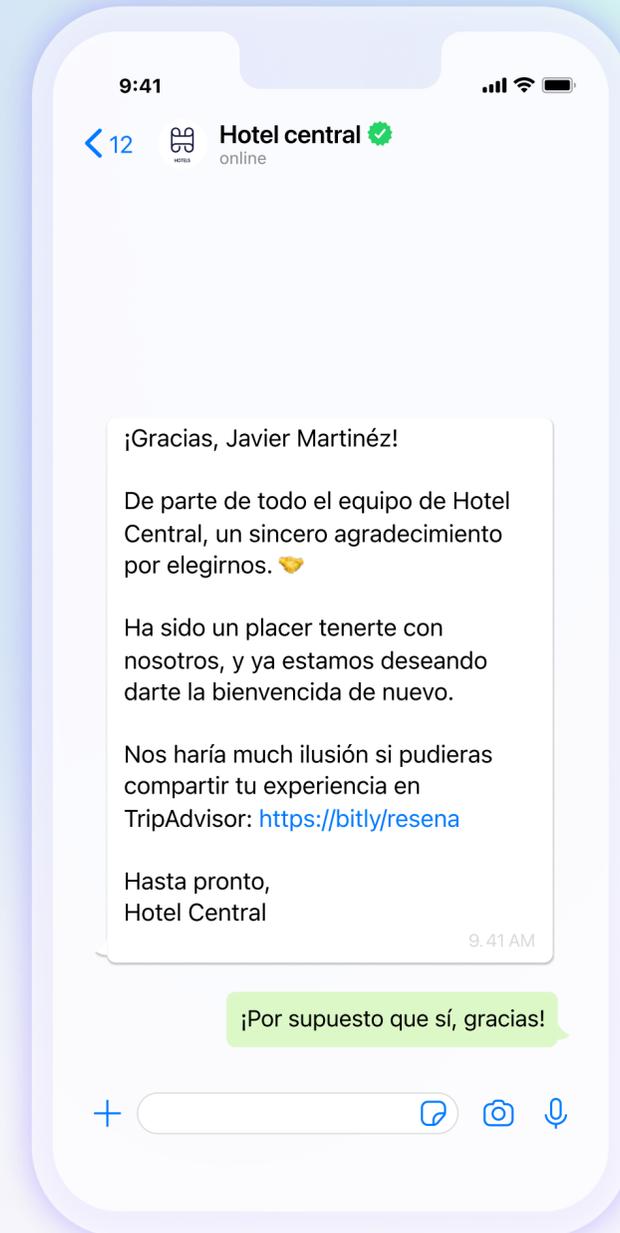
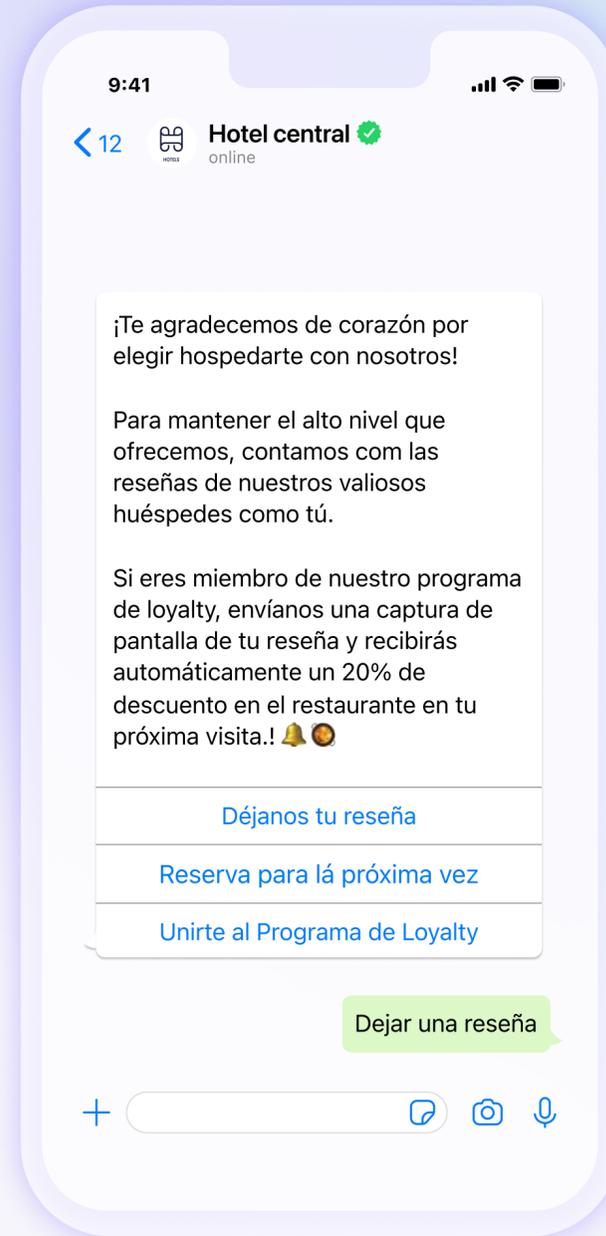
A la salida

- Campañas de check-out
- Campañas de reseñas de los huéspedes

Integraciones

- Motor de Reserva
- Upselling
- Check-in
- Manutención
- CRM
- Check-out
- App del Hotel
- Reseñas

Canales





Casos de Éxito



Contacta con nosotros

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Solicita una demo](#)