

MOTOR DE RESERVAS HOTELERO:

GUÍA PARA MÁS RESERVAS DIRECTAS



ROOMRACCOON
cloud hotel management

Introducción

Hoy en día, debido al creciente número de viajeros que realiza sus reservas online, adoptar esta herramienta ha pasado de ser un lujo a una necesidad para los hoteles de todos los tipos y tamaños.

Los motores de reserva permiten a los hoteleros vender sus habitaciones fácilmente a través de las redes sociales, sus propias páginas web y otros canales de marketing de terceros como, por ejemplo, Google Hotel Ads.

¿Cómo funciona?

El motor de reservas procesa automáticamente los detalles del pago y de la reserva, almacenando de forma segura todos los datos de tus huéspedes y importándolos a tu PMS.

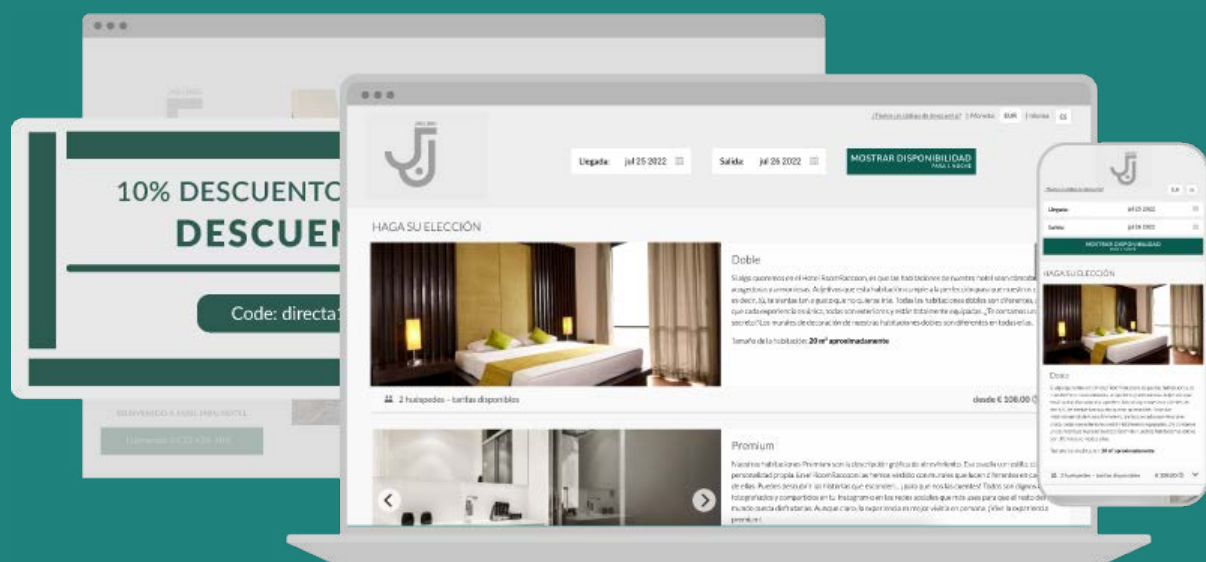


Suite de Lujo
Tamaño hab - 55m²

MOSTRAR DISPONIBILIDAD

2 Huéspedes - Mejor tarifa disponible ✓ Sin necesidad de pre-pago desde **desde €119.00** ^

2 huéspedes habitación con desayuno **€149.00**



Los motores de reservas procesan los datos de las tarjetas de crédito integrándose, a través de una pasarela de pago, con comerciantes online para procesar los prepagos y pagos.

Los viajeros buscan cada vez más la comodidad y la gratificación instantánea del “hazlo tú mismo” desde sus casas, sin esperas ni complicaciones. Un motor de reservas es un paso importante respecto al tradicional formulario de “contacta con nosotros” que la mayoría de sitios web de hoteles siguen utilizando hoy en día.

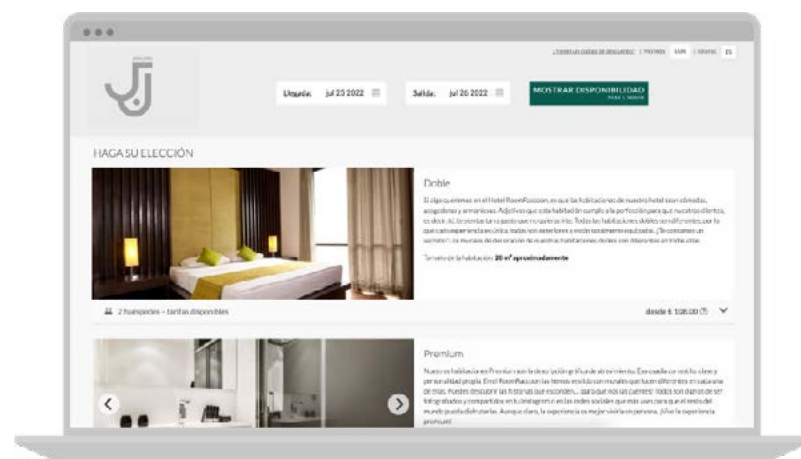
En esta pequeña guía, analizamos los motores de reserva más populares y cómo pueden ayudar a los hoteleros como tú a aumentar su visibilidad, ventas y satisfacción general de sus huéspedes.



Beneficios

1

Tus huéspedes podrán realizar sus reservas de forma automática desde tu página web.



2

Disminuye el nivel de dependencia con OTAs.

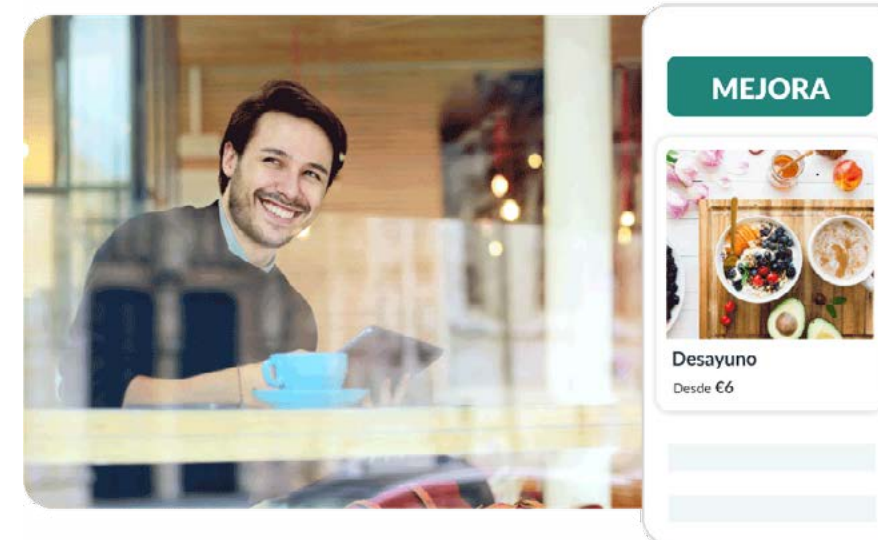
3

Incrementa tus reservas directas & RevPAR.



4

Crea más oportunidades de upsell.



5

Acepta tarjetas de crédito y procesa tus propias transacciones.

6

Toma el control total de la experiencia de tus clientes.

¿Cómo funciona un motor de reservas?

Un motor de reservas para hoteles es una herramienta que procesa las reservas online de una página web durante las 24 horas del día, 7 días a la semana. Es una funcionalidad que almacena automáticamente la información de cada reserva y, seguidamente, actualiza la disponibilidad de la propiedad. Además, promociona el inventario de un hotel aumentando así las reservas directas.

Los hoteles independientes y hoteles boutique se enfrentan hoy en día a muchos problemas en lo que respecta a la distribución en internet debido a la alta competencia, un mercado fluctuante y recursos y tiempo limitados.

Los motores de reservas online eliminan los procesos manuales durante el proceso de reserva y permiten a los hoteleros concentrarse en el lucrativo mercado online, donde pueden anunciar y vender sus habitaciones en varias plataformas de redes sociales simultáneamente como Instagram, Tik Tok o Facebook así como en metabuscadores como Google Hotel Ads o Tripadvisor e impulsar las reservas directas llegando a más viajeros.



Cómo puede un motor de reservas elevar tus procesos y la experiencia de tus huéspedes:

- Genera más ingresos (sin comisiones)
- Ofrece servicios complementarios a tus huéspedes para aumentar los ingresos por habitación
- Envía correos electrónicos automatizados como confirmaciones de reserva
- El valor neto de las reservas directas supera con creces al de las reservas de las OTA en cuanto a valor de por vida del cliente.
- Promociona tu establecimiento en Google Hotel Ads para acceder a los mercados internacionales.
- Ofrece tarifas y disponibilidad siempre actualizadas.
- Genera y aplica códigos promocionales y descuentos en tu sitio web
- Obtén control total sobre el proceso de reserva para una experiencia sin excepcional.
- Utiliza herramientas de seguimiento y recopila información valiosa para aumentar tu tasa de conversión.
- Almacena los datos de los huéspedes para remarketing



3 razones por las que deberías utilizar un motor de reservas en tu hotel

1. Tu hotel permanecerá abierto las 24 horas del día

Los clientes que buscan reservar en tu propiedad quieren hacerlo cuando les resulte conveniente y no sólo cuando haya alguien disponible en recepción. Al utilizar un motor de reservas, tu negocio estará abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La mejor parte es que nunca tendrás que preocuparte por los overbookings porque sus reservas y disponibilidad se sincronizan automáticamente con tu PMS y channel manager.

2. Maximiza los ingresos totales.

Gracias a una estrategia de upselling, los hoteleros pueden aumentar su RevPAR hasta en un 15%. Al añadir una herramienta de upselling a tu motor de reservas ayudas a impulsar el valor de las reservas y, además, contribuyes a la mejora en las tasas de conversión del motor de reservas. Esto se debe a que los servicios complementarios, los paquetes especiales y las mejoras de habitación son ofrecidos al huésped en el momento idóneo del proceso de reserva, cuando la intención del comprador es más elevada.

3. Recopila información importante

La recopilación de datos siempre ha sido necesaria, pero el almacenamiento de datos inteligentes, como por ejemplo, saber qué paquetes prefieren los huéspedes y qué extras son los menos populares, te ayudan a centrarte en áreas específicas que necesitan mejora.

Mediante la integración de tu sistema con herramientas de seguimiento como Google Analytics o Facebook Pixel Tracking, podrás tener acceso a información detallada para comprender mejor cómo mejorar las tasas de conversión de tu sitio web y tu ROI en general.



Bicicleta

Desde €25



Champán

Desde €15



Bombones

Desde €16

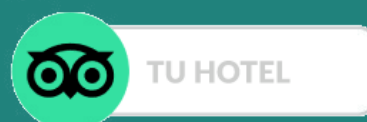
MEJORA

TU ESTANCIA

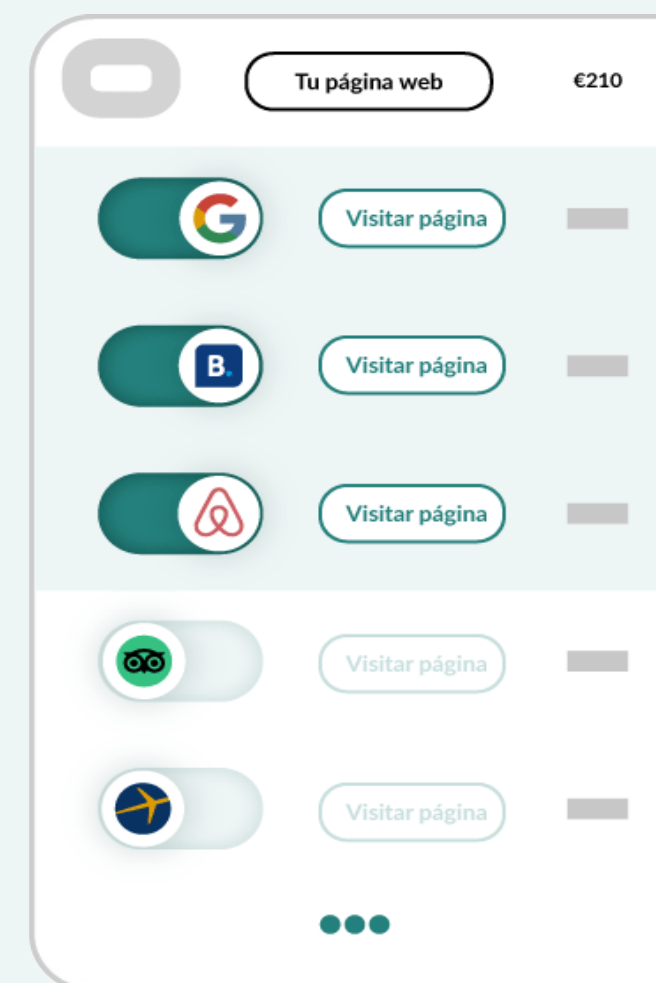
El efecto “valla publicitaria” o “Billboard Effect”

¿Tener un motor de reservas significa que ya no tienes que anunciar tus habitaciones en las OTAs?

No, de hecho, se recomienda utilizar un motor de reservas en combinación con un channel manager para vender tus habitaciones en varias OTAs al mismo tiempo. ¿La razón? El gran efecto valla publicitaria o “billboard effect”.



Se trata de una estrategia de marketing que permite a la página web de un hotel capturar más reservas directas. Los internautas más perspicaces que encuentran una habitación a un precio específico en Booking.com o Expedia por ejemplo, tienden a echar un vistazo al sitio web del propio hotel por si ofrece algún tipo de descuento por reserva directa, para saber más de la propiedad, o para contar con políticas de reserva más flexibles.



Y es que, ¿qué podría ser más efectivo que una página de hotel con un proceso de reserva claro, fácil y directo? Sobre todo si este proceso incluye un descuento para endulzar el trato. Los internautas no tendrán razón alguna para volver atrás a la OTA para reservar. Así los hoteleros se ahorran las comisiones y ganan esas ventas directas.

¿En qué debo fijarme a la hora de elegir el **motor de reservas** perfecto para mi propiedad?

1. ¿Cómo gestiona un motor de reservas el inventario y reservas?

Un motor de reservas debe, ante todo, incluir un sistema de gestión de propiedades que almacene tu inventario (habitaciones, categorías, tipos de tarifas) así como la información sobre las reservas.

Esto facilita que el personal añada, modifique o elimine elementos del inventario sin alterar las reservas existentes. Además, puede reconocer a los clientes repetidores, lo que te permite ofrecer una experiencia mucho más personalizada.

2. ¿Es rápido? ¿Y fácil de usar?

El proceso de reserva de una habitación debe ser rápido y sin complicaciones.

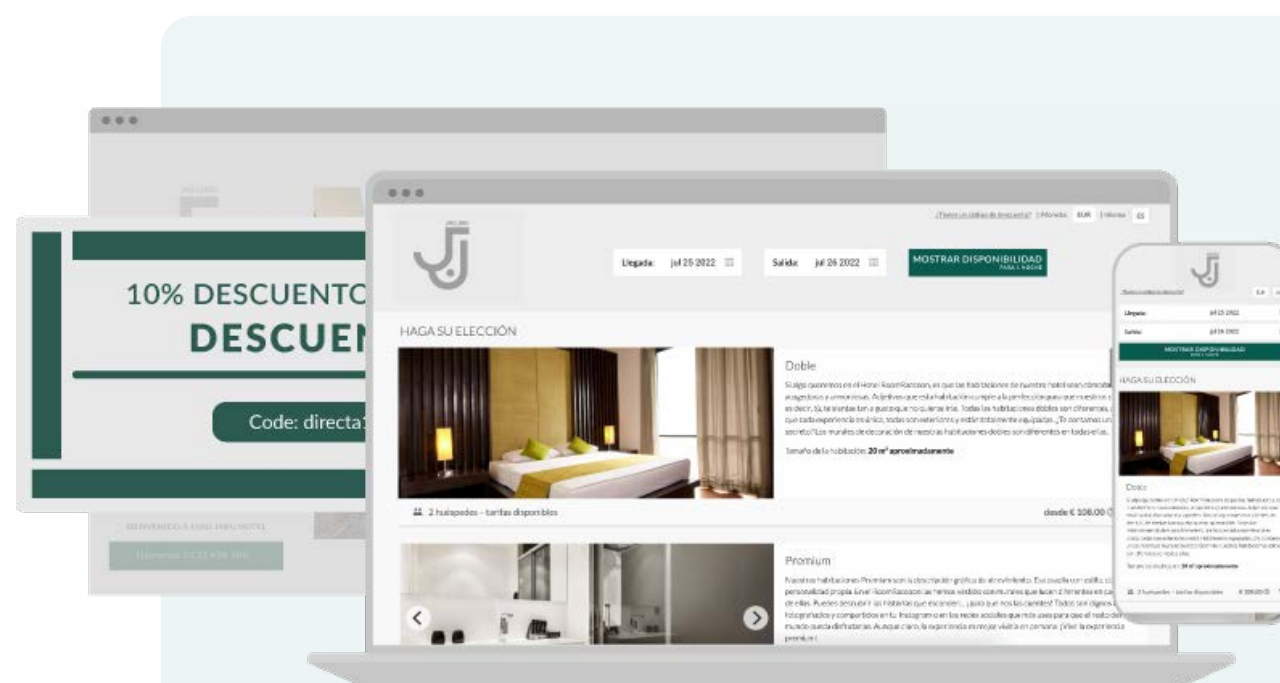
Los tipos de habitaciones y la disponibilidad deben ser claras y fáciles de encontrar. ¿Sin disponibilidad para una fecha en particular? Los mejores motores de reserva sugieren al visitante la siguiente fecha más cercana para incrementar el ratio de conversión. Es muy importante poner a prueba el software desde el punto de vista del huésped potencial.

Si el proceso de reserva se vuelve demasiado largo o incluye demasiados pasos, los clientes abandonan tu página a mitad del proceso y reservarán a través de otra página.

3. ¿Se adapta a diferentes dispositivos?

Las reservas móviles son cada vez más populares. De hecho, según un estudio de reservas online, el 45% de viajeros del Reino Unido se sienten totalmente cómodos realizando sus búsquedas, organizando y reservando sus viajes a través de sus teléfonos móviles.

Por esta razón, tu motor de reservas debe adaptarse a los diferentes dispositivos actuales y ofrecer una navegación tan cómoda desde móviles o tablets, como desde un ordenador. Algunos de los elementos esenciales para una buena experiencia de usuario en dispositivos móviles es la comprensión de imágenes, botones más grandes, campos de autorrelleno y mucho más.



Dato interesante:

Google da prioridad a las páginas web que funcionan de forma óptima tanto en ordenadores como en otros dispositivos móviles, y como resultado, esas páginas web consiguen una mejor posición en los buscadores.

4. ¿Cómo llego a los viajeros internacionales?

Los viajes internacionales representan uno de los mercados más lucrativos en los que centrarse. La mayoría de los hoteleros se apoyan en este nicho porque suelen reservar pernoctaciones más duraderas y gastar más dinero en mejoras de habitaciones y servicios extra.

Por ello, debes asegurarte de que tu motor de reservas ofrece opción a cambio de idioma y se adapta a diferentes monedas.

Estas simples funcionalidades que las OTAs ya ofrecen a los viajeros, son algunas de las razones por las que terminan reservando a través de estas agencias y no desde las páginas de los hoteles, ya que crea una sensación de confianza. El momento en que tu página web ofrezca los mismos servicios que las de las OTAs, observarás un notable incremento en las reservas directas.

5. ¿Puedo personalizarlo para que siga el estilo de mi propiedad?

Tu motor de reservas es una prolongación de tu propiedad. Aporta no sólo una idea de cómo se ve visualmente sino también cómo pueden sentirse dentro de tu hotel. Por eso es tan importante mantener un estilo persistente en cada paso del proceso de reserva.

Un buen motor de reservas te permite añadir tu logo y utilizar los colores de tu propiedad además de poder agregar varias imágenes a cada tipo de habitación para promocionar todos y cada uno de los productos y servicios que ofreces.

6. ¿Puedo ofrecer tarifas variadas?

A todos nos gusta la variedad, por eso en RoomRaccoon es importante que nuestros hoteleros puedan añadir diferentes opciones de precios para que sus huéspedes puedan elegir el nivel de confort y calidad de su estancia. Esta función es muy útil para ofrecer diferentes tarifas para la misma habitación según los add-ons que incluya (por ejemplo con o sin desayuno).

Otra muy buena práctica que puedes llevar a cabo con diferentes precios en tus habitaciones es la de ofrecer paquetes temáticos (por ejemplo, para San Valentín).



7. ¿Puedo integrar los pagos con mi sistema?

Una parte crucial del proceso de reserva de tus huéspedes es el momento en el que deben abonar la cantidad a pagar por su estancia. Este momento debe inspirar seguridad y protección.

La capacidad de aceptar pagos online desde tu motor de reservas incrementa notablemente la satisfacción y confianza de los viajeros, ya que implica un proceso más rápido y pueden acceder a tus políticas de cancelación de forma más directa.

Por ejemplo, con RoomRaccoon, podrás cobrar a través de pre-pagos o autorización de tarjetas de crédito. De esta forma, estos pagos recibidos a través de reservas online son también añadidos en los reportes financieros.

 Pagos

Método de pago

Iniciales

15-06-2022

€ 0.00

Cantidad total: € 371.52

Cargo tarjeta de crédito

Pre-autorización

Datáfono

Solicitud de pago

Cantidad parcial: € 0.00

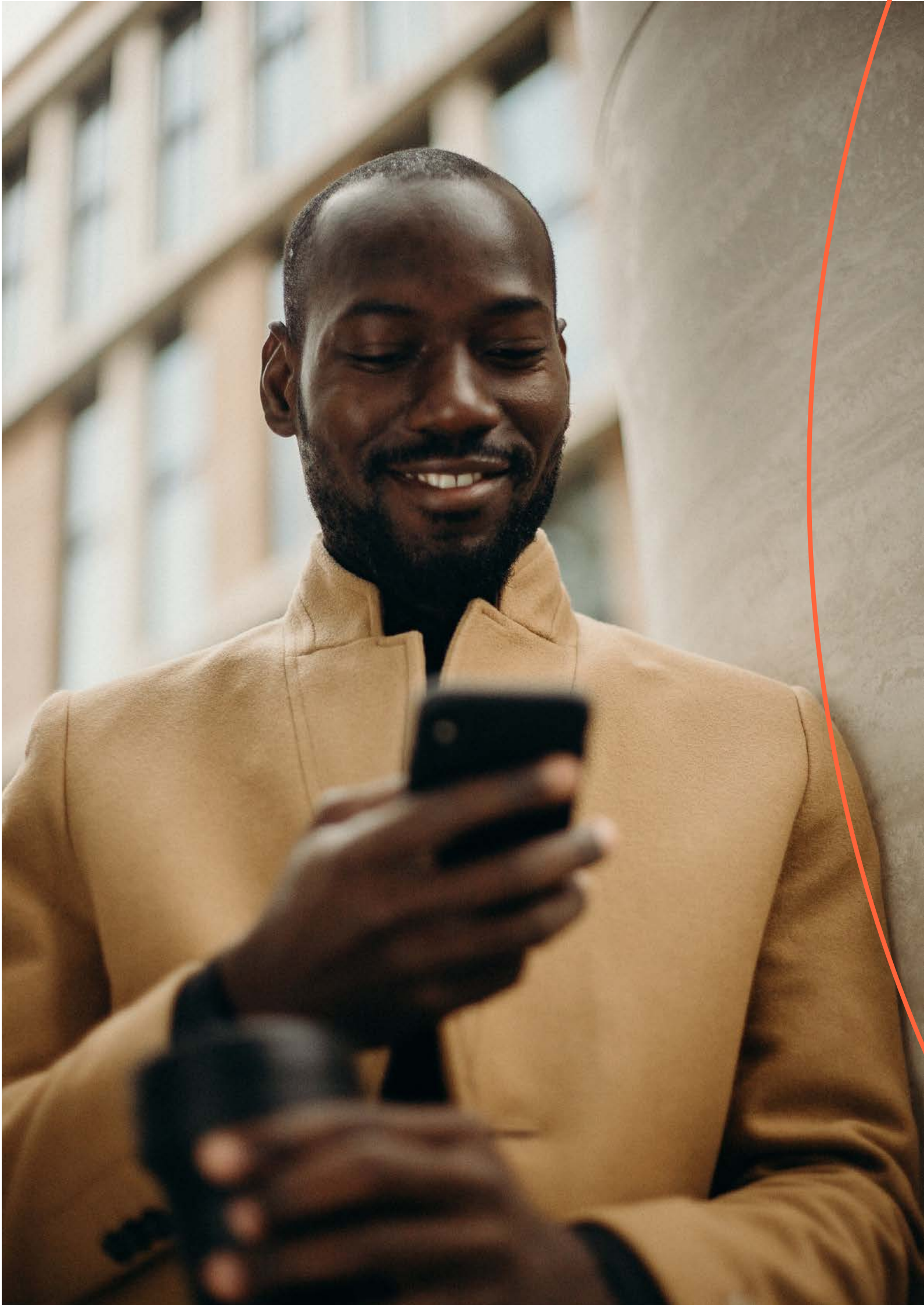
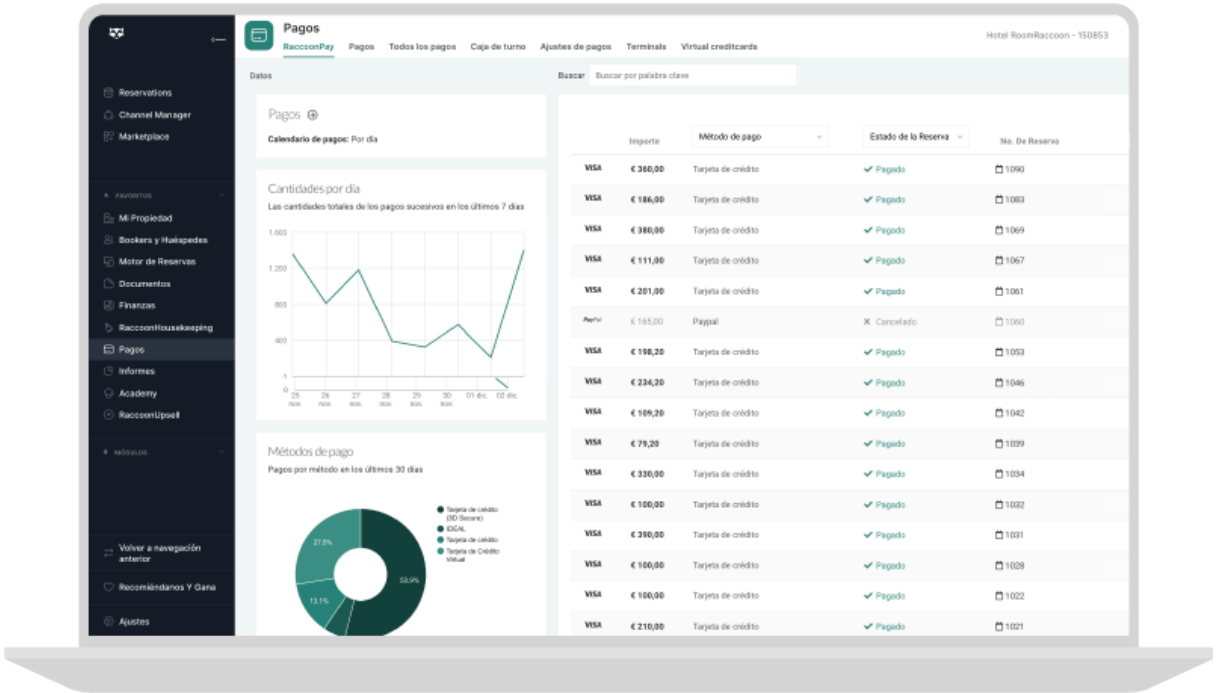
☒ Tarjeta de crédito registrada

☐ Nueva tarjeta de crédito

321

07/2029

COBRAR TARJETA DE CRÉDITO - € 371.52

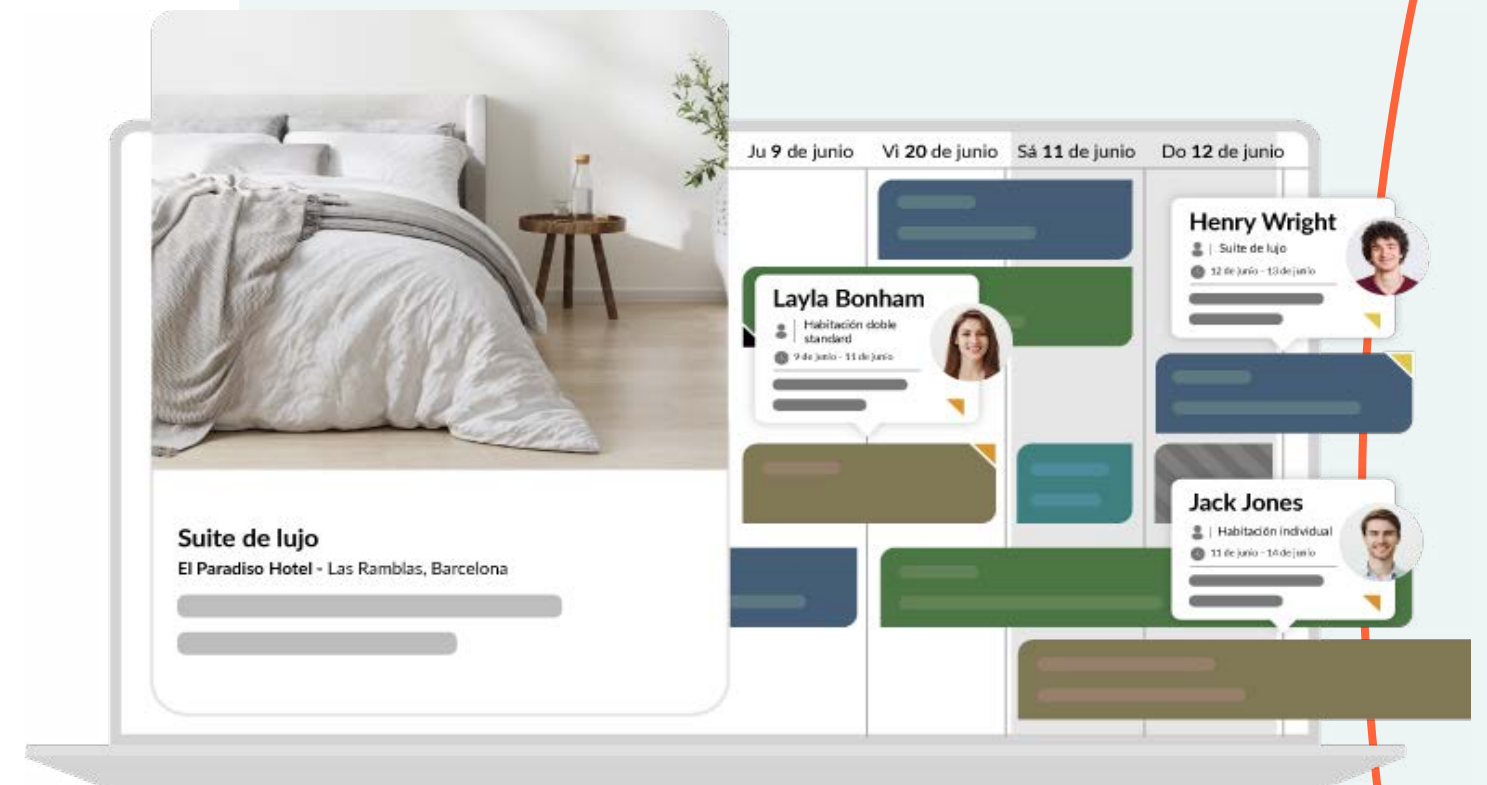


Otra herramientas complementarias

La integración juega un papel crucial. Un motor de reservas debe integrarse con otros sistemas para asegurar la precisión y ritmo de tus procesos.

La solución más recomendable para hoteles pequeños e independientes es un sistema de gestión todo-en-uno que ofrezca todas las herramientas necesarias en una única plataforma.

Entre esas herramientas encontramos: un motor de reservas, un sistema de gestión de la propiedad y un channel manager además de integraciones con sistemas externos para personalizar el funcionamiento de cada propiedad de forma personalizada.



1 Sistema de gestión de propiedades (PMS)

Un PMS es un software que gestiona tu propiedad desde la a a la z y es la integración más importante con cualquier motor de reservas. Un PMS controla cada una de las operaciones de tu propiedad, desde el calendario de reservas, hasta pagos y servicio de limpieza.

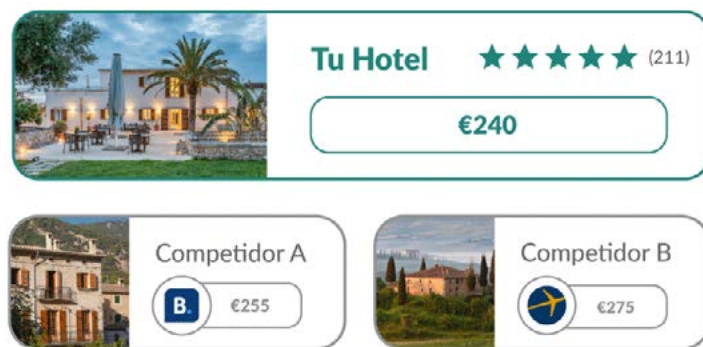
La clave está en que la comunicación entre el PMS y el motor de reservas sea excelente.

2 Google Hotel Ads (GHA)

Si quieres tomarte en serio tu negocio y aumentar tus reservas directas, deberías empezar a incluir GHA en tu estrategia. El programa de pago por estancia, (Google Hotel Ads Commission Program) fue lanzado en 2020 cuando todavía el ratio de cancelación era bastante elevado durante la pandemia.

En vez de pagar por cada click o transacción, los hoteleros pasaron a pagar a Google sólo cuando los huéspedes realizaban una reserva. Este modelo de bajo riesgo de pérdida favoreció a los hoteleros y les ayudó a conseguir mayores beneficios.

Google Hotel Ads



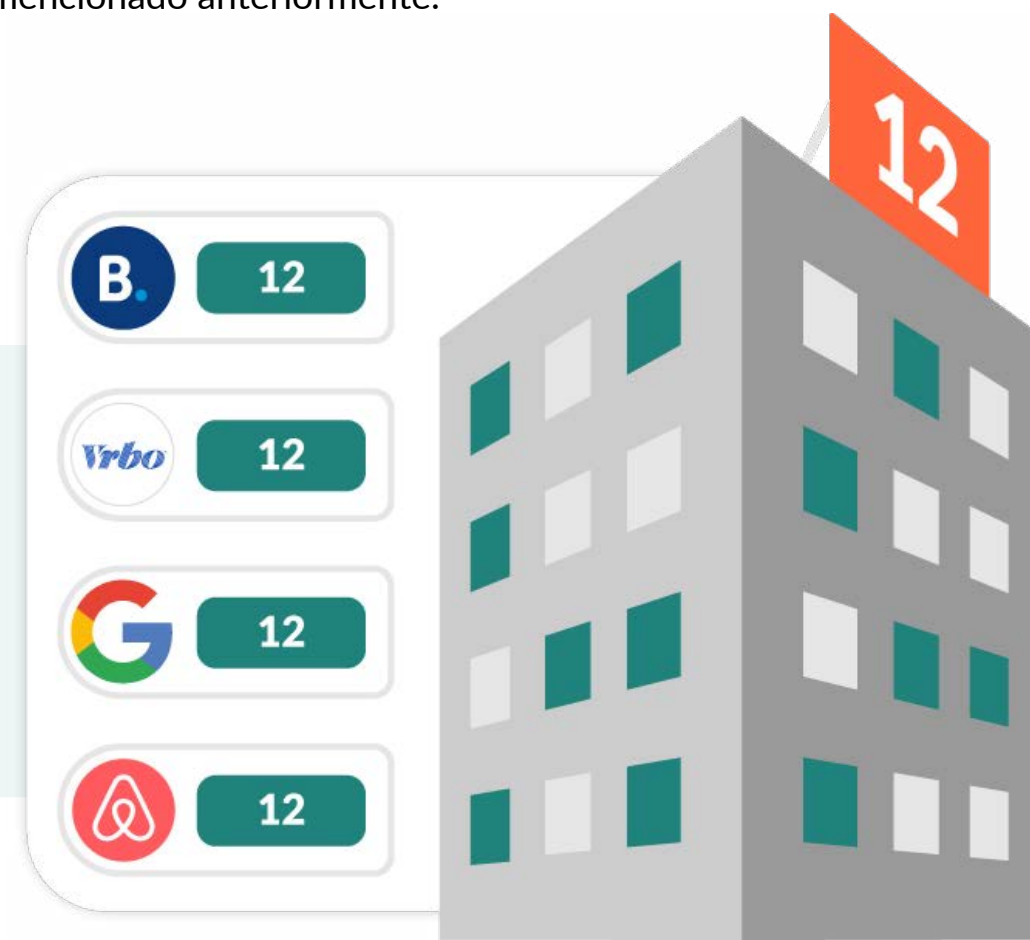
Al contrario que las OTAs, GHA te permite mandar huéspedes directamente a tu motor de reservas, para que puedas tener el control total de tu proceso de reserva.



3 Channel Manager

Un channel manager es una herramienta muy importante que permite a los hoteles vender sus habitaciones en varios canales de venta a la vez sin tener que actualizar la disponibilidad manualmente en cada uno de ellos. El channel manager se encarga de mantener tus precios y disponibilidad de habitaciones siempre actualizados a través de todas las plataformas, incluyendo tu motor de reservas.

Los hoteleros experimentados utilizan un channel manager en conjunción con un motor de reservas para generar el ansiado billboard effect mencionado anteriormente.





Conclusión

No cabe duda de que las reservas directas son una de las mayores fuentes de ingresos para los hoteles.

Un motor de reservas disminuye la dependencia de las OTAs ofreciendo la opción de reserva directa desde tu página web. Los hoteleros disfrutan así de más control sobre la experiencia de sus huéspedes ofreciéndole una comunicación directa y sensación de confianza.

Gracias a esta herramienta, los hoteles pueden elegir qué información almacenar sobre sus huéspedes, que ofertas mostrar y qué productos o servicios ofrecer. Esta es la receta más efectiva para optimizar las ventas y maximizar los beneficios.

Sobre RoomRaccoon?

RoomRaccoon fue galardonado como el “Mejor HMS” por Hotel Tech Report en 2020 y 2021 y es finalista para el premio en 2022 de nuevo. Nuestra plataforma te ofrece una integración total entre sistemas y es la opción diseñada para promover y administrar tu negocio preferida por más de 10,000 usuarios en Europa, África y América del Norte.

Con nuestro potente sistema de gestión de propiedades (PMS), también obtendrás un motor de reservas totalmente integrado y uno de los gestores de canales más ágiles del mercado para asegurar el éxito de tu propiedad.

¿Listo para impulsar tus reservas directas?

