

OPCIONES PARA RECOPIRAR COMENTARIOS DE LOS HUÉSPEDES

Tiene muchas oportunidades distintas de recopilar comentarios de sus huéspedes:

Comentarios por escrito

- Tarjetas de comentarios
- Encuestas por escrito
- Encuestas online
- Reseñas online

Comentarios verbales

- Preguntando en persona
- Quejas presentadas en persona
- Elogios dados en persona
- Por teléfono

TARJETAS DE COMENTARIOS Y ENCUESTAS

Los negocios que registran altos niveles de satisfacción del cliente utilizan una combinación de estos métodos para controlar qué piensa la gente de las instalaciones y el servicio que ofrecen. A continuación, le indicamos algunos ejemplos que un proveedor de alojamiento podría utilizar:

Tarjetas de comentarios o encuestas en papel (que los huéspedes completan a mano)

- Deberán estar bien presentadas e impresas en tarjeta o papel.
- Es más probable que se completen si están en los idiomas más hablados entre sus huéspedes.
- Es importante que los huéspedes puedan completarlas de manera fácil y rápida, por tanto, no incluya muchas preguntas o les exija escribir una respuesta larga. Cosas como respuestas de elección múltiple o calificaciones siguiendo una escala son lo que mejor funciona.
- Pregunte sobre cosas que sean realmente importantes para los huéspedes: limpieza, calidad de los alimentos, que todo funcione correctamente y el servicio de atención al cliente.
- También puede utilizar las encuestas para recopilar información para ventas y marketing, con preguntas del tipo «¿cómo supo de nosotros?».
- Incluya una pregunta como mínimo que le ayude a supervisar su rendimiento general. Por ejemplo, «¿se alojaría de nuevo con nosotros?» o «¿qué probabilidad habría de que nos recomendará a un amigo?».
- Es más probable que la gente complete una encuesta cuando se hace de forma anónima.
- Deberá ponérselo muy fácil a los huéspedes para que depositen la encuesta completada de manera discreta, por eso, incluya una explicación clara sobre qué es lo que deben hacer con ella cuando la completen. Por ej., dejarla en la habitación, dársela a un miembro del equipo o echarla en la urna de comentarios de los huéspedes en recepción.

Encuestas electrónicas/online

- Los hoteles más pequeños y las propiedades independientes encontrarán muchos sistemas gratuitos o de bajo coste disponibles para crear fácilmente encuestas online. Por ejemplo, si tiene una cuenta de Gmail, puede crear encuestas gratis utilizando [Formularios de Google](#).
- Estas pueden enviarse a los huéspedes por correo electrónico tras el registro de entrada, acceder a ellas tras conectarse al wifi del hotel y/o cuando hagan la salida del hotel.
- Si ofrece un servicio online de registro de salida del hotel, deberá incluir la opción de completar la encuesta en ese momento.
- Siga las mismas directrices que se indican arriba en la sección «Tarjetas de comentarios o encuestas en papel» con relación a los tipos de preguntas que debería hacer y mantenga la encuesta lo más simple y útil posible.

OTROS TIPOS DE COMENTARIOS

Comentarios verbales

Cuenta con muchas oportunidades de obtener comentarios de manera informal cuando su equipo habla con los huéspedes y estos desean presentar quejas en persona. Estas son algunas de las directrices para el tratamiento de comentarios verbales:

- A los huéspedes debe resultarles fácil ofrecerle comentarios verbales en cualquier momento durante o tras su estancia.
- La información para los huéspedes en las habitaciones deberá incluir un número de teléfono donde puedan llamar para ofrecer comentarios e invitarles a hablar con cualquier miembro del equipo.
- Asegúrese de que el equipo haya recibido formación para saber cómo pedir comentarios a los huéspedes. Por ej., los camareros pueden preguntar si la comida está a su gusto unos minutos después de haberla servido. El equipo de recepción puede preguntar durante el registro de entrada al hotel si el traslado al aeropuerto funcionó sin contratiempos y si los huéspedes disfrutaron de su estancia cuando hagan el registro de salida.
- Ponga en vigor un procedimiento por escrito que sea claro, de manera que todo el equipo entienda cómo debe tratar los comentarios positivos o negativos que reciban tanto en persona como por teléfono. Esto deberá incluir cómo responder al huésped y cómo deberán transmitir los comentarios. El equipo debe ser consciente del grado de autoridad que tiene para rectificar personalmente una queja y cuándo es necesario que busque a un miembro del equipo con un cargo superior.
- El equipo que trabaja de cara al público deberá recibir formación periódica sobre cómo solicitar y recibir comentarios de los huéspedes.
- Los comentarios verbales positivos y negativos deberán grabarse, de manera que puedan incluirse en su informe interno de sostenibilidad junto con cualquier cambio recomendado para que la alta dirección los revise periódicamente. Para ello, algunos hoteles utilizan aplicaciones móviles como WhatsApp.

Comentarios por escrito

Los huéspedes podrían preferir enviarle una carta o email con comentarios positivos o negativos. Estas son algunas de las directrices para el tratamiento de comentarios por escrito:

- A los huéspedes debe resultarles fácil ofrecerle comentarios tanto positivos como negativos por escrito.
- La información sobre cómo los huéspedes pueden enviar sus comentarios deberá encontrarse en las habitaciones y en su sitio web. Esta debería incluir una dirección de correo electrónico, un número de teléfono y una dirección postal.
- Deberá contar con un procedimiento interno por escrito sobre cómo responder a comentarios por escrito.
- Los comentarios positivos y negativos deben registrarse, de manera que la alta dirección pueda revisar la información periódicamente.
- Los comentarios positivos y negativos por escrito deberán almacenarse, de manera que puedan incluirse en su informe interno de sostenibilidad junto con cualquier cambio recomendado para que la alta dirección los revise periódicamente.

PROTECCIÓN DE DATOS CON RELACIÓN A LOS COMENTARIOS DE CLIENTES

No deberá publicar nada que pudiera identificar a la persona que escribió o dijo los comentarios, a no ser que esta haya dado su permiso. Eliminar el nombre y los datos personales de la persona podría aceptarse, pero asegúrese de que el contenido no revele sin querer la identidad de la persona.

MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS

Ejemplo de encuesta con comentarios de los huéspedes de Travelife

Plantilla de encuesta con comentarios de los huéspedes de Travelife

Ejemplo de instrucciones para utilizar los comentarios de los huéspedes de Travelife