

Introducción

Hotelstome es una solución novedosa y efectiva para concretar el contacto entre los potenciales clientes (**pax**) y proveedores de servicios de hospedaje (**hotel**).

En un mercado donde las políticas de venta por terceros es fuerte, la búsqueda mediante internet se vuelve muy complicada. Encontrar un proveedor se vuelve tedioso incluso para los navegantes experimentados. Los formularios exhaustivos ahuyentan a sus clientes. En internet es cada vez más necesario el contacto humano, con aquél que se encuentra “del otro lado”.

Hotelstome es una solución simple para promover su empresa, lograr un primer contacto con sus clientes, y captarlo mediante una atención personalizada. La percepción de una buena atención comienza a tomar forma desde este primer email que recibe el potencial cliente (pax).

El sistema es un “facilitador de primer contacto” no invasivo. Los emails que recibe el cliente provienen directamente de su empresa. Hotelstome no envía emails en nombre de terceros. Esta es una aproximación única en un mercado donde la marca (branding) se diluye como consecuencia directa de extrema dependencia de terceros e intermediarios, y prácticas no alineadas con su empresa de parte de “promotores” y “agentes de venta”.

Cómo funciona?

1. Los clientes ingresan a Hotelstome.com, eligen la ciudad en la que están interesados y completan un formulario muy simple.
2. Hotelstome recibe el contacto. Un operador revisa si es un contacto real y si los datos son consistentes. De ser así, da curso al proceso del mensaje, derivando el mismo por email a todos los hoteles de la ciudad inscriptos en el sistema.
3. Al usuario le llega un email de confirmación con un listado de los hoteles a los cuales se les ha enviado la petición. Aquí termina la relación de Hotelstome con el cliente. Se le envía un único email que funciona como primer acto publicitario en favor del hotel: el cliente ya tiene sus datos en su email.
4. Los hoteles reciben un email con los datos de la consulta y la responden llegando dicha respuesta directamente al usuario final. Esta acción es el segundo acto publicitario ya que el usuario final recibirá la propuesta directamente del email del hotel, con todos los datos que éste incluya sin intervención alguna de hotelstome.com. A pesar que el Hotel no tenga disponibilidad o la búsqueda no sea clara y tenga que enviarle un email requiriendo más información, Ud está entablando una relación con potencial cliente y haciendo publicidad directa.

Diferenciación

Hotelstome.com tiene armas importantes para lograr la fidelización de los clientes (pax):

- Privacidad: Es un compromiso extremo el que tomamos con la privacidad de los datos del cliente. Es debido a una consistencia con este lineamiento que no revelamos el email del usuario en el primer mensaje que su empresa recibe, el mismo es reemplazado por un código numérico.
- Facilidad: El proceso de contacto se puede iniciar mediante la forma tradicional

(formulario en la web) o mediante un simple email enviando la consulta a un email del formato “ciudad@hotelstome.com” (donde 'ciudad' es la ciudad de interés, por ejemplo salinas@hotelstome.com). Todos los clientes que realizan la consulta por primera vez, son advertidos de estas dos alternativas para futuras consultas. Cabe destacar que, este sistema, abre las posibilidades para consultar desde cualquier dispositivo con email (BlackBerry) y no es necesario estar con una computadora.

- Trato personal: El cliente recibe trato personal y asistencia en su búsqueda. Si la información suministrada no es completa, el cliente será contactado para que indique más detalles en su búsqueda, de esta manera se ahorra tiempo. A pesar de estar automatizado, gran parte de los emails son generados y controlados por personas (operadores).
- Política no invasiva: Hotelstome funciona como una primera línea de contacto y el objetivo es claramente derivar clientes a los hoteles y no intervenir en el negocio en sí. En definitiva son sus clientes.
- Futuro: estamos en alerta constante desarrollando e implementando nuevos métodos y tecnologías para facilitar la comunicación con sus clientes.
- Publicidad: Una gran parte de los ingresos serán reinvertidos en acciones publicitarias beneficiando en consecuencia a los hoteles asociados.

Esperando contar con vuestra empresa para captar las consultas de los usuarios, saludo a Ud muy atentamente.

Diego Ravecca
www.hotelstome.com