

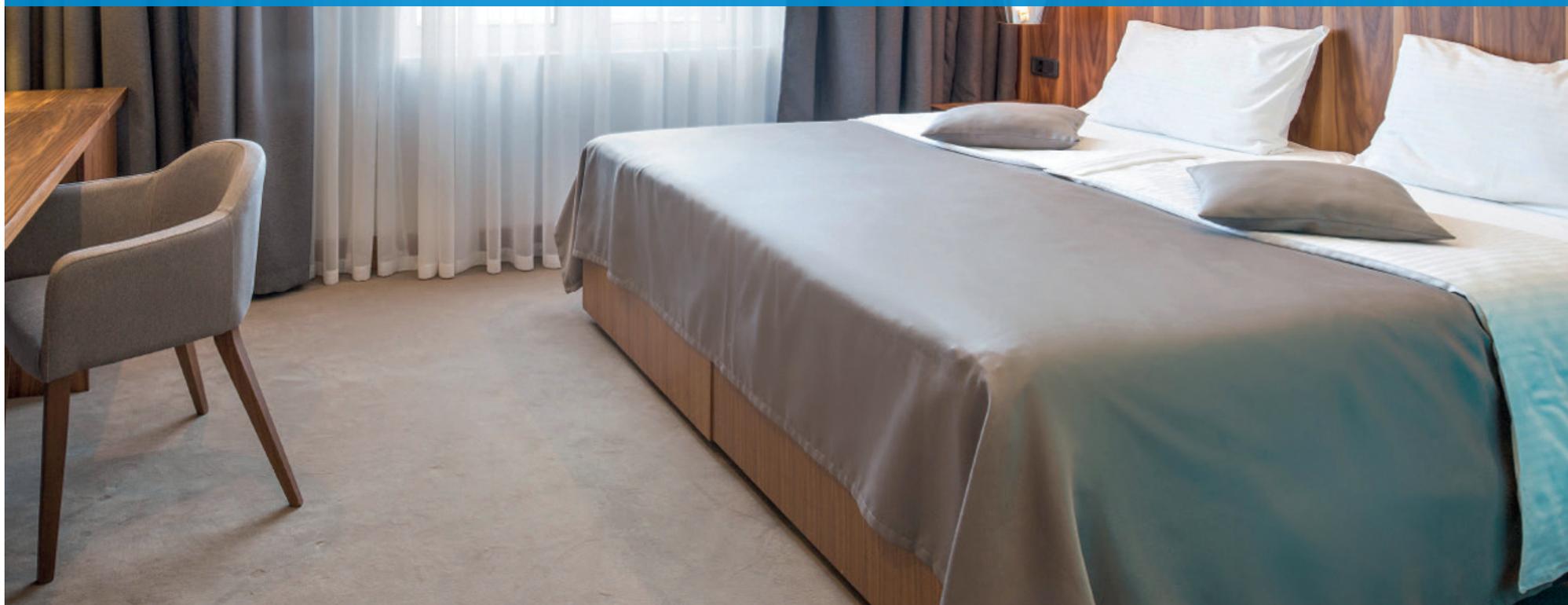
Libro de sugerencias de  
hotel y alojamientos

# Conquistando opiniones

Las 7 cosas que a los huéspedes les importan más

LECTURA DE 5 MINUTOS

**ECOLAB**<sup>®</sup>



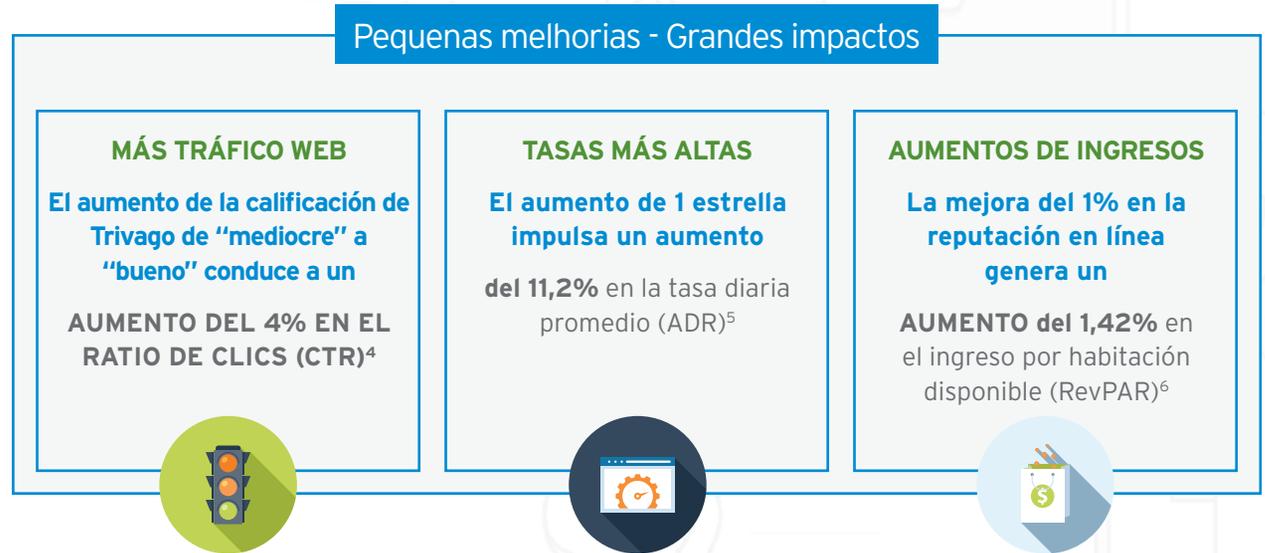
## Contenido

Impulsando el éxito empresarial a través de comentarios en línea y sociales.....	3
Lo que más desean los huéspedes: LIMPIO Y CÓMODO .....	4
El creciente estándar de “limpio”.....	5
<b>1. ENFOQUE CLAVE: UN OLOR AGRADABLE .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ENFOQUE CLAVE: EL NUEVO MIRAR Y SENTIR .....</b>	<b>7</b>
<b>3. ENFOQUE CLAVE: EXCEPCIONAL LIMPIEZA DE BAÑO .....</b>	<b>8</b>
<b>4. ENFOQUE CLAVE: UN AMBIENTE SALUDABLE .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ENFOQUE CLAVE: CERO TOLERANCIA DE PLAGAS .....</b>	<b>10</b>
<b>6. ENFOQUE CLAVE: GOLPEANDO LAS CHINCHES DE CAMA .....</b>	<b>11</b>
<b>7. ENFOQUE CLAVE: LA SEGURIDAD ALIMENTARIA PRIMERO .....</b>	<b>12</b>
Toma el control de tu reputación digital .....	13
Acerca a Ecolab.....	14



# Impulsando el éxito empresarial a través de comentarios en línea y sociales

A medida que los hoteles en todas las categorías buscan atraer clientes y desarrollar lealtad, ya no hay ninguna opinión sobre dónde deben mirar primero: las redes sociales y las reseñas en línea son ahora el factor más influyente en las decisiones de reserva de los consumidores. Casi todos los consumidores (97,7%) leen comentarios antes de reservar un hotel, y los comentarios en línea son dos veces más importantes que la optimización de motores de búsqueda (SEO) para influir en las decisiones de reserva. De hecho, la calificación de revisión de redes sociales de un hotel ahora es un mejor predictor de su desempeño que las métricas tradicionales de satisfacción del cliente.<sup>3</sup>



## La clave: dar a tus invitados lo que más quieren

Ganar el juego de revisión significa comprender lo que quieren sus huéspedes: sus necesidades básicas y sus expectativas para una experiencia positiva. Este breve libro de sugerencias le muestra siete áreas clave de su experiencia de invitado que desempeñan los papeles más importantes para garantizar comentarios de huéspedes consistentemente sobresalientes.

1. Red de hospitalidad
2. <https://www.siteminder.com/r/marketing/hotel-online-reviews/manage-hotels-reviewsreputation/>
3. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJCHM-11-2015-0627>
4. <https://businessblog.trivago.com/hotels-online-reputation-impacts-revenue/>
5. <https://scholarship.sha.cornell.edu/chrrpubs/5/>
6. <https://sha.cornell.edu/faculty-research/centers-institutes/chr/researchpublications/documents/anderson-engage-consumers.pdf>



## Lo que más desean los huéspedes: **LIMPIO Y CÓMODO**

Altamente informados y habilitados por comentarios y calificaciones en línea, los huéspedes de los hoteles de hoy tienen expectativas más altas que nunca: Wi-Fi gratis, tecnología moderna en la habitación, servicios adicionales como spas y gimnasios, opciones gastronómicas de alta calidad. ¿Pero qué es lo que más quieren de todo?

**LA LIMPIEZA Y EL CONFORT SON LOS FACTORES MÁS IMPORTANTES PARA ELEGIR UN HOTEL, PARA AMBOS VIAJEROS DE NEGOCIOS Y DE OCIO.<sup>7</sup>**

**El 86%** de los consumidores dice que la LIMPIEZA ES UN CRITERIO SUPERIOR en la lectura de reseñas de hoteles en línea.<sup>8</sup>



## El creciente estándar de "Limpio"

Para el año 2025, los millennials representarán más de la mitad de los viajeros. La generación más joven de viajeros está trayendo nuevas expectativas de limpieza. Los consumidores saben que "limpio" es mucho más que una dualidad estética. Comprenden mejor los riesgos para la salud pública en las habitaciones de hotel, y las encuestas muestran que esperan, e incluso están dispuestas a pagar más por una mejor desinfección en sus habitaciones.<sup>9</sup> No cumplen con sus expectativas y publicarán al respecto.

El 71% espera calificaciones de limpieza "SUPERIOR AL MEDIO"<sup>10</sup>

**1 DE 10**

**huéspedes sienten que su habitación  
NO CUMPLE EXPECTATIVAS  
DE LIMPIEZA<sup>11</sup>**

**EXTREMAMENTE PROBABLE**

**Los huéspedes que experimenten  
un problema de limpieza deben**

**CARGALOS EN LAS REDES SOCIALES<sup>12</sup>**

9. [https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJCHM-01-2014\\_0020](https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJCHM-01-2014_0020)

10. <https://www.hotelbusiness.com/are-you-delivering-the-cleanliness-guests-expect/>

11. <https://www.aliceplatform.com/>

12. <http://www.idpower.com/bress-releases/id-power-2017-north-america-hotel-guest-satisfaction-index-study>



# 1

## ENFOQUE CLAVE: UN OLOR DE BIENVENIDA

Los olores son la queja más común relacionada con la limpieza de los huéspedes de los hoteles, representan más de la mitad de todas las quejas relacionadas con la limpieza.<sup>13</sup> Los huéspedes son muy sensibles a los olores y publican comentarios negativos sobre todo desde olores asquerosos o humo de cigarrillos hasta fragancias (bueno o malo) atribuido al ocupante de la habitación anterior, a productos de limpieza demasiado perfumados.



### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

“La habitación se veía bien, pero el olor del ambientador era demasiado fuerte. Después de aproximadamente una hora en la habitación, nos dimos cuenta de que las sillas, el sofá y la cabecera olían a humo de cigarrillo. Claramente habían tratado de tapar el olor del humo. Se usó demasiado ambientador. Nos hizo sentir mal y nos dio dolores de cabeza”.

### BUENAS PRACTICAS:

- Limpie todas las superficies duras con un limpiador / desinfectante multiuso.
- Lave adecuadamente todas las sábanas con soluciones de lavado de calidad comercial.
- Limpie los desagües del fregadero y la bañera con regularidad.
- Use el producto de control de olor adecuado para el olor. Existen productos específicos para el control de olores que abordan ciertos olores como el humo, las mascotas y los alimentos.



## 2

### ENFOQUE CLAVE: EL NUEVO MIRAR Y SENTIR

Los huéspedes desean que todo en sus habitaciones se vea y se sienta como nuevo, desde sábanas blancas y suaves y toallas suaves hasta muebles ordenados y accesorios brillantes. Pero los ojos de los huéspedes se sienten naturalmente atraídos hacia cualquier cosa que “rompa el patrón”, esto es lo que hace que sea tan difícil dejar de mirar una mancha. Cualquier cosa que recuerde a los huéspedes que están lejos de ser los primeros en quedarse en una habitación puede hacer que su imaginación se vuelva loca. Tal vez lo más problemático, los invitados pueden tomar fácilmente una foto de un teléfono inteligente de una mancha para agregar a su evidencia visual de revisión que se queda en la mente de los posibles invitados.



#### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

“Saqué la silla de la mesilla y encontré esto. ¿Qué es esto? ¿Quiero saberlo?”

#### BUENAS PRACTICAS:

- Elija productos de limpieza de calidad comercial para la eliminación intensiva de manchas en alfombras y tapicerías.
- Asegúrese de que el personal de lavandería siga las buenas prácticas para separar y tratar previamente la ropa manchada.
- Consulte con su proveedor de productos químicos de limpieza para asegurarse de que está usando la mezcla correcta de detergentes para la ropa y quitamanchas.



# 3

## ENFOQUE CLAVE: EXCEPCIONAL LIMPIEZA DE BAÑO

La mayoría de los huéspedes piensan: "Si el baño está limpio, es probable que también hagan un buen trabajo en el resto de la habitación"; haciendo que el baño sea lo primero que los huéspedes verifican cuando llegan a su habitación. De hecho, una encuesta descubrió que los huéspedes creen que la limpieza del asiento del baño es el elemento más importante de la limpieza en toda la habitación del hotel.<sup>14</sup> Pero la limpieza del baño también es la parte más importante del turno de la habitación para tareas de limpieza, y en ocasiones, detalles importantes pueden ser olvidados.



### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

"Entramos en la habitación y salimos. El baño estaba un asco: marcas de dedos en el espejo, cabellos en la bañera, el vaso ni siquiera estaba lavado".

### BUENAS PRACTICAS:

- Asegúrese de que el personal de limpieza utiliza los productos de limpieza adecuados para limpiar los acabados de los baños, no sólo para desinfectar, pero también para dejar los acabados en cromo, granito otros del cuarto de baño brillando.
- Revise el protocolo de dilución adecuado para desinfectar soluciones; considere instalar dispensadores automáticos para un mejor control de la dilución.
- Ofrezca al personal de limpieza herramientas especializadas de limpieza de los baños (cepillos, lavadores para la bañera y aspiradores que alcancen las esquinas y grietas) para facilitar la limpieza.



# 4

## ENFOQUE CLAVE: UN AMBIENTE SALUDABLE

La tranquilidad es un componente crítico de la comodidad. Quizás por encima de todo, los huéspedes nunca deben tener razones para cuestionar la salud y la seguridad de los espacios del hotel. Pero las encuestas muestran que los viajeros de Millennial están más informados y preocupados por el riesgo de enfermedades infecciosas en los lugares públicos.<sup>15</sup> Debido a que las preocupaciones por la salud son más importantes para los huéspedes, los hoteles deben hacer un esfuerzo adicional para crear entornos saludables que inspiren confianza a los huéspedes.



### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

“Juro que tendré pie de atleta al ducharme en este hotel”.

“Lo que sea que usaron para lavar las toallas me dieron urticaria”.

### BUENAS PRACTICAS:

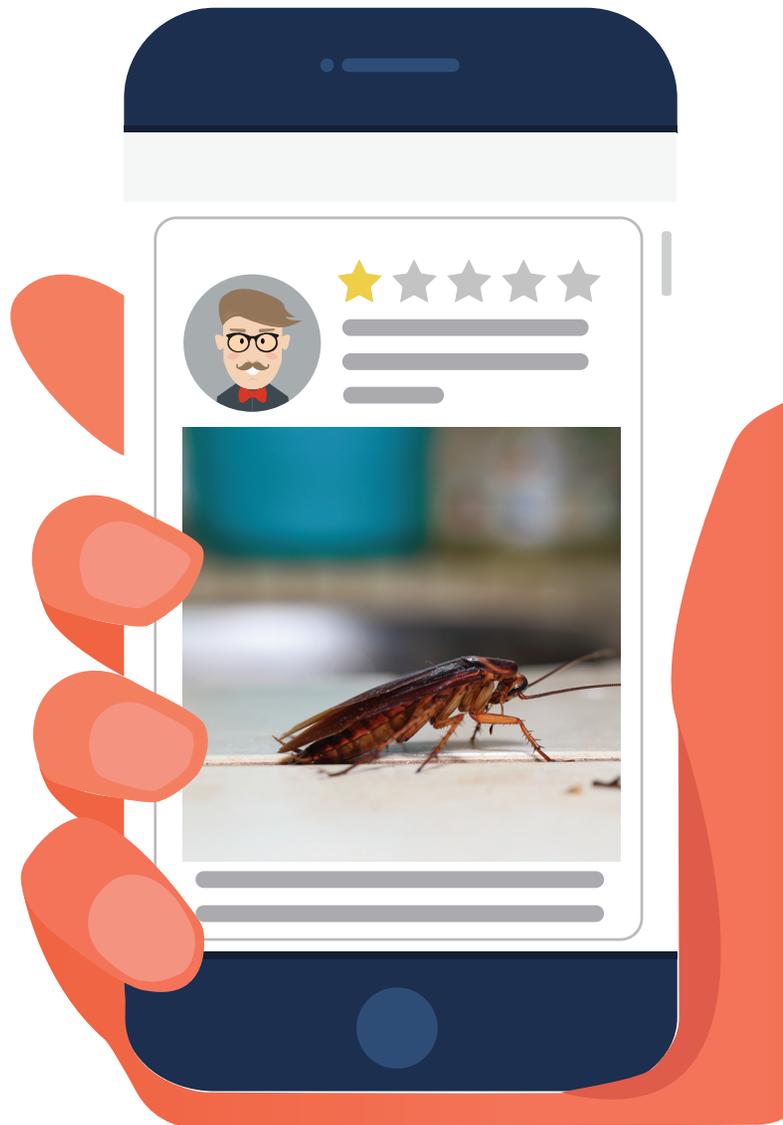
- Revise los procedimientos de limpieza para asegurarse de que el personal de limpieza esté utilizando los productos correctos en las superficies correctas (es decir, use desinfectantes que tienen reclamos contra virus comunes en superficies de alto contacto).
- Revisar el protocolo de dilución adecuado para desinfectar soluciones; considere instalar dispensadores automáticos para un control óptimo de la dilución.
- Elija un proveedor de productos químicos de limpieza con una cartera completa para satisfacer las demandas de los huéspedes en materia de salud humana y limpieza ambiental.
- Participar activamente con un socio de control de plagas: las plagas pueden propagar infecciones.



# 5

## ENFOQUE CLAVE: TOLERANCIA CERO A LAS PLAGAS

Cualquier persona que haya trabajado en el negocio hotelero sabe que incluso los hoteles más meticulosamente tratados se enfrentan con frecuencia a problemas de plagas. Pero nada es tan devastador para la experiencia del huésped como un avistamiento de plagas. Y como las plagas son las más fotogénicas de todas las quejas de los huéspedes, es probable que un huésped que vea una cucaracha o un roedor publique una imagen de esa plaga junto con su crítica mordaz. Los huéspedes potenciales tienen una reacción particularmente visceral a las fotos de plagas. Además, incluso un solo avistamiento de plagas puede llevar a una reputación difícil de sacudirse como un hotel con problemas de plagas, y uno de cada cuatro viajeros, dicen que ahora buscan plagas de manera proactiva cuando se registran en una habitación de hotel.<sup>16</sup>



### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

“Había una cucaracha en mi cama. ¿Necesito decir más?”

### BUENAS PRACTICAS:

- Capacite al personal del hotel para que reconozca todas las plagas y signos de actividad de plagas y ofrezca incentivos para informar sobre problemas de plagas en lugar de simplemente matar a la plaga y seguir adelante.
- Cree una barrera externa manteniendo las puertas exteriores cerradas, colocando pantallas en todas las ventanas, inspeccionando puertas y paredes en busca de agujeros y huecos, y eliminando los atrayentes de plagas.
- Asóciese con un profesional de control de plagas que brinde soluciones proactivas y asesoramiento sobre sus riesgos únicos de plagas.



# 6

## ENFOQUE CLAVE: GOLPEANDO LAS CHINCHES DE CAMA

Las chinches de cama son plagas que merecen una atención especial, ya que están causando estragos en la industria hotelera. Las infestaciones de chinches de cama están en aumento, y aproximadamente el 80% de los viajeros de los EE. UU. dicen que están preocupados por las chinches de cama en los hoteles.<sup>17</sup> El impacto puede devastar un hotel: la investigación muestra que un solo avistamiento de chinches de cama reduce el valor de la habitación en un promedio de \$ 38 por noche, y eso no incluye los costos de reemplazo de mano de obra, tratamiento y muebles para hacer frente a una habitación infestada.<sup>18</sup> Aún más importante, las infestaciones de chinches de cama se están mudando de la habitación.

### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

“¡CHINCHES DE CAMA! Tuve que tirar literalmente la mitad de mi ropa y conseguir todo el equipaje nuevo. ¡EVITA ESTE HOTEL!”

### BUENAS PRACTICAS:

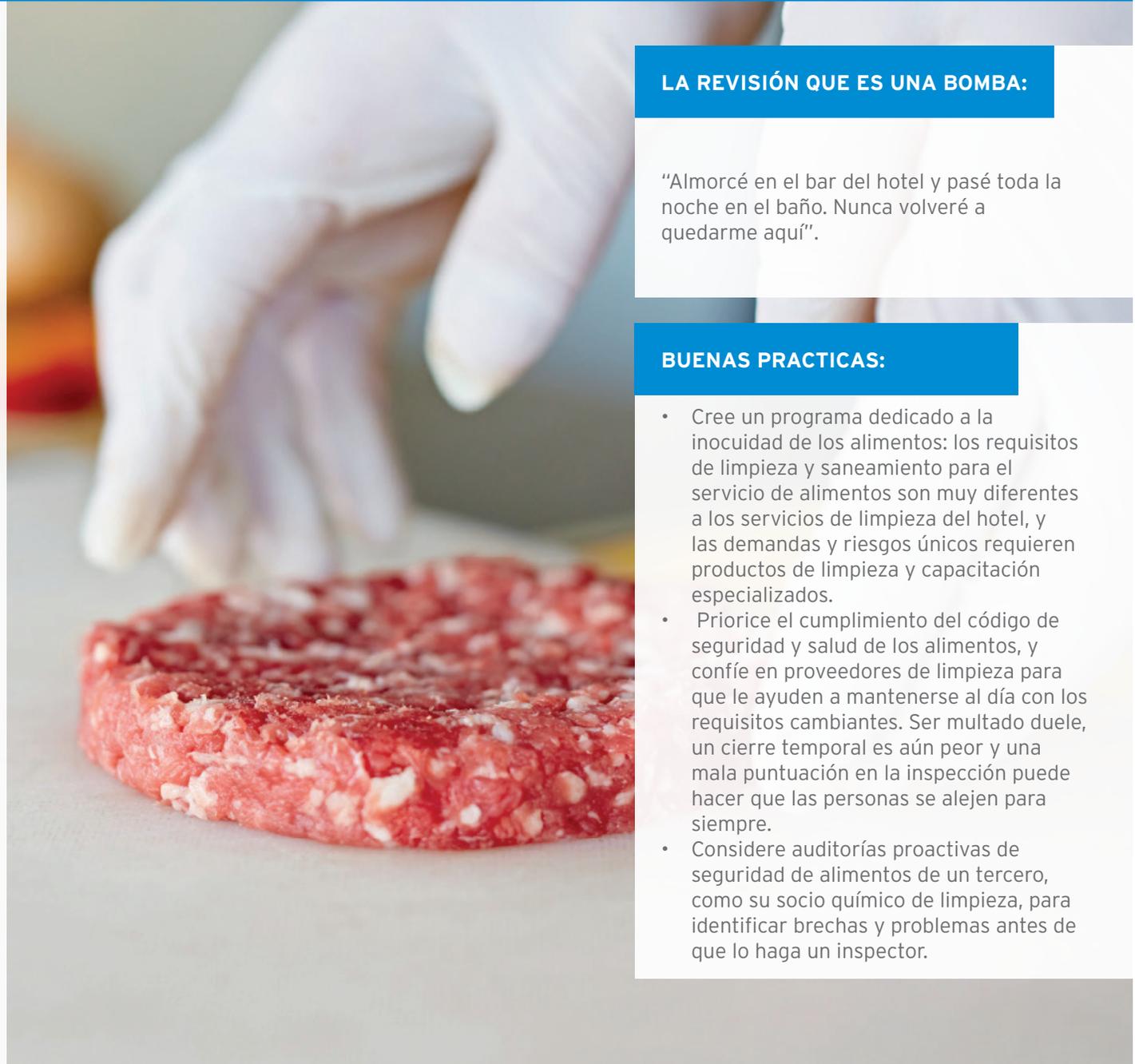
- Capacite a todo el personal para que examine regularmente los muebles, tanto en las habitaciones como en los espacios compartidos, para detectar signos de actividad de chinches.
- Elija muebles y decoraciones que minimicen las grietas y ranuras donde las chinches de cama puedan esconderse y tapicerías que puedan inspeccionarse y limpiarse fácilmente, no solo en las habitaciones sino también en espacios compartidos.
- Asociarse con un proveedor comprobado de manejo de plagas con experiencia en la eliminación de chinches con un tiempo mínimo de inactividad de la habitación. Busque un protocolo multifacético que use una combinación de productos y equipos para reducir el tiempo de inactividad de la habitación y proteger sus muebles.



# 7

## ENFOQUE CLAVE: LA SEGURIDAD ALIMENTARIA PRIMERO

¿Cuál es la mayor fuente de interés en las redes sociales sobre los hoteles? Alimentos y bebidas. El restaurante/bar del hotel es lo más común que mencionan los huéspedes en las redes sociales.<sup>19</sup> Más hoteles se están mudando a restaurantes de servicio completo, bares en el lobby, cafés y mostradores para llevar. Pero aun cuando los huéspedes de los hoteles hoy en día desean opciones de alimentos y bebidas de mayor calidad, sus expectativas más básicas son un espacio limpio y alimentos seguros. Y debido a que los alimentos y las bebidas generan tanto alboroto en las redes sociales, cualquier cosa que haga que los invitados cuestionen la limpieza puede volverse viral rápidamente, y un incidente de seguridad alimentaria puede ser realmente desastroso.



### LA REVISIÓN QUE ES UNA BOMBA:

“Almorcé en el bar del hotel y pasé toda la noche en el baño. Nunca volveré a quedarme aquí”.

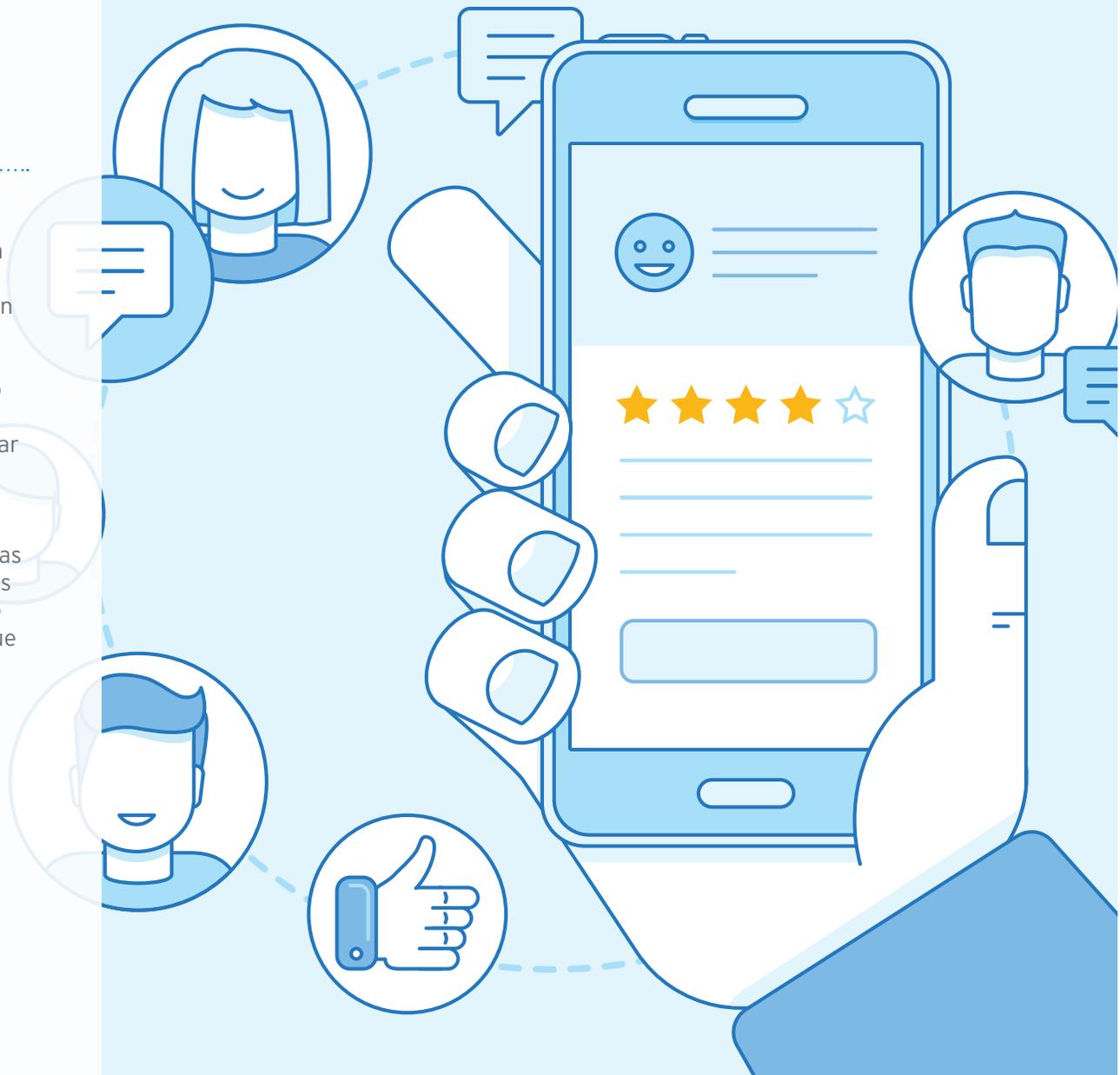
### BUENAS PRACTICAS:

- Cree un programa dedicado a la inocuidad de los alimentos: los requisitos de limpieza y saneamiento para el servicio de alimentos son muy diferentes a los servicios de limpieza del hotel, y las demandas y riesgos únicos requieren productos de limpieza y capacitación especializados.
- Priorice el cumplimiento del código de seguridad y salud de los alimentos, y confíe en proveedores de limpieza para que le ayuden a mantenerse al día con los requisitos cambiantes. Ser multado duele, un cierre temporal es aún peor y una mala puntuación en la inspección puede hacer que las personas se alejen para siempre.
- Considere auditorías proactivas de seguridad de alimentos de un tercero, como su socio químico de limpieza, para identificar brechas y problemas antes de que lo haga un inspector.



## Toma el control de tu reputación digital

La creciente influencia de los sitios de revisión en línea y las redes sociales hace que muchos propietarios y operadores de hoteles se sientan fuera de control de la reputación de sus negocios, impotentes para evitar que una sola y desagradable revisión ocasione el caos. Pero la realidad es mucho más empoderadora: los hoteles tienen un tremendo poder para moldear las experiencias de los huéspedes y dirigir las conversaciones que tienen lugar en los sitios de revisión y en las redes sociales. Al crear un entorno limpio y constante, y centrarse en áreas clave con mayor probabilidad de generar malas críticas, los hoteles pueden construir una base sólida para una excelente reputación digital que atraiga a los huéspedes y los haga regresar.





## Acerca a Ecolab

Como socio de confianza en casi 3 millones de ubicaciones de clientes, Ecolab es el líder mundial en tecnologías y servicios de agua, higiene y energía que protegen a las personas y los recursos vitales. Cuando se asocia con Ecolab, puede estar seguro de que está obteniendo soluciones integrales, perspectivas basadas en datos y servicio en el lugar para promover alimentos seguros, mantener ambientes limpios, optimizar el uso de agua y energía, y mejorar las eficiencias operativas para los mercados y clientes en alimentos y hospitalidad en más de 170 países alrededor del mundo.

### Ayudando a proteger su negocio y reputación

- Desde el sótano hasta el techo y en todas partes, nos asociamos con usted para ofrecerle servicios y soluciones diseñadas para ayudar a su propiedad a mejorar la satisfacción de los huéspedes y la eficiencia operativa.
- Entendemos la importancia de mantener las plagas fuera de su hotel. Nuestro programa Hotel Protect<sup>SM</sup> "le brinda una protección completa contra las plagas más comunes y brinda opciones proactivas para chinches de cama. Además, tenemos productos que satisfacen sus necesidades, brindando una limpieza superior a sus huéspedes que garantiza la mejor reputación para su negocio. Nuestros productos ayudan a mejorar las prácticas de higiene de los empleados / huéspedes, desinfectan los equipos utilizados para preparar o servir alimentos y limpian una variedad de superficies con un brillo sin manchas.
- Se trata de hacer un impacto en cualquier lugar que cuente. Impulse la satisfacción de los huéspedes, proteja su marca y logre sus objetivos de sostenibilidad con nuestros programas que mantienen su propiedad limpia, desinfectada y libre de plagas.

Al si asociar con Ecolab, puede estar seguro de que está obteniendo soluciones innovadoras basadas en la ciencia entregadas por asociados rigurosamente capacitados que brindan un servicio consistente y preciso; información procesable para prevenir proactivamente los riesgos; atención al cliente 24/7/365; y un fuerte compromiso con la asociación con el cliente. Juntos, protegemos el éxito.

Para obtener más información sobre cómo Ecolab puede ayudar a su propiedad, visite: [es-la.ecolab.com](https://es-la.ecolab.com)

