



SERVIGROUP
HOTELS



TRUSTYOU

Client Success Story



Hoteles Servigroup, un grupo hotelero de 18 propiedades en España, y que utiliza TrustYou desde 2021. ¿Su objetivo? Aumentar las puntuaciones, realizar un seguimiento del rendimiento y actuar rápidamente al feedback negativo. Con los servicios de Analytics y Survey de TrustYou, es fácil recopilar y analizar opiniones de clientes y realizar cambios operativos al respecto.



Las reseñas de clientes han aumentado más de un 90 %

La Performance Score de Servigroup subió del percentil 80 al 90 de 2021 a 2022 y sigue subiendo en los primeros 6 meses de 2023*.

El número de reseñas de clientes ha crecido sustancialmente desde que Servigroup se alió con TrustYou, con un aumento de más del 90 %, y el índice de respuesta es casi del 20 % cada año en toda su cartera.

*La Performance Score calcula la media simple de todas las puntuaciones recibidas en un periodo de tiempo determinado



La puntuación del departamento de Limpieza y la de Servicio siguen mejorando.

También han mejorado las puntuaciones de todos los departamentos, con Salud Pública y Mantenimiento a la cabeza, con más de un 56 % y más de un 25 %, respectivamente.

En los primeros 6 meses de 2023, las valoraciones de Servigroup en OTA como TripAdvisor, Booking.com y Google han aumentado. La puntuación de la categoría de Limpieza y de Servicio también han aumentado y siguen mejorando.



"Estamos mejorando en las puntuaciones de satisfacción de los distintos departamentos en las encuestas. Comprobamos tanto los comentarios negativos de las OTA como las encuestas internas para detectar problemas y respondemos a los clientes rápidamente para seguir mejorando nuestra reputación en línea".

- Amanda Gato, jefa de Atención al Cliente



Cuando se gestiona un grupo de hoteles, es útil ver cómo funcionan en su conjunto y, al mismo tiempo, poder ver los detalles de cada propiedad de manera individual. Las vistas personalizadas y los informes avanzados no solo ayudan a hacer un seguimiento de las tendencias, sino que también proporcionan información para crear planes de acción enfocados en las áreas que necesitan mejorar.



"Enviamos a todos los hoteles un informe mensual con las puntuaciones de satisfacción y destacamos las puntuaciones más altas y más bajas de cada uno de los departamentos. Esto ayuda a los hoteles a saber en qué áreas lo están haciendo bien y dónde tienen que mejorar, y también pueden ver las puntuaciones de los demás hoteles de la cadena para comparar y mejorar".

- Amanda Gato, jefa de Atención al Cliente

TRUSTYOU 

We Help Make Guests Happy.

www.trusty.com