

# Guía Rápida

## Para gestionar una reseña online negativa de un hotel

# Para gestionar una reseña online negativa de un hotel, puedes seguir estos pasos:

## 1 Responde a la reseña:

- Es importante no ignorar las reseñas negativas. En su lugar, responde a ellas de manera oportuna. Agradece al huésped por tomarse el tiempo de escribir la reseña y discúlpate por su experiencia negativa. Evita dar excusas y dirígete al huésped por su nombre. Reconoce dónde se quedaron cortos y explica los pasos que estás tomando para evitar incidentes similares en el futuro. Esto demuestra que valoras los comentarios y estás comprometido a mejorar.

## 2 Ofrece una solución:

- Si tienes acceso a la información personal del huésped, considera enviarle un correo electrónico de seguimiento. Ofrece un descuento o una noche de estadía gratis para compensar su experiencia negativa. Si bien es posible que no quieran regresar, este gesto puede ayudar a contrarrestar la impresión negativa que tuvieron. Demuestra que estás dispuesto a hacer las paces y brinda la oportunidad de dejar una impresión positiva.

## 3 Aprende de los comentarios:

- Los comentarios negativos pueden proporcionar información valiosa sobre las áreas en las que tu hotel puede mejorar. Toma las críticas con seriedad y vélas como una oportunidad para aprender y crecer. Reflexiona sobre el nivel de servicio prestado y toma medidas para abordar cualquier deficiencia. Considera responder personalmente al cliente y ofrecer enmiendas individuales, como un descuento futuro o algo de valor, para mostrar tu compromiso con un servicio de calidad. Utiliza los comentarios negativos a tu favor y demuestra tu dedicación a la satisfacción del cliente.

#### 4 **Supervisa y gestiona las reseñas:**

- Supervisa regularmente los sitios de reseñas, las redes sociales y los blogs para mantenerte informado sobre lo que dicen los huéspedes sobre tu hotel. Utiliza herramientas de escucha social o un sistema de gestión de reputación para recibir alertas en tiempo real. Al detectar las quejas de los huéspedes antes de que se hagan públicas, puedes abordar los problemas rápidamente y evitar que se intensifiquen. Cumple tus promesas a los clientes y comparte comentarios en toda tu empresa para asegurarte de que todos los miembros del personal estén al tanto de los desafíos y estén incentivados para brindar la mejor experiencia posible al cliente.

#### 5 **Responde a todas las reseñas:**

- Comprométete a responder a todas las reseñas, tanto positivas como negativas. Al participar en las reseñas, demuestras que te preocupas por las experiencias de tus clientes y te comprometes a abordar cualquier inquietud. Responder a las críticas negativas es particularmente importante, ya que te permite abordar cualquier deficiencia y brindar una explicación para futuros clientes. Tu respuesta puede ayudar a dar forma a las impresiones de los clientes potenciales sobre tu hotel y demostrar que valoras los comentarios.

Recuerda, gestionar las opiniones negativas es un proceso continuo. Al responder con prontitud, ofrecer resoluciones y aprender de los comentarios, puedes mitigar el impacto de las reseñas negativas y demostrar tu compromiso de brindar un servicio excelente.