



WOWGUESTS.com

# LA DIFERENCIA ENTRE HOSPEDAR Y CAUTIVAR

Diseño de experiencias únicas  
que transforman cada check-out  
en nuevas reservas



wow

# En qué experiencias está invirtiendo?

## ESTADIAS ESTÁNDAR

Gastos en Google y comisiones en plataformas

Se olvidan el nombre del hotel

Nunca regresan

Sin menciones en redes sociales

Sin referidos

Vuelta a gastar en publicidad



## ESTADIAS WOW

- ★ Reserva directa (100% de ingresos)
- ★ Recuerdan el nombre del hotel
- ★ Reservan su próxima estancia antes de irse
- ★ Comparten fotos en redes sociales
- ★ Lo recomiendan a amigos y colegas
- ★ Hacen marketing gratuito boca a boca



7VECES  
MAS COSTOSO  
ATRAER A UN  
NUEVO HUESPED  
QUE VOLVERLE A  
VENDER A UNO  
EXISTENTE



**91%** de los huéspedes insatisfechos nunca vuelven y no lo dicen



**22 personas**  
es en promedio con quienes comparte su experiencia un cliente insatisfecho



**86%** de los consumidores pagaría más por una mejor experiencia

**92%** de las decisiones de reserva, son influenciadas por recomendaciones

**70%** de la experiencia del huésped, se basa en cómo es tratado







# ESTADIAS 5 ESTRELLAS

No se trata del lujo.  
Se trata de hacerlos  
sentir extra-ordinarios



- ◆ 92% de los huéspedes leales valoran más los “toques personales”.
- ◆ Los momentos más memorables cuestan poco dinero.
- ◆ Los pequeños gestos generan mayores retornos que las renovaciones costosas.
  
- ◆ La emoción previa a la llegada genera un 40% más de gasto.
- ◆ Las experiencias personalizadas generan 3 veces más reseñas.
- ◆ La conexión emocional lleva a un 23% más en tarifas.
  
- ◆ El reconocimiento personal supera a las amenidades de lujo.
- ◆ La autenticidad local supera la uniformidad de las cadenas.



# LLENAR CORAZONES PARA LLENAR HABITACIONES

Diseñamos estrategias de marketing que transforman la experiencia del huésped (sin salirse del presupuesto)

Los hoteles cinco estrellas no se tratan solo de lobbies de mármol y muebles de diseñador. La verdadera esencia de la hospitalidad de lujo radica en crear conexiones emocionales inolvidables con los huéspedes - y esto no siempre requiere presupuestos millonarios.

## EL SERVICIO DE EXCELENCIA SE BASA EN 3 PILARES

- ◆ ANTICIPACION
- ◆ PERSONALIZACION
- ◆ CONSISTENCIA

Leer las necesidades de los huéspedes antes de que las expresen.  
Hacer que cada huésped se sienta únicamente valorado.  
Entregar excelencia en cada interacción.





# TU HISTORIA, TU IDENTIDAD

Transformando  
diferencias en  
experiencias



## VENTAJAS ECONOMICAS

- ◆ Permite cobrar tarifas más altas al comunicar valor de forma efectiva.
- ◆ Reduce costos de marketing al tener materiales reutilizables.
- ◆ Aumenta las reservas directas al generar confianza y reconocimiento.
- ◆ Mejora la retención de clientes al crear una experiencia memorable .
- ◆ Atrae a mejores empleados que buscan un lugar profesional.



## POR QUE PERSONALIZARLO

- ◆ Los huéspedes recuerdan cómo los hiciste sentir, no cuánto gastaste.
- ◆ Las interacciones auténticas crean vínculos emocionales más fuertes.
- ◆ El boca a boca de experiencias genuinas impulsa precios premium.

# DE LA PANTALLA A LA EXPERIENCIA

Convirtiendo  
visitas en reservas



La presencia digital de su hotel es el primer punto de contacto con sus futuros huéspedes. Es su recepción virtual, abierta 24/7, donde cada elemento debe invitar a descubrir más y, finalmente a reservar.

Las redes sociales mantienen viva la conversación con tus huéspedes mucho después del check-out. Cada post es una oportunidad para recordarles los momentos especiales y inspirarlos a planear su próximo regreso.

## UNA PRESENCIA DIGITAL CONSISTENTE

- ◆ Facilita la creación de contenido diario.
- ◆ Refuerza el reconocimiento de marca.
- ◆ Genera conexiones emocionales más fuertes.
- ◆ Diferencia tu propiedad de la competencia.



# O TE DESTACAS O TE DESGASTAS

Convierte tu autenticidad  
en tu ventaja competitiva

En la era digital, donde todos los hoteles parecen iguales en fotos, tu historia única es tu activo más valioso. No es solo lo que dices, sino cómo lo dices y cómo lo viven tus huéspedes.

## CON UN POSICIONAMIENTO CLARO Y ESTRATEGICO

- ◆ Te eligen por valor, no por precio.
- ◆ Generas lealtad y recomendaciones,
- ◆ Tus huéspedes te reconocen al instante.
- ◆ Tu marketing es más efectivo y económico.

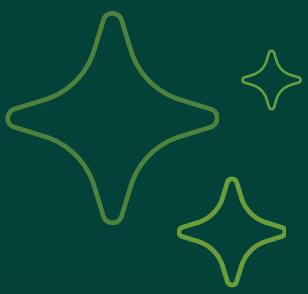


## SIN UN POSICIONAMIENTO

- ✗ Compites solo por precio.
- ✗ Eres fácilmente copiable.
- ✗ Te cuesta más atraer huéspedes.
- ✗ Dependes más de intermediarios.

# WOW! ANTES DEL CHECK-IN

Maximizar cada oportunidad de contacto y exceder las expectativas



El período previo a la llegada del huésped representa una oportunidad única para establecer el tono de su experiencia y construir expectativas positivas.

Una comunicación proactiva y personalizada durante esta fase no solo reduce la ansiedad del viaje, sino que también permite al hotel destacarse desde el primer momento y aumentar las oportunidades de generar ingresos adicionales a través de servicios complementarios.

La estrategia de pre-llegada permite optimizar recursos, personalizar servicios y crear una conexión emocional antes de que el huésped llegue.

## BENEFICIOS

- ◆ Reduce cancelaciones de último momento.
- ◆ Permite planificar recursos y personal con anticipación.
- ◆ Aumenta las ventas de servicios adicionales pre-llegada.
- ◆ Mejora la eficiencia del check-in.
- ◆ Crea una conexión emocional temprana.
- ◆ Diferencia al hotel de la competencia.

# LA MAGIA ESTA EN LOS DETALLES

Diseñando  
experiencias  
memorables  
durante la estadía



Los puntos de contacto estratégicamente diseñados durante la estadía son fundamentales para anticipar necesidades, resolver inquietudes de forma inmediata y superar constantemente las expectativas del huésped.

Personalizar la experiencia del huésped durante la estadía no solo mejora su satisfacción, sino que también optimiza las operaciones del alojamiento y maximiza las oportunidades de ingresos adicionales a través de servicios complementarios.

## BENEFICIOS

- ◆ Resuelve problemas antes de que escalen.
- ◆ Personaliza la experiencia en tiempo real.
- ◆ Aumenta el consumo de servicios adicionales.
- ◆ Mejora la eficiencia operativa.
- ◆ Crea momentos memorables espontáneos.
- ◆ Facilita la comunicación huésped-alojamiento.
- ◆ Identifica oportunidades de mejora inmediatas.
- ◆ Previene reseñas negativas.

# EL ARTE DE HACER QUE VUELVAN

El valor de mantener la conexión y destacarse cuando otros se despiden



Una estrategia post-estadía bien ejecutada no solo genera reseñas positivas y recomendaciones, sino que establece las bases para futuras reservas directas y reduce la dependencia de canales intermediarios.

Recopilar respuestas valiosas, mantener la conexión y nutrir la base de datos de huéspedes satisfechos que serán embajadores naturales de la marca.

Esta fase es crucial para cerrar el ciclo de la experiencia WOW y asegurar el retorno de la inversión en servicio al cliente.

## BENEFICIOS

- ◆ Incrementa las reservas directas y repetidas.
- ◆ Genera reseñas positivas orgánicas.
- ◆ Fortalece la base de datos de clientes leales.
- ◆ Mejora la reputación online del hotel.
- ◆ Reduce costos de adquisición de nuevos clientes.
- ◆ Proporciona respuestas para mejoras operativas.
- ◆ Crea embajadores naturales de la marca.

# COMO LO IMPLEMENTAMOS

## ACCIONES INMEDIATAS

- ◆ Auditar todos los puntos de contacto con el huésped para encontrar las oportunidades de personalización.
- ◆ Crear un programa de experiencias locales.
- ◆ Desarrollar entrenamiento de inteligencia emocional para el personal.
- ◆ Implementar un sistema de seguimiento de preferencias de huéspedes.

## ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO

- ◆ Construir una red de socios locales.
- ◆ Crear experiencias distintivas únicas para tu propiedad.
- ◆ Desarrollar una cultura de servicio anticipatorio.
- ◆ Establecer ciclos de retroalimentación para mejora continua.

## MIDIENDO EL EXITO

- ◆ Puntajes de satisfacción y reseñas del huésped
- ◆ Tasas de reservas repetidas
- ◆ Poder de precios premium
- ◆ Tasas de retención del personal



## PLAN ESENCIAL

Mejoras concretas y con DISEÑOS BASICOS

\$ = 3 NOCHES  
X/MES DE HABITACION DOBLE

### INCLUYE

#### ★ Relevamiento Inicial

Análisis de la situación actual del hotel/cabaña (experiencia del huésped, marketing, etc.)

#### ★ Implementación de Acciones Clave (1 x mes)

Desarrollo de mejoras continuas del plan de trabajo.

#### ★ Diseño Gráfico (1 x mes)

Creación de todos los materiales gráficos necesarios (ej. logo, branding, folletos, menú, señalética, diseño para redes sociales). Incluye Plantillas Básicas.

#### ★ Gestión de Redes Sociales (4 x mes)

Estrategia de contenido completa, gestión de campañas publicitarias, análisis de resultados.

#### ★ Gestión de Reputación Online

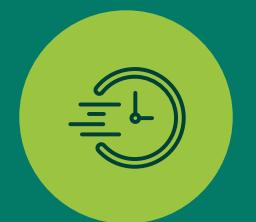
Monitoreo y gestión de reseñas online.

#### ★ Implementación de Acciones WOW (1 x mes)

Desarrollo de acciones pre check-in, durante estadía y post check-out.



CONSULTORIA  
2hs.



TIEMPO DE RESPUESTA  
EN 24hs



DISEÑOS GRAFICOS/WEB/REDES  
1 x MES



## PLAN ★★★★ EVOLUCIÓN

Mejoras concretas y con DISEÑOS INCLUIDOS

\$ = 4 NOCHES  
X/MES DE HABITACION DOBLE

### INCLUYE

#### ★ Relevamiento Inicial

Análisis de la situación actual del hotel/cabaña (experiencia del huésped, marketing, etc.)

#### ★ Implementación de Acciones Clave (4 x mes)

Desarrollo de mejoras continuas del plan de trabajo.

#### ★ Diseño Gráfico (2 x mes)

Creación de todos los materiales gráficos necesarios (ej. logo, branding, folletos, menú, señalética, diseño para redes sociales). Incluye Plantillas Básicas y Avanzadas.

#### ★ Gestión de Redes Sociales (8 x mes)

Estrategia de contenido completa, gestión de campañas publicitarias, análisis de resultados.

#### ★ Gestión de Reputación Online

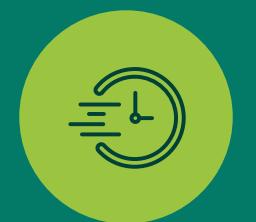
Monitoreo y gestión de reseñas online.

#### ★ Implementación de Acciones WOW (4 x mes)

Desarrollo de acciones pre check-in, durante estadía y post check-out.



CONSULTORIA  
4hs.



TIEMPO DE RESPUESTA  
EN 12hs



DISEÑOS GRAFICOS/WEB/REDES  
2 x MES



## PLAN ⭐⭐⭐⭐ TRANSFORMACION

Gestión completa de la experiencia WOW

### INCLUYE

- ★ **Relevamiento Inicial**  
Análisis de la situación actual del hotel/cabaña (experiencia del huésped, marketing, etc.)
- ★ **Implementación de Acciones Clave (ILIMITADO)**  
Desarrollo de mejoras continuas del plan de trabajo.
- ★ **Diseño Gráfico (ILIMITADO)**  
Creación de todos los materiales gráficos necesarios (ej. logo, branding, folletos, menú, señalética, diseño para redes sociales).
- ★ **Gestión de Redes Sociales (Avanzado)**  
Estrategia de contenido completa, gestión de campañas publicitarias, análisis de resultados.
- ★ **Gestión de Reputación Online**  
Monitoreo y gestión de reseñas online.
- ★ **Implementación de Acciones WOW (ILIMITADAS)**  
Desarrollo de acciones pre check-in, durante estadía y post check-out.

**\$ = 7 NOCHES**  
X/MES DE HABITACION DOBLE



CONSULTORIA  
6hs.



TIEMPO DE RESPUESTA  
PRIORITARIO



DISEÑOS GRAFICOS/WEB/REDES  
ILIMITADOS

AUMENTE LAS  
EXPERIENCIAS,  
AUMENTE LAS  
RESERVAS.

ANALISIS Y PLAN DE ACCION  
PARA SU ALOJAMIENTO  
SIN COSTO !



wowguests.com  
[info@wowguests.com](mailto:info@wowguests.com)  
C.A.B.A - Buenos Aires - Argentina