

A Jornada do Turista

Como os hóspedes encontram e fazem reservas na sua propriedade

A jornada do turista é o caminho que cada hóspede em potencial segue ao planejar sua viagem. Entender essa jornada é muito importante para hoteleiros e anfitriões, pois ajuda a enviar as mensagens certas aos hóspedes certos, nos canais certos e na hora certa.

Turistas

Os turistas estão buscando inspiração e estão abertos a ideias. Podem considerar diversas localizações e comparar opções em sites como o Google, Tripadvisor e redes sociais.

A etapa de tomada de decisão é quando os turistas reduzem suas opções visitando OTAs e sites de avaliações para comparar informações de localização, instalações, preços e avaliações.

Os turistas já reduziram suas opções e estão prontos para fazer a reserva. Eles revisitarão diversos sites como OTAs, plataformas de metabusca e sites de hotéis para comparar preços.

O hóspede está na sua propriedade!

Os hóspedes querem compartilhar a sua experiência de boca a boca, nas redes sociais ou nas avaliações online.

Hoteleiros

Hoteleiros devem ficar ativos nos canais online, com anúncios atualizados, fotos de alta qualidade e avaliações.

Os hoteleiros devem se certificar que seus anúncios nas OTAs estão completos e consistentes, realizar campanhas de publicidade pagas para atingir os organizadores e otimizar seu site.

Os hoteleiros devem manter uma estratégia de preço dinâmica, ficar ativos nas plataformas de metabusca e facilitar as reservas diretas com um motor de reservas integrado.

Garanta uma experiência memorável ao hóspede, desde a sua chegada até a sua partida enviando uma carta de boas-vindas personalizada antes da sua chegada, ofereça check-in remoto e opções de pagamento sem contato. Mantenha-se engajado com seus hóspedes durante a estadia através de plataformas de mensagens e obtenha o feedback através de pesquisas online.

Os hoteleiros devem enviar pesquisas automáticas depois da estadia para solicitar feedback e para os hóspedes que tiveram uma boa experiência, envie um link para deixarem sua avaliação. Convide os hóspedes a lhe seguir nas redes sociais e a voltarem à sua propriedade com ofertas especiais.

ETAPA 1 Sonho

ETAPA 2 Planejamento

ETAPA 3 Reserva

ETAPA 4 Experiência

ETAPA 5 Divulgação

Saiba mais sobre como a Cloudbeds pode ajudá-lo a chegar a mais turistas e entregar uma melhor experiência ao hóspede.



cloudbeds.com