

QuoHotel CRM online

La solución que le permite atraer, retener y satisfacer a sus huéspedes, aumentando sus ingresos

Los negocios hoteleros (hoteles y cadenas hoteleras) son actividades económicas en las que el contacto con el cliente o huésped es fundamental, ya que es el eje sobre el cual se teje una amplia gama procesos de negocio y relaciones comerciales.

En todo momento debe contarse con una visión clara y precisa de la información de estos clientes, para intentar satisfacer sus demandas y superar sus expectativas en cada una de las interacciones con el cliente.

Quonext pone a disposición de hoteles y cadenas hoteleras **QuoHotel CRM online**, un avanzado software de gestión de las relaciones con sus clientes que le permitirán sacar ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus huéspedes, teniendo en cuenta sus preferencias, así como atraer y fidelizar nuevos.

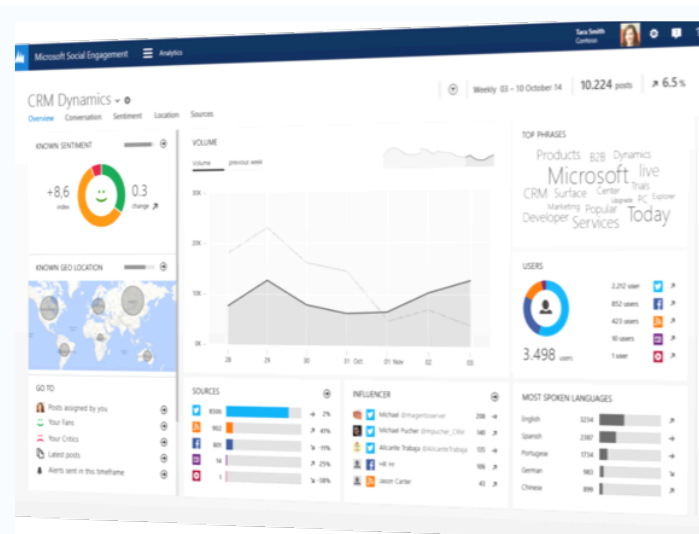
¿Qué caracteriza a QuoHotel CRM online?

QuoHotel CRM online es fácilmente reconocible por tratarse de una completa suite de gestión de relaciones con clientes, con capacidades de marketing, ventas y servicios, que le ayuda a mantener una **visión 360° de los clientes** en todos los puntos de contacto con su negocio hotelero, desde el primer momento hasta el servicio de postventa.

Gracias a ella podrá definir una estrategia de negocio centrada en anticipar, conocer y satisfacer las necesidades y los deseos de sus clientes, incrementando la productividad y efectividad de los empleados de ventas y servicios.

QuoHotel CRM online contribuye además a crear y mantener relaciones de alto valor añadido entre los clientes (huéspedes) y los negocios hoteleros, que permiten consolidar el proceso de fidelización.

Al ser una solución desarrollada sobre la plataforma **Microsoft Dynamics CRM online**, los usuarios trabajan con una interfaz que les es familiar. Este rasgo facilita que sea un software muy amigable y de fácil aprendizaje, lo que ayuda a aumentar la productividad y a obtener el máximo partido de las funcionalidades desde el primer momento.



Qué módulos incluye



Huéspedes y estancias

Numerosas funcionalidades sectoriales han sido incluidas en **QuoHotel CRM Online**, con el fin de potenciar los procesos de gestión comercial que llevan a cabo los hoteles y cadenas hoteleras. De esta manera, cada negocio dispone de una herramienta adaptada a las necesidades del sector y de su establecimiento.

Entre estas funcionalidades, destacan las siguientes:

- Segmentación de la información: canales, hoteles, idiomas, países, etc.
- Ficha de cliente potencial ampliada de acuerdo a las particularidades de los hoteles: mercado, canal de venta, información de cliente potencial, origen, país, fecha de cumpleaños, aniversarios, aficiones, formas de contacto, envío de materiales de marketing, pertenencia a clubs, tarjetas, información, etc.
- Gestión de visitas asociadas al cliente potencial, con información detallada
- Gestión e histórico de flujos de trabajo asociados al cliente potencial: envío de mailings, procesos asociados a cumpleaños, etc.
- Definición de encuestas de satisfacción
- Gestión de propietarios de Time Share
- Consultas de las respuestas del cliente potencial tras las campañas de marketing
- Flujos de trabajo asociados a fechas de cumpleaños, visitas y a encuestas de satisfacción



Marketing

QuoHotel CRM Online permite que los profesionales de marketing de los negocios hoteleros dispongan de herramientas de segmentación y depuración de datos, funciones de gestión de campañas y análisis de marketing.

Todas estas funcionalidades ayudan a generar demanda, mejorar el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento y orientar sus recursos hacia áreas de máximo retorno.

Con este módulo es fácil gestionar de forma eficaz el ciclo de vida de las campañas y optimizar los componentes de marketing:

- Gestión de campañas de marketing
- Creación de listas
- Cualificación de listas
- Plantillas de campañas
- Ejecución de campañas
- Seguimiento de la información de marketing



Reputación online

Gracias a las avanzadas funcionalidades de este módulo de **QuoHotel CRM Online**, su hotel o cadena hotelera está informado en todo momento de lo que la gente dice y piensa de su negocio en las redes sociales, pudiendo responder con rapidez a cualquier comentario y tomar las acciones correctoras si fuese oportuno.

Entre otros procesos, destacan los siguientes:

- **Social Center.** Colabora con los equipos de venta, marketing y servicios y los conecta con las comunidades sociales
- **Reputación.** Gestiona la reputación de su marca, mide la efectividad de las campañas y refuerza su comunidad social
- **Redes sociales.** Escucha lo que la gente está diciendo de forma global a través de Twitter, Facebook, blogs, vídeos y sindicación de noticias.

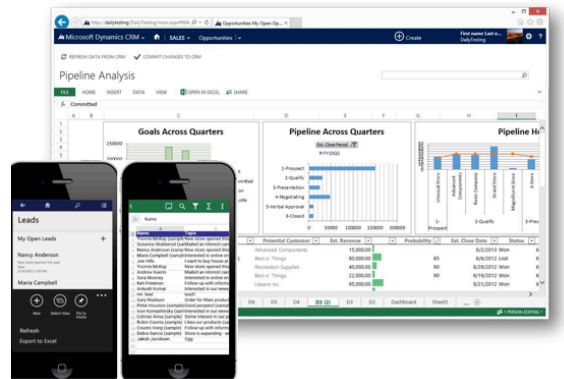
- **Principales influencers.** Identifica y sigue activamente a personas que hablan acerca de su marca, productos o servicios.
- **Alertas.** Detecta tendencias y escucha posts específicos para mantenerle informado en los asuntos de mayor importancia
- **Fidelización en redes sociales.** Permite construir relaciones profundas con clientes fidelizándolos en comunidades sociales como Twitter y Facebook, usando sus perfiles sociales corporativos o personales
- **Ventas sociales.** Identifica y actúa sobre señales de compra en sus cuentas principales y en las de sus competidores



Movilidad

QuoHotel CRM Online permite que el personal desplazado del hotel pueda trabajar a pleno rendimiento desde sus dispositivos móviles. Para ello ofrece prestaciones como:

- **Movilidad offline.** Creación, modificación y eliminación de registros sin necesidad de conexión. Un proceso automático en segundo plano sincroniza los cambios locales en **QuoHotel CRM Online**
- **Gestión documental.** Rápida consulta de los documentos Office asociados a una oportunidad, caso o cualquier otra entidad, con apps móviles
- **App-to-app.** Otras apps móviles (como el correo) pueden navegar directamente a un registro o ver un cuadro de mando dentro de la app móvil de **QuoHotel CRM online**



Ventas

QuoHotel CRM Online ofrece a los comerciales de los negocios hoteleros un acceso rápido al historial y a los datos de clientes para que puedan trabajar de forma más inteligente y dediquen más tiempo a vender.

Las herramientas de comunicaciones dirigidas por asistentes ayudan a mantener a los clientes y clientes potenciales informados con ofertas de nuevos productos y servicios.

Este módulo incluye herramientas que optimizan y automatizan los procesos de ventas diarios, lo que ayuda a reducir los ciclos de ventas, aumentar las tasas de cierre y mejorar la retención de clientes:

- Gestión de oportunidades
- Ofertas
- Integración con fax
- Gestión de pedidos
- Gestión de la fuerza de ventas
- Documentación de ventas
- CRM app for Outlook
- Integración con Microsoft Excel: exporta y analiza datos en Excel desde los dispositivos móviles con el soporte de CRM for Tablets and Phones Apps
- Gestión documental
- Integración con Cortana: uso de la información a través de la interfaz de voz



Servicio de atención al cliente

Gracias a este módulo de la aplicación, es posible gestionar de manera 100% personalizada los servicios postventa ofrecidos a clientes. De esta manera se optimizan procesos como la gestión de casos, historial de servicios, etc.

Las herramientas incluidas permiten ofrecer un servicio eficaz y coherente que mejore la rentabilidad y fidelidad de los clientes:

- Gestión y cualificación de incidencias
- Gestión de contratos y reclamaciones: mantenimiento y detalles de renovación
- Creación de listas de precios, descuentos y grupos de unidades
- Administración de ofertas

- Asignación de permisos según funciones y grupos
- Seguimiento automático de fechas y detalles de renovación de contratos.
- Gestión de actividades asociadas al servicio, incluyendo información como duración prevista, recursos, etc.
- Calendario y planificación de servicios
- Histórico de servicios

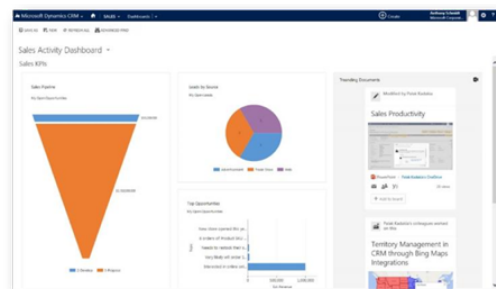


Estadísticas

QuoHotel CRM Online permite a cualquier usuario consultar y analizar los datos introducidos en la solución de una manera muy visual y atractiva, mediante cuadros de mando y gráficos dinámicos que se actualizan en tiempo real y que además pueden desglosarse en diferentes niveles.

La solución ofrece una amplia gama de cuadros de mando y gráficos predefinidos, que pueden ser seleccionados con facilidad. Entre ellos se encuentran los relacionados con:

- Marketing
- Actividad de ventas
- Rendimiento de ventas
- Acciones del Servicio a Clientes
- Rendimiento del Servicio a Clientes
- Oportunidades
- Social Marketing



Al tratarse de una solución desarrollada sobre **Microsoft Dynamics CRM Online**, también facilita que el propio usuario pueda crear sus propios gráficos y cuadros de mando, con el fin de consultar cualquier otra información que necesite para su actividad.

Su avanzada tecnología permite que **QuoHotel CRM Online** se integre al 100% con **Microsoft Power BI**, la solución de Business Intelligence de Microsoft, aprovechando todas las funcionalidades de este tipo de herramientas.

Beneficios

QuoHotel CRM Online es una potente e innovadora herramienta para la gestión de relaciones con clientes desarrollada por Quonext Tourism que ofrece numerosos beneficios a su negocio hotelero:

- Rápida identificación de las preferencias de los clientes, lo que facilita su regreso y el crecimiento del índice de ocupación de su negocio
- Aumento de los ingresos, gracias al incremento de la satisfacción de los clientes al recibir un servicio personalizado
- Mejora de la productividad de los empleados, aumentando la colaboración entre los diferentes equipos de su negocio hotelero
- Acopio y la compartición de información acerca del cliente, facilitando la automatización de la mayor parte de los procesos asociados
- Potente análisis de tendencias y de la información para la mejora
- Posibilidad de conservar un histórico de las operaciones realizadas
- Aumento de las conversiones resultantes de las acciones realizadas en marketing online
- Solución basada en **Microsoft Dynamics CRM Online**, con todas las ventajas inherentes a esta solución
- Integración al 100% con **QuoHotel**, el software PMS integrado de Quonext Tourism para la gestión de negocios hoteleros
- Solución totalmente adaptada a dispositivos móviles, como tabletas y smartphones

Acerca de Quonext Tourism

Siendo uno de los partners de referencia de Microsoft, es la compañía de software de gestión para empresas que ofrece soluciones de negocio y servicios de última tecnología basados en plataforma Microsoft (ERP, CRM, soluciones verticales, plataformas colaborativas y gestión documental, integración de sistemas...) para compañías de múltiples sectores de actividad como Industria, Distribución, Servicios o Turismo.

La compañía está integrada por un equipo de más de 130 profesionales especializados (más de 50 certificados), entre los que se encuentran 2 de los 4 Microsoft Most Valuable Professional (MVP) en Dynamics de España. Cuenta con oficinas en Sant Cugat del Vallès (Barcelona), Madrid, Palma de Mallorca y Lleida y centros de desarrollo de alto rendimiento (CEDART) en soluciones y plataformas Microsoft.

Experiencia

Quonext es un proveedor de tecnología empresarial, con 20 años de experiencia en el mercado español desarrollando e implantando soluciones especializadas de negocio.

¡Contáctenos!

902.109.606

www.quonext-tur.com

info@quonext-tur.com