



Caso de éxito AccorHotels

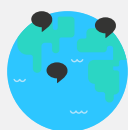
Cómo AccorHotels duplicó su alcance con AccorHotels Social Desk

La industria hotelera está cambiando rápidamente. [Una de cada cinco personas encuentran inspiración para sus viajes en Facebook o Instagram](#) y el [77% de las personas buscan los próximos destinos de viaje en las redes sociales](#).

El operador hotelero líder, [AccorHotels](#), se dio cuenta de que las redes sociales eran una forma necesaria para atraer huéspedes en cada paso del proceso de compra.

Sin embargo, con más de 4000 hoteles y 240 000 empleados en cinco continentes, la gestión unificada de todas sus cuentas de redes sociales desde su propia sede central no iba a funcionar. AccorHotels necesitaba una solución que permitiera a los hoteles atraer clientes a nivel local y mantener una voz coherente de la marca globalmente.

En asociación con Hootsuite, AccorHotels creó AccorHotels Social Desk, una plataforma que proporciona las herramientas adecuadas para la gestión de redes sociales, formación, educación y contenido a todos sus hoteles.



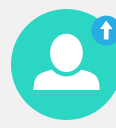
2 veces
el aumento en
el alcance



20%
de aumento
en el número
de fans



3 veces
el aumento en el
compromiso de
los clientes



2 veces
la adopción
interna desde
los hoteles



Cómo convertirse en un hotel líder en el ámbito digital con AccorHotels Social Desk

AccorHotels Social Desk inspira a los hoteles a que ingresen en las redes sociales e interactúen activamente con su comunidad para aumentar la retención y satisfacción de los clientes.

Cómo lo hacen:

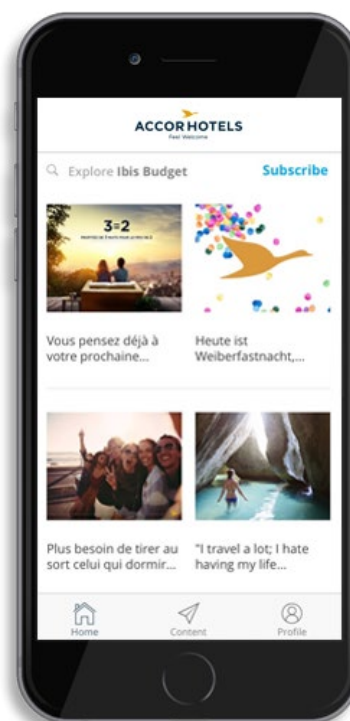
Formación del empleado: esta es una parte esencial para obtener un aumento en la adopción de las redes sociales por parte de los equipos y hoteles individuales. La plataforma de Desk Social incluye contenido didáctico personalizado sobre Hootsuite para enseñarles a los empleados cómo atraer a la audiencia, impulsar la interacción con los fans y medir el éxito. Una formación personalizada y en persona, por parte de nuestro equipo regional, también se realiza en asociación con Hootsuite.

Gestión de una fuente central: como método de medir el éxito de la adopción de las redes sociales en los equipos locales, AccorHotels se centró en aumentar la participación por parte del cliente. Al usar Hootsuite, los equipos pueden identificar rápidamente contenido generado por los usuarios, localizar mensajes y compartir contenido previamente aprobado internamente.

Contenido de blog de inspiración: la plataforma de Social Desk incluye un blog que aporta a los hoteles contenido para inspirarse. Este enumera las principales publicaciones de AccorHotels con consejos sobre cómo crear un tipo de contenido centrado en el cliente y para sus propias cuentas de redes sociales.

“El equipo global me envía contenido que puedo adaptar y publicar. Esto me facilita el trabajo porque el contenido ha sido previamente aprobado y ya está accesible”.

Alexander Rudnik, gerente regional, AccorHotels





Compromiso diario: la alta satisfacción de los clientes es una prioridad continua para AccorHotels. Con Hootsuite, los hoteles pueden identificar los posibles clientes, supervisar las interacciones de los huéspedes y responder en tiempo real a los clientes sobre la experiencia con el hotel.

Localizar contenido: para recortar el largo y prolongado proceso de obtener contenido aprobado internamente, los gerentes de los hoteles requieren de un método eficiente para acceder al contenido desde una fuente central. Al usar Hootsuite Amplify, los gerentes de los hoteles pueden, ahora, adaptar y distribuir fácilmente el contenido de marca para las cuentas de redes sociales locales.

Los resultados

Al crear una plataforma, administrada por Hootsuite Enterprise, para que sus miles de hoteles puedan gestionar sus redes sociales de forma localizada, AccorHotels ha visto un incremento en su ROI.

AccorHotels ha duplicado la adopción de las redes sociales en sus hoteles mediante la formación y el acceso a contenido que inspira. Este incremento en la adopción y en la participación les ha permitido crecer en las redes sociales y aumentar su alcance de 4,5 a 10 millones de personas. Al supervisar las solicitudes y conversar con los clientes a diario en las redes sociales, las tasas de satisfacción del cliente son altas en todo momento. Los clientes satisfechos vuelven a AccorHotels todos los días.

“Social Desk brinda una oportunidad para que los gerentes de cada hotel aumenten los ingresos y la interacción y obtener, así, comentarios positivos por parte de los huéspedes. Animo a todos los otros hoteles a que se unan”.

Alexander Rudnik, gerente regional, AccorHotels

¿Preparado para convertirte en una empresa digital? Solicita una demo en: hootsuite.com/enterprise

