

An isometric illustration of a city street scene. In the center, a large, 3D yellow Wi-Fi symbol is superimposed over the buildings. The city features various buildings, including a prominent brown one with a helipad on top, and a blue one with a helipad on top. There are also trees, a bus, and a car on the streets. The overall color palette is dominated by blues and greens, with the yellow Wi-Fi symbol as a focal point.

Social WiFi para hoteles y empresas turísticas

Cómo generar ingresos recurrentes
a partir de un servicio WiFi de Calidad,
Influente, Social y Gratuito.



Social WiFi para hoteles y empresas turísticas

- 04 LA IMPORTANCIA DE OFRECER WiFi GRATUITO ESTÁ CLARA
- 05 ¿POR QUÉ LOS HOTELES NECESITAN OFRECER UN SERVICIO WiFi DE CALIDAD, INFLUYENTE, SOCIAL Y GRATUITO?
- 06 ¿PUEDE SER EL WiFi DE SU HOTEL EL MEJOR GENERADOR DE INGRESOS SIN NECESIDAD DE UNA GRAN INVERSIÓN?
- 08 CONVERTIR EL SERVICIO WiFi DEL HOTEL EN UN GENERADOR DE INGRESOS
- 09 BENEFICIOS DEL WiFi SOCIAL EN LOS HOTELES
- 10 GENERAR BENEFICIOS DEL WiFi GRATUITO, UNA TAREA PENDIENTE
- 11 EL SOCIAL WiFi TE PERMITE OFRECER SERVICIOS DIFERENCIADORES
- 12 USAR LOS “ME GUSTA” DE FACEBOOK COMO MÉTODO DE ACCESO: EL WiFi SOCIAL AYUDA A CONSTRUIR COMUNIDADES
- 13 CÓMO FUNCIONA REALMENTE EL WiFi SOCIAL EN HOTELES
- 14 CÓMO FUNCIONA iWIP EN UN HOTEL
- 15 CONCLUSIONES





¡¡¡¡SIÉNTASE COMO EN CASA!!!!

Históricamente las propiedades de los hoteles siempre han querido que sus huéspedes estén como en su casa o mucho mejor. Se invierte en una buena cama, una buena nevera, una mejor televisión, etc., sin embargo, cuando quiere conectarse al servicio WIFI del hotel se encuentra con dificultades y no cubre sus expectativas, este mismo huésped tiene en su casa una conexión a internet que le va de maravilla, YA NO SE SIENTE COMO EN CASA.

El servicio WIFI y la conectividad a internet que se instale en un hotel, desde nuestro punto de vista, debe ser visto como una inversión y no un mal gasto necesario. Esta misma inversión debe incluirse en la estructura de costes de las habitaciones, al igual que la televisión, nevera, lavandería, limpieza, etc.

Hay muchos responsables que están diciendo que ya no tiene sentido invertir en un buen servicio WIFI debido a que en Europa desaparece el roaming y por tanto el miedo a usarlo fuera de tu país. ¡Se equivocan...!, una cosa es el acceso y otra es la tarifa de datos que tienen contratada y ésta última se gasta!!, como dicen los millennials. Hagámonos esta pregunta, *¿Prefiero consumir la tarifa de datos que tengo contratada o que alguien me proporcione acceso a internet?* Los millennials, lo tienen claro. Si no piensas como ellos probablemente les estas dando la oportunidad a tus competidores.

No olvide nunca que para prestar un buen servicio WIFI debe de contar con soluciones profesionales y con empresas profesionales para su despliegue. Entienda que lo primero es diseñar una buena red de servicios WIFI, y establecerla como pilar para el crecimiento de servicios sobre ella (IPTV, Video Vigilancia, red empresarial, red de huéspedes, sensores, apertura de puertas, etc..). Existen en el mercado soluciones como **Gpon, NetonTV** que le permiten despliegues de redes WIFI de servicios, con un considerable ahorro de costes.

***Si quiere que su servicio WIFI pase de ser
el más comentado en sus encuestas y menos valorado,
al más valorado y menos comentado,
le interesará seguir leyendo este documento....***



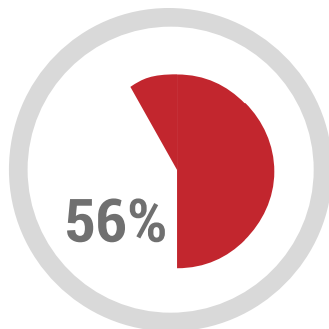
LA IMPORTANCIA DE OFRECER WiFi GRATUITO ESTÁ CLARA

Tanto para los viajeros de negocios como para los que lo hacen por placer, el servicio WiFi gratuito sigue siendo considerado un requisito indispensable en los hoteles alrededor del mundo. Una encuesta llevada a cabo por **hotels.com** ha descubierto que el 49% de los viajeros de negocios consideran el WiFi gratuito como un factor decisivo cuando se trata de escoger un hotel.

Sin embargo, la demanda de conexiones de internet gratuitas en los hoteles ha ido disminuyendo debido al aumento del número de puntos de conexión WiFi gratuitos y al aumento en los planes de datos, según hotels.com. A pesar de ello, la mayoría de los viajeros por placer también consideran que la conexión gratuita a internet es el servicio más importante que un hotel puede ofrecer, dándole prioridad sobre el aparcamiento gratuito o la piscina. Ellos quieren seguir conectados en el hotel, tal y como lo hacen durante su vida diaria.

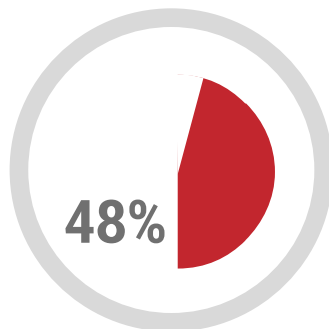


¿Por qué los hoteles necesitan ofrecer un servicio WiFi de Calidad, Influyente, Social y Gratuito?



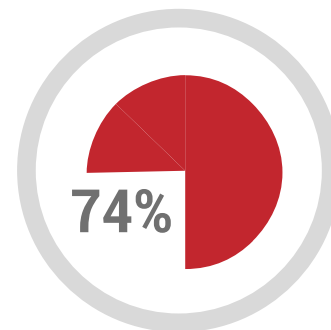
CRECIMIENTO DE LAS REDES SOCIALES

El 56% de los usuarios de las redes sociales han declarado que utilizarían sus perfiles de las redes sociales para iniciar sesión a cambio de una experiencia personalizada con una marca.
(Fuente: CMO Council)



CRECIMIENTO DE LAS BASES DE CLIENTES

El 48% de los consumidores dicen que tienen más posibilidades de comprar en un lugar que les proporcione acceso a WiFi gratuito.
(Fuente: WiFi Alliance).



CANAL DE COMUNICACIÓN

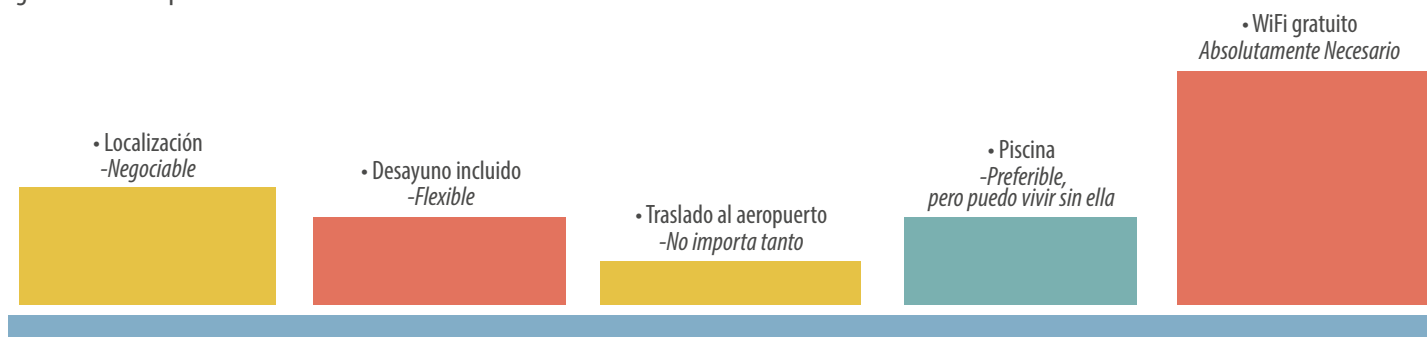
El 74% de la gente estaría satisfecha con que una empresa le enviara un mensaje de texto o un correo electrónico con promociones mientras esté utilizando su WiFi.
(Fuente: OnDeviceResearch)

¿Puede ser el WiFi de su hotel el mejor generador de ingresos sin necesidad de una gran inversión?

Está claro, ya desde hace algún tiempo, los huéspedes parecen mantener un criterio principal a la hora de decidirse por un hotel o un resort;

¡DEBE TENER WIFI GRATUITO!

Algunos de los requerimientos más comunes de los clientes son:



Tanto los huéspedes por negocios como los huéspedes que lo hacen por placer, dan absoluta prioridad a sus portátiles, iPads y smartphones, mientras hacen sus maletas.

Siempre hay una necesidad urgente de estar “conectado”, bien sea para confirmar la hora de una cita, enviar/recibir correos electrónicos, hacer actualizaciones en las redes sociales, ver una película por Netflix o disfrutar de un videojuego. Para todo ello, definitivamente tiene que tener buena conectividad.



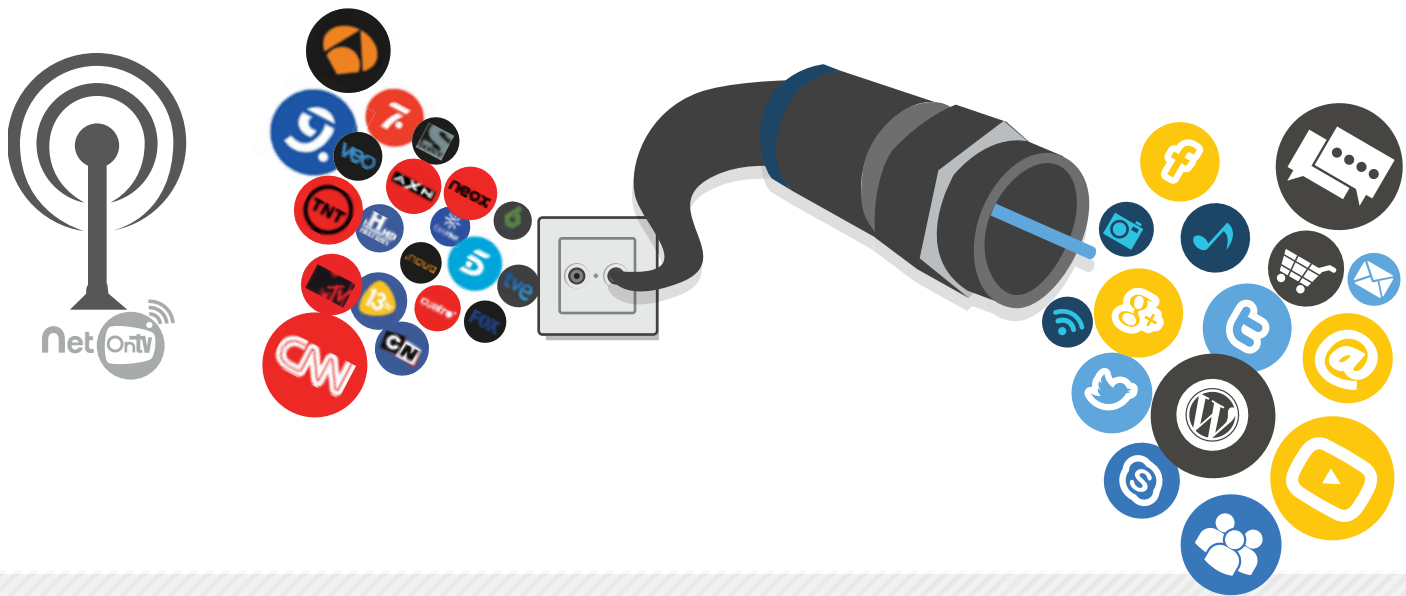
“hotels.com publicó una encuesta en la que los huéspedes de los hoteles evaluaron el WiFi gratuito como uno de los servicios más importantes en la habitación.”



¿Puede ser el WiFi de su hotel el mejor generador de ingresos sin necesidad de una gran inversión?

Ahora existen soluciones muy potentes para llevar conexión WiFi a las habitaciones a través del Cableado de TV. Por ejemplo, **NetOnTV** una solución WiFi, específicamente diseñada para Hoteles, que ayuda a mejorar la satisfacción de los huéspedes que necesitan buena conexión en sus habitaciones, eliminando las quejas sobre el servicio WiFi del hotel e incrementando la reputación digital del establecimiento al permitir ofrecer un acceso WiFi de garantías en todas y cada una de las habitaciones del hotel a través del cableado de TV existente, sin necesidad de invertir en nuevos cableados de red.

Para los viajeros con un presupuesto limitado, contratar un paquete de datos internacional tiende a ser bastante costoso, por lo que prefieren frecuentar hoteles y restaurantes donde puedan encontrar WiFi gratuito. Las aplicaciones como, Viber, WhatsApp, Facebook, Instagram, Yelp!, Office Mobile o Google Maps ayudan a los viajeros a mantenerse al día con la información. Si tienen que funcionar sin ellas no sabrían a donde ir, qué hacer, etc.



Los hoteles alrededor del mundo han cambiado su manera de operar y están ofreciendo WiFi gratuito a sus huéspedes, desde que se dieron cuenta de que los huéspedes no quedaban muy satisfechos cuando se les cobraba por usar el servicio. Los hoteles independientes se pueden beneficiar inmensamente si ofrecen un WiFi gratuito, social y efectivo para sus huéspedes y disponer de un servicio de WiFi premium para aquellos que requieran un servicio superior acorde a sus necesidades.

Pero bueno, la mayoría de los que están leyendo esto ya han pasado por el proceso de proporcionar WiFi gratuito, pero lo que la mayoría de los hoteles no han hecho es *convertir su servicio WiFi en un generador de ingresos!*

CONVERTIR EL SERVICIO WiFi DEL HOTEL EN UN GENERADOR DE INGRESOS

Sólo imagínate este escenario; una pareja está disfrutando de su café matutino en tu cafetería, no son huéspedes, así que no se han registrado en tu recepción, por lo que no tienes su información de correo electrónico o redes sociales para poder promocionar las maravillosas ofertas en desayuno, comida y bebida que puedas tener. Al permitir que estos clientes se conecten al servicio WiFi de tu hotel o resort a través de las redes sociales o de un formulario Online, ***¡ahora puedes acceder a los dos!*** Además, también puedes pedirles que evalúen tus servicios y tus instalaciones para que puedas mejorar y personalizar cada vez más tu oferta.



BENEFICIOS DEL WiFi SOCIAL EN LOS HOTELES

Si tu hotel o resort tiene huéspedes, especialmente de países extranjeros, lo más probable es que en cuanto lleguen a la recepción, estarán suplicándote por el usuario y la contraseña para acceder al servicio WiFi, para conectar su iPad y así ver, por ejemplo, sus series favoritas. Ahora en lugar de simplemente darles el código, permíteles conectarse a tu red WiFi a través de la cuenta de su red social favorita o a través de un breve formulario online. Existen algunos beneficios significativos para tu hotel o resort al hacerlo de esta manera:



Los huéspedes se hacen seguidores de una de tus redes sociales, así que podrán ver, por ejemplo, tus ofertas y contenidos en su muro de Facebook cada vez que realices una publicación.



Puedes saber dónde se conectan, así que, si eres el anfitrión de una conferencia, puedes segmentar entre los visitantes de la conferencia, los invitados de una boda y los huéspedes del hotel para personalizar los mensajes.



Podrás conocer la cuenta de correo electrónico, el país de origen, el sexo, rango edad, quedando todos guardados (Gran recurso para realizar acciones de marketing más inteligentes).



Podrás enviar notificaciones sobre cualquier evento que se esté llevando a cabo esa noche para aquellos que estén conectados en tu hotel.



Construir una base de datos de marketing, aumentar tus seguidores en las redes sociales e informar a tus huéspedes sobre los eventos significativos que se estén llevando a cabo mientras estén en tu hotel son herramientas poderosas.



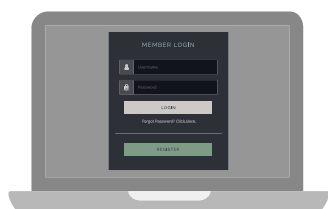
GENERAR BENEFICIOS DEL WiFi GRATUITO, UNA TAREA PENDIENTE

Los hoteles y resorts se han enfrentado a la misma cuestión en los últimos años, la necesidad urgente de mejorar sus infraestructuras de WiFi para que sus huéspedes puedan disfrutar de sus series favoritas en Netflix, subir y descargar fotos y videos sin tener que esperar una eternidad para que se complete la tarea.

Los hoteles, en general, han sido extremadamente laxos en proporcionar un servicio de calidad, ya que el coste de mejorar la infraestructura no parece nunca compensar con los ingresos que podría generar. Algunos hoteles cobran por el servicio, lo que no es deseable, ya que, de acuerdo con la encuesta publicada por hotels.com, el WiFi gratuito es el servicio más deseado en una habitación. Además, desde el momento en que se

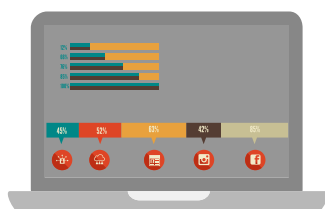
realiza el check-in estás entregando un pequeño trozo de papel con la contraseña, lo has escrito en la llave de la habitación, o has proporcionado acceso sin necesidad de introducir una contraseña. Mientras, vamos avanzando hacia una era en la que los huéspedes serán capaces de hacer el check-in, abrir su habitación y pagar sus facturas con su smartphone, la interacción con tu personal de recepción irá disminuyendo, sobre todo en los hoteles de negocios.

Teniendo todo esto en cuenta, veamos con mayor detalle cómo puede un hotel generar beneficios con su servicio de WiFi gratuito que use la tecnología del WiFi social. Veamos cómo funciona, en tres sencillos pasos:



ACCESO

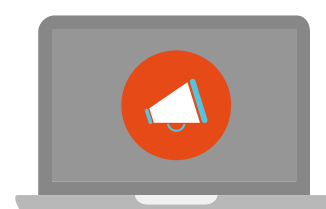
Proporcionar un acceso simple y sencillo para tu servicio gratuito de WiFi es la clave. Al permitir que tus huéspedes inicien sesión una sola vez utilizando su red social o simplemente rellenando un formulario sencillo, donde obtendrás el email.



ANÁLISIS

Ahora, mientras tu huésped está disfrutando de un acceso a internet acorde a sus expectativas, tú estás recolectando datos.

Las estadísticas obtenidas de tus huéspedes conectándose al servicio de WiFi de tu hotel te permitirá determinar mejor tu público objetivo para diseñar unas campañas de marketing más inteligentes, así como para crear ofertas y servicios que encajen mejor con los requisitos e intereses de tus huéspedes.



ACCIÓN

Desde la página de inicio de sesión, puedes promocionar cualquier evento u ofertas especiales que estés ofreciendo actualmente. Al saber a qué hora del día la mayoría de tus huéspedes están conectados, también puedes enviar mensajes personalizados a través del correo electrónico. Puedes hacer que se den cuenta de lo que está pasando en tu hotel o simplemente pedirles que te den su opinión sobre su estancia y les puedes motivar para que lo compartan en Google+, Facebook, etc



EL SOCIAL WiFi TE PERMITE OFRECER SERVICIOS DIFERENCIADORES

El control del ancho de banda también trata de suplir diferentes necesidades del cliente. La brecha entre el WiFi gratuito y el acceso de pago tiene un potencial para distribuir de manera dinámica el ancho de banda disponible, y ofrecer diferentes niveles de servicios.

Descubre qué escenarios de despliegue (tiempo, volumen o el ancho de banda) encajan con tu modelo de negocio. Luego, implanta niveles de ancho de banda y establece una monetización basada en el tráfico para diferentes niveles de servicios, empezando por los tres principales:



EL MEJOR ESFUERZO

(gratuito)



PRIORITARIO

(pagado)

para usuarios de negocios



GARANTIZADO

(exclusivo)

para los clientes VIP



Un enfoque de varios niveles ayuda a obtener ingresos adicionales por huésped al hacer coincidir las opciones de banda ancha con las necesidades de los clientes. Puedes incluso recompensar la lealtad de los miembros con un acceso premium más ancho de banda, mayor volumen o más dispositivos conectados.



Usar los “Me gusta” de Facebook como método de acceso: el WiFi social ayuda a construir comunidades

Con las redes sociales en el mapa, todos los hoteles quieren que sus huéspedes compartan sus buenos momentos y dejen comentarios positivos sobre su estancia. El WiFi, gratuito e ilimitado, ayuda. No es sólo marketing gratuito para tu establecimiento, también es una moneda valiosa para ganarse a los millennials.

Los perfiles de las redes sociales son minas de oro de datos sobre los que actuar: país de origen, rango de edad, email y mucho más se pueden saber con una herramienta Social WiFi para hoteles como IWIP. Utilizados correctamente, estos datos vendrán como caídos del cielo a tu equipo de marketing, permitiéndoles mejorar sus campañas con ofertas relevantes y personalizadas.

Como mínimo, incluso sin incentivos y sin marketing dirigido, la razón principal para intervenir en las redes sociales es cultivar una comunidad leal y comprometida con tu marca. Nunca olvides que tu hotel no es sólo una marca es una experiencia. El primer paso para aumentar la base de clientes alrededor de esa experiencia es integrarla en las redes sociales.



CÓMO FUNCIONA REALMENTE EL WiFi SOCIAL EN HOTELES

Está claro que los clientes tienen ciertas expectativas sobre sus estándares de confort. Sin embargo, se hace significativamente más difícil determinar cuáles son precisamente esos requisitos. Normalmente, esto hace que el personal de marketing del hotel busque esta información en internet o en revistas, pero hay una manera mucho más simple de aprender sobre ello: **preguntarle al cliente directamente**. Aquí es, exactamente, donde IWIP entra en juego.

Como una herramienta analítica de marketing, el WiFi social hace posible que sus clientes recolecten los datos de los huéspedes al utilizar el inicio de sesión de las redes sociales. Permite la creación de campañas de correo electrónico personalizadas, observando las estadísticas de los clientes visitantes, organizando paquetes de información que los clientes recibirán después de conectarse al WiFi, y **lo más importante**: te conducirán a una comunicación directa de dos vías con los clientes.



CÓMO FUNCIONA IWIP EN UN HOTEL

Veamos un ejemplo de cómo funciona IWIP, imagina que los huéspedes al llegar a un hotel y al conectarse a la red WiFi gratuita, son saludados por una página de bienvenida. Esta página, les permite usar su cuenta Facebook con tan solo darle al me gusta a la página del hotel, Google+, LinkedIn o de email para iniciar sesión. Los huéspedes reciben información sobre los eventos que se van a hacer ese día y en los que puedan estar interesados.

El WiFi social permite al hotel mantener a sus huéspedes bien informados al enviarles información a través del correo electrónico. Tan pronto como los clientes se conectan a la red, ellos reciben un correo electrónico que describe las políticas del hotel y las horas de apertura de los diferentes servicios.

Parece evidente, que los huéspedes del hotel son el grupo más indicativo e informado cuando se trata de evaluar la calidad del servicio. La cuestión es, **¿Cómo preguntarles cuáles son sus opiniones?** Muchos enfoques como un largo cuestionario de encuestas exageradas disuaden rápidamente a los clientes, sobre todo debido a que les toman mucho tiempo o son un inconveniente rellenarlas. En este caso, **¿cuál es la manera de recibir una gran cantidad de opiniones honestas?**



Con la ayuda del WiFi social, el Hotel puede tomar un enfoque diferente. Durante o después de abandonar el hotel, el huésped recibe un mensaje preguntándole como evaluaría el servicio en una escala de una a cinco estrellas. Esta manera de evaluar puede ser hecha rápidamente y con sólo uno o dos toques de la pantalla. Si el cliente tiene alguna preocupación en particular que quiera hacer saber, puede escribir su propia opinión, permitiendo a los gerentes que puedan responder directamente para explicar la situación o convencer a los clientes de no publicar una reseña desfavorable. Esto no sólo aumenta las evaluaciones del hotel, sino que además hace que los huéspedes estén más involucrados en la mejora del lugar y permite a los administradores tomar medias sobre las preocupaciones de los clientes.



CONCLUSIONES

El momento para generar ingresos recurrentes a partir de un servicio WiFi de Calidad, Influyente, Social y Gratuito, es ahora.

Se trata de una oportunidad que los hoteles no pueden dejar pasar, para entregar una mejor experiencia a sus huéspedes y generar más ingresos a través de acciones de marketing más inteligentes, basadas en la información demográfica y comportamientos de los huéspedes al usar el servicio WiFi del hotel.

IWIP es la Plataforma software de gestión y control de redes WiFi ideal para conseguir mejores resultados para los hoteles. **IWIP** permite gestionar las redes WiFi más eficientemente para ayudar al hotel a conocer mejor a sus clientes, realizar acciones de marketing de fidelización más efectivas y a aumentar su reputación digital.

IWIP es una herramienta eficiente para recopilar datos de clientes. La validación de usuarios que quieran conectarse a la red WiFi, podrán realizarlo también a través de las redes sociales: Facebook, LinkedIn, Google +, email (validado). La página de bienvenida también se integra con la página de fans del hotel. Los huéspedes pueden registrarse y disfrutar en tan solo un clic. **IWIP** también permite diseñar formularios personalizables para el acceso al servicio WiFi.

Este conocimiento permite la planificación más precisa de la comunicación de marketing del hotel y más inteligente que ayuda a la construcción de un vínculo con acciones de fidelización más efectivas.



“Vea por usted mismo por qué hoteles, hospitales, tiendas, restauración y muchos otros sectores confían en IWIP para reunir la gestión de redes Wi-Fi, las herramientas de Marketing automático y la gestión de datos en una sola plataforma.”



www.iwip.es



**OBTENGA
UNA DEMO
GRATUITA**



**SOLICITAR
DEMO**