

FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

El hotel Zouk de Madrid, cliente de Aci Grup, desde el año 2004, ha implementado junto al software de gestión hotelera, el módulo de Fidelización de Clientes.

Actualmente existen varias razones para implantar este software:

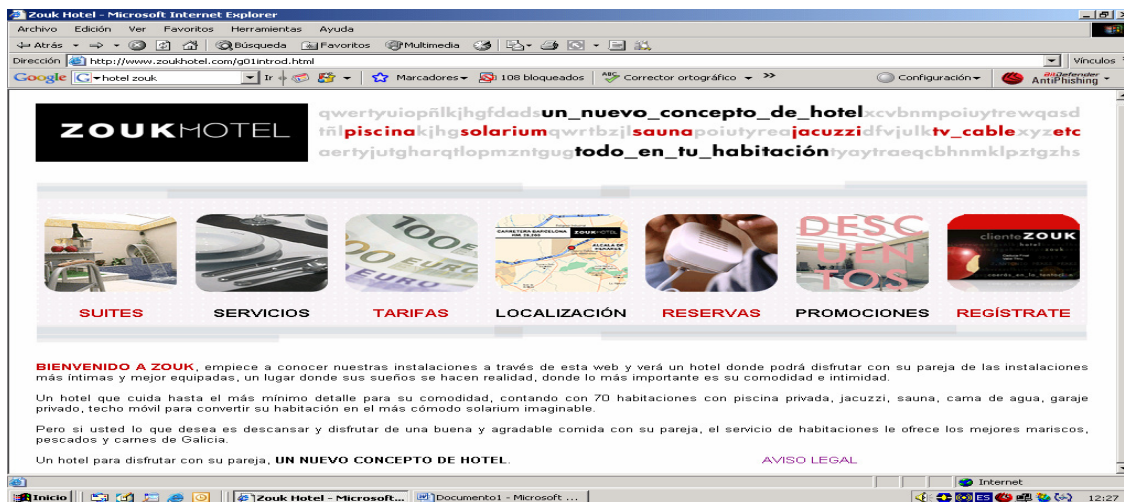
ECONÓMICAS:

- los clientes fieles, compran los servicios con mayor volumen a largo plazo
- se precisa un menor gasto en publicidad
- un cliente fiel no busca otro establecimiento
- los clientes fidelizados son los que dan buena prensa del hotel o Rte., comunicación Boca-Oído

MERCADO:

- si existe una oferta similar, el hotel debe buscar una ventaja competitiva
- los clientes fieles son menos sensible al precio
- puede conocer que clientes son o no rentables, y centrarse en ellos
- los clientes fieles son los que adquirirán las novedades que se les ofrezcan

En este caso en particular, la fidelización se realiza a través de un PROGRAMA DE PUNTOS, a través de su página web.



Tantos los clientes que ya se han hospedado, como los que no, pueden registrarse y se les facilita una tarjeta de Fidelización totalmente gratuita, que deberá presentar en el momento de hacer el Check-in, y en este caso cada euro gastado se traduce en un 1 punto, y los puntos acumulados pueden canjearse por estancias en el hotel.

A través de dicho módulo pueden sacarse diferentes listados para conocer los movimientos de cada cliente, y conocer sus gustos y necesidades.

