



Easier Loyalty®



Un sistema de Lealtad de  **AVANSYS**
Sistemas Avanzados Integrales



Easier Loyalty para hotelería y turismo es un sistema que nos permite:

“Conocer las preferencias de consumo de tus huéspedes mediante un sistema de lealtad, te llevará a incrementar tus utilidades por retornos hasta en un 85%.”



Consolidar una relación a largo plazo con nuestros huéspedes, mediante el análisis de información de motivos, gustos y preferencias al viajar.



Generar una base de datos centralizada que contenga el perfil completo de cada uno de nuestros huéspedes.



Monitorear constantemente el aumento de la inversión de los huéspedes en el hotel, así como el incremento de las Visitas y la fidelización de los mismos.



Identificar y recompensar a nuestros huéspedes más valiosos.



Conocer a detalle el ingreso que representan las diferentes áreas del hotel y cruzarlas contra perfiles definidos de consumidor a lo largo del tiempo:



Alimentos y bebidas



Tienda de regalos



Hospedaje



Spa



Eventos y banquetes



etc.



¿Qué ofrece nuestra solución de lealtad?



El sistema permite dividir a nuestros afiliados en distintos programas según su frecuencia de retorno o su perfil:

Secretarías empresariales y agencias de viajes: realizan reservaciones con mayor frecuencia y en grandes cantidades, por concepto de congresos o convenios. Acumulan puntos rápidamente.

En el caso de las agencias de viajes, podemos otorgar bonos por vender servicios extras del hotel, por ejemplo: Paseos turísticos.

Huéspedes: su frecuencia de retorno es menor que los programas anteriores.

Podemos ubicarlos en diferentes niveles con base en sus puntos y visitas:

- ➔ Huésped platino
- ➔ Huésped VIP
- ➔ Etc.



A partir de los programas que decidas implementar, el sistema te permitirá gestionar las siguientes acciones de manera individual:

- 1 Identificación de hábitos de compra para envíos de campañas y promociones segmentadas.
- 2 Retroalimentación constante de nuestros huéspedes para dar respuesta rápida a la misma.
- 3 Canje de recompensas al instante.
- 4 Posicionamiento del hotel.



Identificación de hábitos de compra, para envíos de campañas y promociones segmentadas.



- Hombres casados que no han regresado en un año.
- Afiliados que no han visitado el hotel en playa.
- Huéspedes que siempre consumen en restaurante.
- Doctores de "x" zona geográfica
- Afiliados que gastan más de "x" monto
- Huéspedes con más de 5,000 puntos que no han canjeado recompensas.
- Huéspedes que han respondido negativamente a encuestas.

Retroalimentación constante de nuestros huéspedes y dar respuesta rápida a la misma.



Dos modalidades de encuestas: vía web y touchscreen

Envíos automáticos de encuestas de salida

Notificaciones de resultados negativos vía correo electrónico a personal clave, permitiendo respuesta inmediata a clientes insatisfechos.

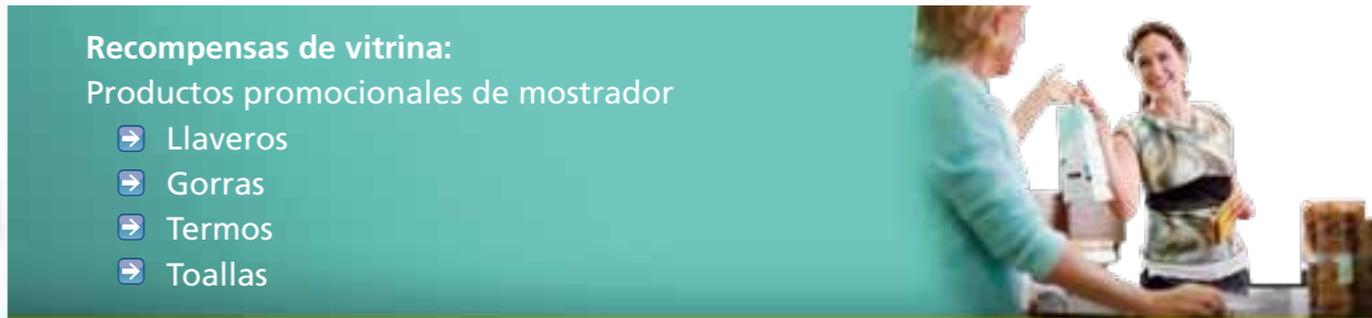
El 64% de los hoteles que emplean un sistema de lealtad, basan la temporalidad y el diseño de sus recompensas, campañas y promociones en la información recabada mediante las encuestas electrónicas.

Canje de recompensas al instante:

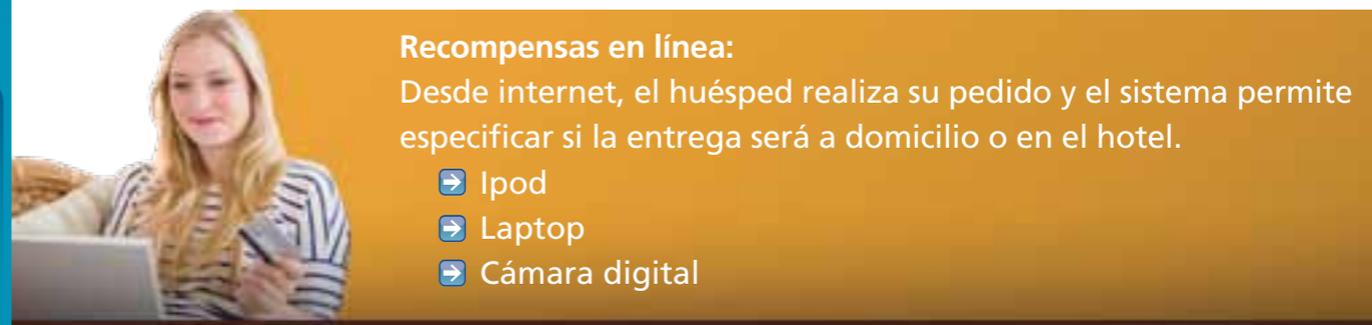
El sistema tiene tres modalidades disponibles para el canje de recompensas:



- Recompensas del programa:**
 Obtén servicios del hotel gratis con tus puntos
- ➔ Desayuno buffet
 - ➔ Masaje
 - ➔ Transportación hotel-aeropuerto



- Recompensas de vitrina:**
 Productos promocionales de mostrador
- ➔ Llaveros
 - ➔ Gorras
 - ➔ Termos
 - ➔ Toallas



- Recompensas en línea:**
 Desde internet, el huésped realiza su pedido y el sistema permite especificar si la entrega será a domicilio o en el hotel.
- ➔ Ipod
 - ➔ Laptop
 - ➔ Cámara digital



Contamos con un convenio con todos los establecimientos de grupo Wal-mart, lo que nos permite expedir monedero electrónico como otra opción de recompensa.

Si tu giro es Spa o cuentas con él en alguna de tus sucursales, el sistema permite gestionar también:

Tarjetas de Regalo

Tus clientes las pueden comprar para regalarlas a familiares o amigos.

Posicionamiento del hotel:

Visión global de los esfuerzos de marketing y medición de los resultados en todos los canales:

-  Página web: comunica a todos tus visitantes de la existencia del sistema de lealtad y las promociones a las que pueden acceder.
-  Redes sociales: realiza concursos de fotos en facebook para conseguir likes y difundir tus instalaciones.
-  Mailing: envío de campañas segmentadas.
Generación de códigos QR para campañas de marketing viral.
-  Bonificación de puntos a los huéspedes por cada nuevo afiliado que recomienden.
-  Envío automático de cartas de felicitación en el cumpleaños de tus huéspedes y fechas clave como: día de la madre, padre, fiestas navideñas, etc.
-  Programación de cupones de descuento en los envíos mencionados anteriormente, para motivar el retorno de los huéspedes.



Indicadores como visitas nuevas ó recurrentes en:

web



likes



twitts



Clicks
en banners



Mediante el sistema de lealtad lograrás obtener información sobre el total de retornos de huéspedes a partir de campañas y el gasto total de los huéspedes en su visita.

Lo que permitirá conocer el ROI de cada promoción y campaña.

¿Qué canal presenta una mejor respuesta?

¿Cuál es la mejor ubicación para un banner promocional en mi página web?



El hotel Inteligente

Inteligencia de Negocios + Lealtad

Posicionamiento del hotel:

Nuestro Scorecard responde automáticamente a preguntas con indicadores clave de desempeño (KPI's) para detectar áreas de oportunidad:

¿Qué porcentaje de huéspedes afiliados han regresado por segunda, tercera o cuarta vez?

¿Cuál es el perfil de mis huéspedes más leales? (sexo, área geográfica, edad, ocupación, consumo más frecuente, etc.)

¿Cuáles huéspedes que no han regresado coinciden con este perfil? (envíales una promoción)

Análisis de hábitos de compra por sucursales o regiones geográficas:



¿Cuántos retornos obtuve por concepto de una campaña electrónica? ¿cuál fue el monto? ¿en qué hotel?

¿En qué temporada del año se registran más retornos?

¿Qué hotel o región presenta las mejores o peores calificaciones de encuestas?





El sistema permite concentrar y analizar información proveniente de diferentes plataformas

Direccionamiento de información relevante a personas clave:

El sistema permite programar el envío de reportes con la información más relevante de forma diaria, semanal, mensual, etc.



- Reporte de resultados de encuestas.
- Reporte de actividad del programa (afiliados, puntos otorgados y canjeados, inversión total)
- Reporte de campañas.

Nuestra metodología comprobada:

¿Qué necesitamos?

Un sistema de lealtad, por sí solo no desarrollará un sentido de pertenencia en nuestros huéspedes ni su fidelidad hacia la marca, por lo que es fundamental sentar las bases de este proyecto en 3 pilares básicos:



Estrategia:

alinear la solución con los objetivos de la estrategia corporativa y planear con anticipación las acciones de marketing que se llevarán a cabo en el sistema.

Personal:

los resultados favorables dependen del uso correcto y la difusión óptima que el recurso humano haga del sistema.

Procesos:

definir tanto el punto de partida como la meta en cuanto a las relaciones con el cliente y los recursos y procedimientos que se seguirán para optimizarlas gradualmente.

¿Cómo lo logramos?



Estrategia:

Te apoyamos para definir las mejores recompensas para tus huéspedes de acuerdo a su perfil, la periodicidad ideal de tus campañas.



Procesos:

- ➔ Análisis periódico de resultados
- ➔ Búsqueda constante de áreas de mejora
- ➔ Replicación de modelos de éxito comprobado



Tecnología:

Constantes mejoras e innovaciones al sistema tanto en el ámbito técnico como de marketing.

Personal:

Capacitación y acompañamiento constante al personal clave en tu organización.

Boletín mensual con las mejores prácticas de la industria y consejos para obtener el máximo potencial de la herramienta.



Loyalty 360:

Contamos con una membrecía en este club, donde se comparten casos de éxito de todo el mundo en distintas categorías como:

- ➔ Experiencia del cliente
 - ➔ Análisis de información
 - ➔ Sistemas de lealtad/recompensas
 - ➔ Redes sociales
 - ➔ Relaciones con el cliente
 - ➔ Marketing directo/digital
- Entre otros.



Nuestra experiencia:



Hotelería y Spa:

México Plaza (10 sucursales)
Malibú (1 sucursal)
Guadalajara Plaza (3 sucursales)
Arriva Hotels (8 sucursales)
El Chante (1 hotel, 2 spas)



Retail:

Black Coffee Gallery (14 sucursales)
AHSa



Comercializadoras:

RG México
Mami Planet



Automotriz:

Multimarca (30 agencias)





San Felipe Neri #585
Col. Camino Real Zapopan, Jal. México
Tel: 52(33) 3125-6832 y 52(33) 1057-0121
lealtad@avansys.com.mx

