

# Pregúntale a tus huéspedes

Encuestas de satisfacción “en caliente”

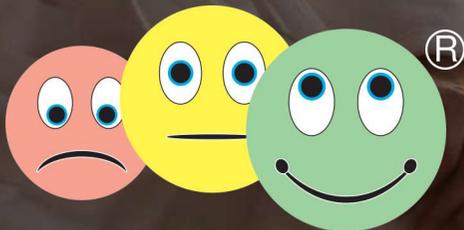


¿Cómo le hemos atendido hoy?



[astutecontrol.com](http://astutecontrol.com)

DIVISIÓN HOTELES



[astutecontrol.com](http://astutecontrol.com) - T. 952 87 95 23

*Si se puede medir, se puede mejorar*

*Conoce el  
grado de  
satisfacción  
de tus  
clientes*

*Descubre  
tus puntos  
de mejora*

*Evalúa  
a tu  
personal*

*Mejora la  
experiencia  
del huésped*

*Fideliza  
a tu  
clientela*

*Controla  
que los  
cambios  
funcionan*

*Mejora tu  
nota en  
tripadvisor*

*Aumenta  
los  
ingresos*

# *Análisis global y diagnóstico*

*Fideliza a  
tu clientela  
y aumenta  
Los ingresos*

*Valore la limpieza  
de su habitación*



PLEASE  
**MAKE UP**  
ROOM

*Detección de puntos de mejora*



**Ayúdanos a mejorar**

*¿En que debemos mejorar?*

*Simpatía del  
personal*

*Información  
facilitada*

*Rapidez en el  
check in*

*Rapidez en el  
check out*



# Evaluación del personal

*Invierte en  
mejorar la  
calidad del  
servicio*

¿Quién le ha atendido hoy?



Carlos



María



Ramón



Carmen



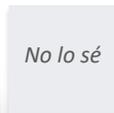
Rocío



Luis



Mercè



No lo sé



astutecontrol.com

Informe Mensual - Diciembre 2018  
 Restaurante El Refugio, del HOTEL ESMERALDA

# Informes y certificados

Encuestas recibidas: 5/5, Nota: 4.67/5

**Raúl**  
 Encuestas recibidas: 2, Nota: 4.33/5

Encuestas recibidas: 13, Nota: 4.38/5

**Maria**  
 Encuestas recibidas: 3, Nota: 4.33/5

Encuestas recibidas: 3, Nota: 3.67/5

**Manuel**

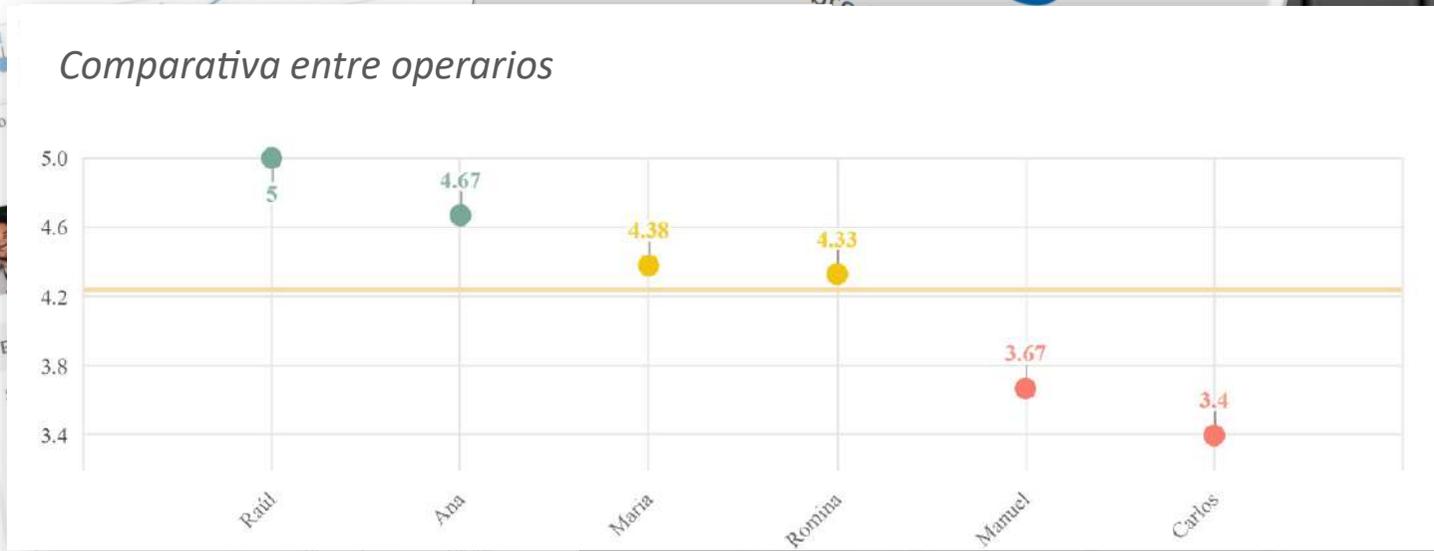


**HOTEL ESMERALDA**  
 Departamento: Habitaciones

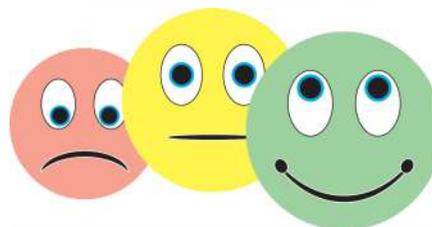
Los clientes han puntuado:

# 4.5 / 5

Noviembre



Alertas urgentes



Ha recibido una crítica negativa

Datos de la encuesta:

18 Octubre 2018 - 18:00 h  
Hotel PUERTO ESMERALDA  
Habitación 324

Grado de satisfacción



NPS



 Tomas

E-mail: toasm@gmail.com Tel. 555.65.75.65

**Comentarios:**

El ruido era excesivo, falta tranquilidad

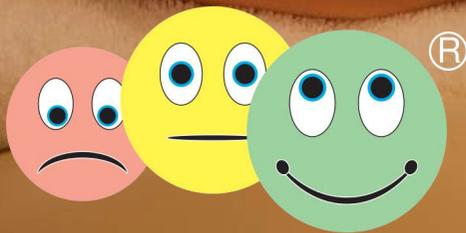
Preguntas adicionales respondidas

- |   |   |
|---|---|
| ¿Qué opina de nuestras instalaciones?               |  |
| ¿Le ha sido fácil encontrar nuestro local?          |  |
| Como le ha atendido hoy nuestro personal            |  |
| ¿Qué opina del tiempo que esperó para ser atendido? |  |

Ningún cliente  
se va de  
tu hotel  
insatisfecho

# Análisis personalizados

- Resultados filtrados por habitaciones
- Control de equipos de trabajo
- Puntos de mejora
- Evaluación del personal
- Valoraciones por departamentos:
  - Habitaciones
  - Recepción
  - Spa
  - Restaurantes
  - Eventos



astutecontrol.com - T. 952 87 95 23

**VIEWS**  
BOUTIQUE HOTEL & SPA

*Help us to improve*

Valore su experiencia de hoy



DIVISIÓN HOTELES

Este catálogo no es contractual. Astutecontrol se reserva el derecho a cambiar cualquier medida, característica o especificación de las que figuran en este catálogo sin previo aviso