



Axel Hotels mejora en eficacia y servicios hoteleros gracias a Welcome Pickups y SiteMinder



Welcome Pickups



SiteMinder



Axel Hotels destaca el papel clave de **SiteMinder** y **Welcome Pickups** (proveedores de tecnología hotelera) en la trayectoria del grupo hotelero para ofrecer servicios de calidad.

La solución integrada comenzó con la Hotel App Store de SiteMinder, que permite a sus clientes conectar con aplicaciones complementarias para resolver problemas y mejorar sus operaciones. Welcome Pickups es una de estas aplicaciones, que ofrece servicios de transporte personalizados para aportar más valor a los hoteles.

Gracias al gestor de canales de SiteMinder, que aporta datos de las reservas de los huéspedes para complementar sus datos personalizados, la colaboración entre SiteMinder y Welcome Pickups ha revolucionado las operaciones de Axel Hotels.

Introducción

Axel Hotels es un grupo de hoteles boutique que atiende con orgullo a la comunidad LGBTQ+ y ofrece una experiencia única e inclusiva a sus huéspedes en un entorno diverso. Opera con 10 impresionantes establecimientos en destinos como Barcelona, Berlín, San Sebastián, Madrid, Cuba y Miami y tiene planes de expansión en tres nuevos destinos.

«Nuestra misión es ofrecer no solo un lugar en el que alojarse; queremos brindar una experiencia extraordinaria que llegue a la comunidad LGBTQ+. La colaboración con SiteMinder y Welcome Pickups es fundamental para lograr este objetivo». Pedro Arias, gerente de ingresos en Axel Hotels

Axel Hotels comenzó a utilizar SiteMinder en 2016 por su facilidad de uso, sus conexiones seguras y la calidad de la atención al cliente. El objetivo principal del grupo hotelero era mejorar su distribución, y el ecosistema de SiteMinder (el más amplio del sector hotelero global) era la respuesta a sus necesidades.

También buscaba un servicio de conserjería y transporte eficaz para sus huéspedes y encontró Welcome Pickups en la Hotel App Store de SiteMinder. La comodidad que ofrecía a la hora de reservar traslados le llevó a integrar el servicio en sus hoteles. Actualmente, el grupo utiliza Welcome Pickups en la mayoría de sus establecimientos.

También buscaba un servicio de conserjería y transporte eficaz para sus huéspedes y encontró Welcome Pickups en la Hotel App Store de SiteMinder. La comodidad que ofrecía a la hora de reservar traslados le llevó a integrar el servicio en sus hoteles. Actualmente, el grupo utiliza Welcome Pickups en la mayoría de sus establecimientos.

Proceso de incorporación simplificado

El proceso de integración de Welcome Pickups en Axel Hotels fue fácil; los hoteles no tuvieron que hacer prácticamente nada. Gracias a la sencilla integración de SiteMinder y a la ayuda del equipo de Welcome Pickups, la transición fue sobre ruedas.

Comunicación y experiencia de los huéspedes mejorada

Uno de los desafíos de Axel Hotels antes de conectar Welcome Pickups a través de SiteMinder era mejorar la comunicación con los huéspedes, especialmente en lo que respecta a la información esencial sobre el viaje.

«Muchas veces los huéspedes no nos facilitaban datos cruciales de sus viajes, como el número de vuelo o la hora de llegada, y tardaban en responder a nuestras consultas. Welcome Pickups nos ayudó a solventar estos problemas y a agilizar el proceso».

Mejor experiencia para el cliente

La integración de SiteMinder y Welcome Pickups ha mejorado significativamente la experiencia de los clientes de Axel Hotels.

«La integración (...) nos ha permitido ofrecer servicios adicionales que nos pedían los huéspedes y que antes no podíamos prestar». Por ejemplo, una persona necesitaba un vehículo adaptado para sillas de ruedas y Welcome Pickups lo solucionó rápidamente; un claro ejemplo de su capacidad para satisfacer necesidades específicas con eficacia.

Gestión eficaz, mayores ingresos

Desde que empezó a colaborar con la potente plataforma de distribución de SiteMinder, Axel Hotels ha registrado un aumento en los ingresos. El equipo es testigo del éxito de la colaboración, pero lo más importante es que los huéspedes disfrutaban de una experiencia mejorada.

Comentarios de los huéspedes y reputación

En general, Axel Hotels ha notado un impacto positivo en la percepción que tienen los huéspedes del grupo hotelero desde que empezó a utilizar Welcome Pickups a través de SiteMinder. Además, no se ha registrado ninguna incidencia desde su integración.

Satisfacción del personal y oportunidades de ventas adicionales

El equipo de Axel Hotels valora especialmente la comodidad y la eficacia de Welcome Pickups, así como el impacto que tiene en su día a día, ya que ahora dedica menos tiempo a las tareas manuales: «Nuestro equipo está muy satisfecho con Welcome Pickups, ya que simplifica el proceso de reserva de servicios para los huéspedes». También ha mejorado la atención al cliente y han aumentado las oportunidades de venta adicional.

Conclusión: mejora la experiencia del huésped

Axel Hotels es un gran ejemplo de cómo la integración entre SiteMinder y Welcome Pickups puede transformar las operaciones de un hotel y mejorar la experiencia de los huéspedes. «Sin duda recomendaría SiteMinder y Welcome Pickups por el servicio excelente que ofrecen, lo fácil que resulta la conexión y la buena comunicación con los huéspedes y conductores».

Al solucionar los problemas de comunicación con sus huéspedes, ampliar la oferta de servicios y mejorar su reputación, Axel Hotels ha establecido un nuevo estándar a la hora de ofrecer una experiencia memorable a las personas que se hospedan con ellos.

Los resultados hablan por sí solos: mayores ingresos y una mayor satisfacción de sus huéspedes, sin descuidar el compromiso de la marca con la inclusión y el respeto.

