



WifiSafe 

## ¿CUÁNTO CUESTA UNA MALA OPINIÓN EN PORTALES DE RESERVAS POR EL WIFI?

2019 - WifiSafe

### Material recomendado

- Blog | Noticias

Saber cuánto cuesta para la reputación de un hotel, tener una mala opinión en los portales de reservas por tener una mala red y ofrecer un servicio WiFi decadente, puede ser una tarea ardua.

Realmente puede llegar a ser muy difícil calcularlo porque la opinión negativa de nuestra red WiFi, va a ser considerada dentro de un conjunto de servicios del hotel cuando este sea buscado en dicho portal de reservas.

Este tipo de opiniones generalmente nos bajan puntuación global frente a la competencia. Imagina que de una puntuación máxima de 5 en tu hotel, la gente te quita puntos por el mal servicio de tu red WiFi, lo que te da una media de 3, entonces cuando un posible cliente busca un hotel por la zona y encuentra a otro que puntúa en 3,5 sus los clientes, siempre pensará que es mejor que el tuyo que puntúa los 3 justos, todo esto solo porque habéis dejado la red WiFi de lado... por lo tanto, ofrecer un mal servicio siempre es caro a la larga en temas de reputación y fidelización.

Vamos a poner unos ejemplos más prácticos para ir haciéndonos a la idea; WiFi Gratis, versus Desayuno incluido.

Muchos hoteles ofrecen Desayuno incluido.. y es muy aceptado y valorado por los clientes.

En el buffet se encuentran zumos, cafés, refrescos, té, pastas, mermeladas, tortilla, salchichas, cereales yogures, huevos, fruta fresca, etc. Los clientes aprovechan las viandas y hacen unos desayunos copiosos saltándose dietas y lo que haga falta. Alguno hasta se hace el bocadillo para la media mañana... ¡Fantástico servicio y muy bien valorado sin duda!, sin embargo, la otra realidad es que el 90% de los españoles apenas desayunan un café con leche y un croissant o similar.

¿Qué sucede entonces? Pues que somos así, si nos dan algo gratis por que no aprovecharlo, nos atiborramos si es necesario porque no tiene un coste añadido.

Con el WiFi pasa una situación parecida, si no tiene coste ni control, pues nada, a tener todos los dispositivos en modo WiFi ON (¡total, como es gratis!) y que aunque no naveguen estarán conectados y en continua comunicación con el Ap de turno ocupando concurrencia, con lo que de una forma u otra saturará los equipos.

Esto es una realidad, la calidad del WiFi del hotel es clave para obtener opiniones y estrellas.

### Puntos críticos señalados por los huéspedes disconformes

- Velocidad: la principal preocupación de los viajeros así que será necesario probar la velocidad de conexión en el hotel y compararlo con el promedio del área local.
- Consistencia: otra preocupación importante, así que para ello será necesario recorrer cada rincón del establecimiento con un teléfono o laptop monitoreando la fuerza de su conexión de Internet en cada piso, habitación y área común del hotel.
- Seguridad y privacidad: se aconseja a los responsables de hoteles asegurarse que la conexión de Internet este protegida con encriptación y cumpla la normativa europea exigida en la actualidad.

Ha llegado la hora de tomar medidas y convertir los comentarios de tus huéspedes en planes estratégicos para superar a la competencia, mejorar el nivel de satisfacción y generar más ventas.

WifiSafe se dirige a profesionales, pequeñas y medianas empresas, grandes organizaciones y compañías o administraciones públicas, como una alternativa de solución segura y profesional.

Si estás interesado en alguno de nuestros productos/servicios o requieres mayor información, contáctanos a través de nuestras líneas de atención 902 506 100 o envíanos un correo a [info@wifisafe.com](mailto:info@wifisafe.com)