

Manual de Upsell

Como usar software de engajamento dos hóspedes para aumentar a receita durante toda a jornada do hóspede



whistle 
for **Cloudbeds**

Conteúdo

- 3 ● Introdução
- 4 ● Descoberta / Ofereça engajamento significativo antes mesmo da reserva dos hóspedes
- 5 ● Pré-chegada / Interaja com seus hóspedes antes da chegada e gere receita incremental
- 6 ● Chegada / Crie uma experiência de check-in otimizada com upsells relevantes
- 8 ● Durante a estadia / Promova ofertas especiais e realize a recuperação de serviço
- 9 ● Pós-estadia / Colete o feedback do hóspede e incentive a fidelidade e as indicações
- 10 ● Infográfico / Usando o engajamento durante toda a jornada do hóspede
- 11 ● Estudo de caso / Canalside Inn
- 12 ● Aumentando a receita com pontos de contato significativos



Manual de Upsell

Geralmente, os upsells são negligenciados e reduzidos a um bom adicional para as propriedades ganharem mais receita. No entanto, o foco com upsells deve ser oferecer experiências mais personalizadas aos hóspedes que trazem maior satisfação e, por fim, mais receita.

A chave de uma estratégia de upsell bem-sucedida é entender o grupo demográfico do público-alvo e inserir oportunidades significativas de upsell durante toda a jornada do hóspede, desde a descoberta até após a estadia.

Usando software de engajamento dos hóspedes, os negócios da hotelaria podem facilmente incorporar pontos de contato de comunicação durante toda a [jornada do hóspede](#) para entrar em contato com ele pelos canais preferidos.

As pesquisas mostram que hóspedes engajados gastam [46% a mais](#) por ano que os hóspedes ativamente desengajados, e mais de [70% dos turistas](#) preferem canais digitais para a comunicação com as propriedades.

O que é o upselling na hotelaria?

O upselling é a prática de oferecer recursos ou itens adicionais aos hóspedes para aprimorar a estadia por um custo extra. Exemplos de upselling incluem categorias de acomodação mais altas, check-out tardio, pacotes de comida e bebidas, estacionamento e muito mais. Os upsells ajudam as propriedades a gerar mais receitas e agregar valor à experiência do hóspede.

Descoberta

Ofereça engajamento significativo antes mesmo da reserva dos hóspedes

Alcance hóspedes em potencial que estão navegando no seu site e nos perfis online com software de engajamento dos hóspedes para criar conexões significativas e otimizar o processo de reserva.

Exemplo

Use o chat ao vivo no seu site para responder às perguntas dos hóspedes e facilitar a reserva dos turistas com um motor de reservas integrado. Estudos mostram que o uso do chat ao vivo pelos clientes antes de fazer uma compra gera um [aumento de 40%](#) nas conversões.

Hotel: Olá! Como podemos ajudar você hoje?

Hóspede em potencial: Olá, quantos hóspedes a Suíte executiva acomoda?

Hotel: Nossa Suíte executiva acomoda 4 hóspedes. Veja a disponibilidade e as tarifas para esse quarto abaixo!

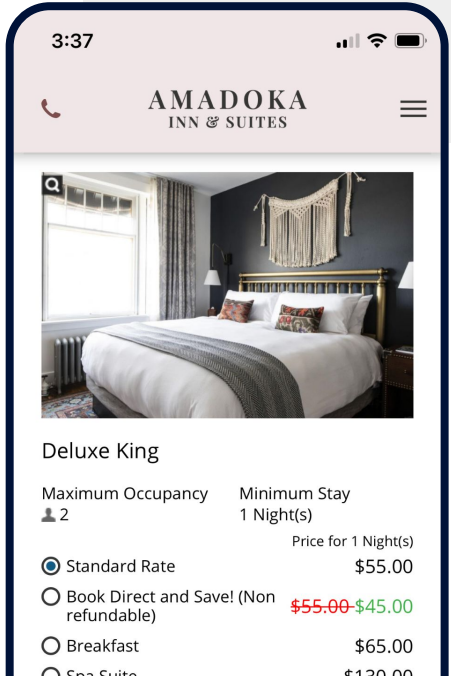


Hotel: **Executive Suite** **\$1099.00**
 Max persons: 4 Available: 4
 The Executive Suite is a stylish one-bedroom suite with king sized bed and pull out queen sofa.
 BOOK NOW

Hotel: Também temos disponível o **café da manhã adicional** se você quiser aproveitar nosso buffet de produção local!

DICA

Não se esqueça de adicionar oportunidades de upsell ao chat ao vivo e garantir a inclusão dos itens adicionais no seu motor de reservas. Nunca é demais ter uma vitrine no seu site explicando as opções disponíveis. Para a descoberta, os melhores itens adicionais incluem taxas de animal de estimação, check-in antecipado e café da manhã.



Antes da chegada

Interaja com seus hóspedes antes da chegada e gere receita incremental

Interaja com os hóspedes quando eles estão mais animados com a viagem e, portanto, mais propensos a responder às oportunidades de upsell. Usando software de engajamento dos hóspedes, envie upgrades, ofertas e itens adicionais significativos para aprimorar a estadia. Na comunicação antes da chegada, melhore a opinião do hóspede antes mesmo que ele pise na propriedade.

Exemplo

Envie um texto automático 2 ou 3 dias antes do check-in com um link para seu marketplace integrado que mostra itens adicionais e ofertas pré-carregados.

Hotel

Olá, Charlie! Estamos ansiosos para receber você no Whistle Hotel na terça-feira. Estamos ocupados com a preparação da sua próxima estadia e queremos saber se você quer algum item adicional no quarto antes da chegada.

Veja uma lista completa de ofertas e preços aqui:

[Whistle Hotel | Ofertas para a chegada](#)

Em caso de dúvidas, informe-nos! Esperamos ver você em breve.

DICA

Considere adicionar as seguintes opções ao seu marketplace: tábua de frios, vinho espumante, cerveja local gelada ou arranjos com pétalas de rosas.

Hotel

Oi, Claire! Estamos ansiosos para receber você no Whistle Hotel na quinta-feira. Você gostaria de reservar o traslado do aeroporto até o hotel? Estamos aqui para ajudar a tornar sua viagem a mais tranquila possível após a chegada. Toque no link abaixo para reservar seu traslado.

[Reservar o traslado do aeroporto](#)

Se você planejar usar o transporte público, colocamos a rota mais direta do aeroporto e das estações de trem no **[nosso site](#)**.

Em caso de dúvidas, informe-nos!

chegada

Crie uma experiência de check-in otimizada com upsells relevantes

Durante a chegada, os hóspedes estão geralmente exaustos e querem entrar no quarto o mais rápido possível. As pesquisas mostram que uma [espera de 5 minutos](#) no check-in leva a uma redução de 50% da satisfação do hóspede. Com o software de engajamento dos hóspedes, você pode oferecer uma experiência de chegada e check-in otimizada.

Exemplo

Envie um link de registro digital antes da chegada para os hóspedes preencherem todas as informações, facilitando o check-in. Inclua detalhes importantes e oportunidades de upsell como check-in antecipado ou upgrade da acomodação.

Hotel

Oi, Matt,

Estamos ansiosos para receber você no Whistle Hotel hoje à tarde! Para otimizar o processo de check-in, temos um formulário de registro digital para você preencher antes da chegada.

Formulário de registro digital

Se você quiser fazer o check-in antecipado ou o upgrade da acomodação, **clique aqui** para ver nossas opções.

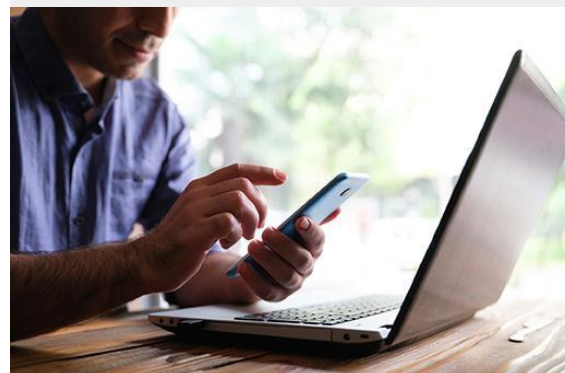
Horário de check-in: 16 horas

Informações de estacionamento: temos **estacionamento com manobrista** disponível ou você mesmo pode estacionar na garagem à esquerda do edifício no nível 2 ou 3.

Vemos você em breve!

DICA

O software de engajamento dos hóspedes facilita o envio digital de solicitações de documentos e o recebimento de assinaturas digitais. Com a integração do PMS, os dados do software de engajamento dos hóspedes sincronizam e preenchem automaticamente os campos para poupar tempo e evitar erros.

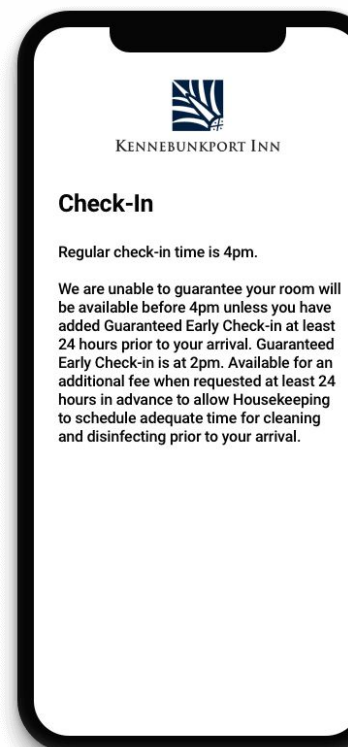
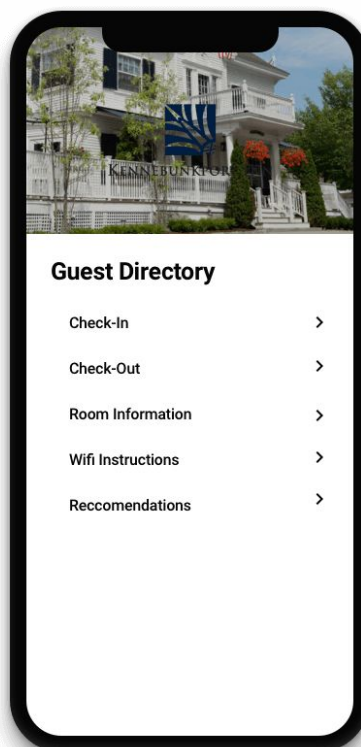
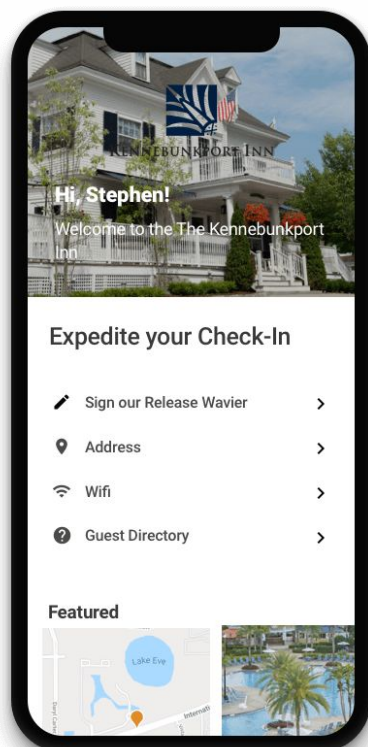


chegada

Crie uma experiência de check-in otimizada com upsells relevantes

Exemplo

Troque o folheto impresso de compêndio da propriedade por um livro de hóspedes digital que pode ser acessado a qualquer momento para encontrar informações importantes sobre a propriedade. Você pode incluir uma seção com itens adicionais e upsells personalizados para a escolha dos hóspedes.



DICA

Os livros digitais permitem que os hóspedes assinem e enviem documentos de registro, acessem chaves digitais e leiam mais sobre a propriedade e as redondezas — além de fornecer um espaço para a oferta de oportunidades de upsell valiosas. As propriedades podem personalizar os livros digitais dos hóspedes de acordo com o estilo e a marca.

Durante a estadia

Promova ofertas especiais e realize a recuperação de serviço

[80% dos turistas a lazer](#) têm interesse em usar dispositivos móveis para solicitar serviços, e as pesquisas mostram que os clientes gastam uma média de [20% a mais](#) ao fazer pedidos pela tecnologia de autoatendimento. Facilite para os hóspedes aproveitarem os serviços e as comodidades da sua propriedade com o software de engajamento dos hóspedes.

Exemplo

Envie um texto automático de acompanhamento após o check-in para perguntar se o quarto atende às expectativas. Essa é uma ótima oportunidade para sugerir oportunidades de upsell ou venda cruzada que eles podem usar durante a estadia.

Hotel

Oi, Lauren, espero que esteja gostando da sua estadia até o momento! Queria conferir como tudo está indo e se podemos fazer algo para deixar sua estadia mais confortável.

Se tiver interesse, podemos **fazer uma reserva** no nosso restaurante premiado ou **agendar uma massagem relaxante** no nosso Whistle spa.

Não hesite em entrar em contato durante a estadia se você precisar de algo. Aproveite!

Exemplo

Envie uma mensagem automática um dia antes da partida para ver se os hóspedes gostariam do check-out tardio ou traslado até o aeroporto.

Hotel

Oi, Richard,

Não acreditamos que esse é seu último dia conosco! Estamos felizes que você escolheu ficar no Whistle Hotel. Você gostaria de um check-out tardio amanhã ou de traslado até o aeroporto?

Podemos providenciar qualquer uma dessas opções.

Avise-nos se houver algo que possamos fazer para deixar sua última noite mais confortável!



Após a estadia

Colete o feedback dos hóspedes e incentive a fidelidade e as indicações

O engajamento do hóspede não precisa terminar depois que ele deixa a propriedade! Use o software de engajamento dos hóspedes para coletar feedback, adicionar avaliações aos seus perfis e enviar códigos de desconto para estadias futuras.

Exemplo

Algumas horas após o check-out, envie o link de uma pesquisa aos hóspedes para coletar feedback. Esse feedback pode ajudar você a fazer melhorias em futuras experiências.

Hotel

Oi, Sharon, agradecemos sua estadia no Whistle Hotel!

Seu feedback é muito importante para nós — você estaria disposta a responder a uma breve pesquisa para informar como foi sua estadia?

[Abrir pesquisa](#)

Apreciamos sua atenção e desejamos uma boa viagem de volta!

Exemplo

Continue a cultivar seus relacionamentos com os hóspedes ao fazer o acompanhamento regularmente (a cada poucos meses) com códigos de desconto e ofertas.

Hotel

Oi, Dan, esperamos que você esteja bem. Adoramos sua estadia conosco no Whistle Hotel e queremos convidar você para voltar. No momento, estamos oferecendo um desconto de 20% nos quartos reservados na próxima semana.

[Faça sua reserva aqui.](#)

Esperamos ver você novamente em breve!



Usando o engajamento durante toda a jornada do hóspede

Descoberta

Contínuo / tenha o chat ao vivo ativo no seu site

Antes da chegada

3 dias antes da chegada / envie um texto automático pré-chegada com um link para seu marketplace e outras oportunidades de upsell e venda cruzada

Chegada

5 horas antes da chegada / envie um link de registro digital antes do check-in para coletar documentos e oferecer opções de upgrade da acomodação.

Durante a estadia

3 horas depois da chegada / envie um acompanhamento automático para ver se as expectativas dos hóspedes estão sendo atendidas e adicione oportunidades de upsell ou venda cruzada.

24 horas antes da partida / envie uma mensagem automática para ver se os hóspedes gostariam do check-out tardio ou transporte até o aeroporto.

Após a estadia

3 horas depois do check-out / envie o link de uma pesquisa aos hóspedes para coletar feedback e deixar avaliações na sua página do TripAdvisor ou do Google.

3 meses após o check-out / faça o acompanhamento com um código de desconto ou uma oferta para incentivar os hóspedes a retornar à propriedade.



O Canalside Inn gera uma **receita adicional de US\$ 1.583 por mês** com a Whistle for Cloudbeds

O [Canalside Inn](#) é um hotel boutique premiado, pet-friendly, localizado no centro de Rehoboth Beach, Delaware (EUA). Com a Whistle for Cloudbeds, a plataforma líder de engajamento dos hóspedes, eles oferecem aos hóspedes um marketplace robusto de upsells, incluindo:

- Check-in antecipado (mais vendido!)
- Check-in tardio (mais vendido!)
- Pacote de encontro romântico
- Massagens no quarto
- Passeios com cães
- Taxas de cães (mais vendido!)
- Ônibus para festa
- Oásis de festa na praia

As táticas do Canalside Inn para upselling incluem usar a Whistle for Cloudbeds para:

- 1 Promover ofertas de upsell na [vitrine](#) do site
- 2 Enviar mensagens automatizadas antes, durante e depois da chegada com links para compra
- 3 Implementar notificações da equipe para atualizar o status de atendimento

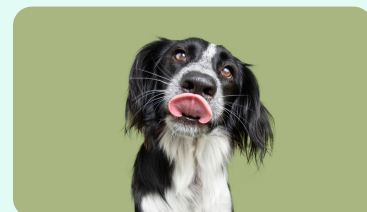
Bem-vindo ao Canalside Inn, `{{First name}}`
Responda com a hora prevista de chegada

Estacione em frente ao prédio, siga diretamente para a Suíte Praia, abaixo do térreo, desça os degraus, vire à direita, primeira porta à direita.

Insira o código de acesso no teclado.

`{{First name}}`, faça upgrade da sua experiência no Canalside Inn.

[Check-in antecipado](#)
[Check-out tardio](#)
[Alugue um caiaque](#)
[mensagem de 60 minutos no quarto](#)
[Deixe-nos passear com seu cachorro](#)



Essa estratégia de upsell resultou em:

\$66

Valor médio de pedido

\$1.583

Receita mensal adicional

20%

Taxa de conversão

Aumentando a receita com pontos de contato significativos

Incorporar upsells em toda a jornada do hóspede resulta em muito mais do que apenas receita adicional para sua propriedade. As oportunidades de upsell relevantes aprimoram a experiência do hóspede, aumentam a satisfação e incentivam a fidelidade do cliente. Ao desenvolver sua estratégia de upsell, não se preocupe com a quantidade de opções a oferecer — foque na qualidade. Considere fazer parceria com negócios locais, como aluguel de bicicletas, serviços de transporte e passeios em vinícolas, para aumentar suas ofertas sem a necessidade de investir em comodidades adicionais.

O uso de software de engajamento dos hóspedes com fluxos de trabalho automatizados para promover seus upsells no momento certo da jornada do hóspede aumenta a probabilidade de conversões e economiza o tempo da sua equipe. Conforme você desenvolve sua estratégia, avalie quais upsells são mais populares e lucrativos para gerar mais receita e [colete feedback dos hóspedes](#) para continuar melhorando as ofertas.



Pronto para aumentar a receita com upsells?

[Saiba mais](#) sobre a Whistle for Cloudbeds, o principal software de engajamento dos hóspedes

whistle 
for Cloudbeds