



## Mystery Guest:

¿Conoce usted cuál es la experiencia real que viven sus huéspedes durante la estancia en su hotel?

Conózcala por medio de programas de evaluación especialmente diseñados y con la participación de auditores de incógnitos especializados y egresados en el sector hotelero y turístico

## ¿Qué es un Mystery

### Guest?

Mystery Guest, también conocido como cliente incógnito o cliente misterioso, es una **herramienta de mejora** de la calidad de servicios y atención a los clientes especialmente diseñada para el sector hotelero.

Mediante la participación de auditores de incógnito, obtendrá una completa y objetiva evaluación de la **experiencia vivida por sus huéspedes**.

- ✓ Respuesta a consultas e-mail
- ✓ Booking telefónico
- ✓ Check-in / Check Out
- ✓ Habitación
- ✓ Zonas comunes
- ✓ Infraestructuras
- ✓ Servicio de Restaurante
- ✓ Servicios de Animación
- ✓ Servicios de Información
- ✓ Servicios Wellness
- ✓ Atención a Incidencias



## Beneficios

Estos son algunos **beneficios** que disfrutan los hoteles y cadenas que ya implementan programas de Cliente Incógnito o Cliente Misterioso:

- ✓ Mayor rapidez de **reacción**
- ✓ Mejora de **procedimientos**
- ✓ Creación de **cuadros de mando**
- ✓ Mayor eficacia de la **información**
- ✓ **Diferenciación** de la competencia
- ✓ Refuerzo de **Cultura Corporativa**
- ✓ Mejor gestión de **imagen** de marca
- ✓ Mayor **control** de hoteles asociados
- ✓ Mejora de **satisfacción** de clientes
- ✓ Mayor nivel de **recomendación**
- ✓ Mejorar los **resultados** del negocio



## Valor Agregado:

En OpenIncentive ponemos a su disposición nuestra Experiencia, Conocimiento y Eficacia, para aportar valor agregado a nuestros clientes el cual que queda plasmado en nuestra manera diferencial de implementar la auditoria de Mystery Guest, ya que no solamente nos limitamos al análisis y diagnostico, si no que los complementamos con nuestros programas de Capacitación y Entrenamiento en pro de generar un cambio real y efectivo.

## Personalización:

Diseño a medida del proyecto en todas sus fases, adaptándolo a las necesidades de cada hotel o cadena hotelera.

## Integración:

Implantación coordinada con el resto de herramientas de calidad y gestión que ya apliquen.

### **Calidad:**

Información con el máximo rigor y detalle aportada por auditores especializados en turismo.

### **Análisis:**

Gestión agregada de la información como verdadero sistema de *customer experience management*.