

Comunicación con huéspedes

Check-in online, recepción automática, asistente virtual, encuestas, fidelización, mensajería y email marketing.

- [Emails automáticos y marketing](#)
 - [Emails automáticos y marketing](#)
 - [Guía para diseñadores](#)
- [Check-in online](#)
- [Recepción automática](#)
- [Asistente virtual \(IA\)](#)
- [Encuestas](#)
- [Club de Fidelización](#)
- [Mensajería](#)

Emails automáticos y marketing

Emails automáticos y marketing

El Gestor de Email Marketing es la herramienta con la que gestionas todos los correos que reciben tus huéspedes: los que se envían solos cuando pasa algo en una reserva, y los que tú decides lanzar para vender más. Usa un editor por bloques, plantillas responsive que se adaptan a cualquier dispositivo, y comodines que rellenan automáticamente datos de cada reserva (nombre, fechas, precio...) para que no tengas que escribirlos a mano.

En este apartado vas a encontrar cómo **acceder al gestor**, cómo funcionan los **correos automáticos**, cómo usar los **comodines**, y cómo lanzar una **campana de marketing**.

1. ¿Dónde está el Editor Online ?

☐ **¿Dónde ir?: Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail > Editor Online**

Nota: *también puedes entrar desde la app Avirato, en **Menú > Utilidades > Editor de plantillas**.*

2. Correos automáticos

Son los correos que se envían solos, sin que tengas que hacer nada, cuando ocurre algo en una reserva: se confirma, el huésped hace el check-in online, se cancela...

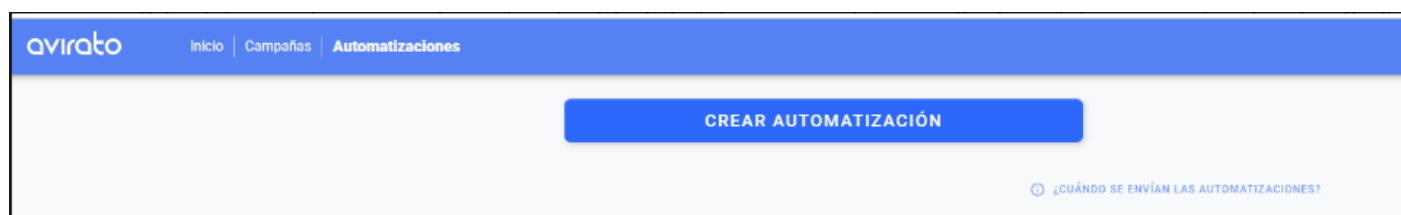
Dato a tener en cuenta: *Las automatizaciones solo se disparan cuando la reserva pasa de estado "reserva" a "reserva confirmada". Ese cambio de estado puede hacerse de forma manual o automática (se configura en **Personalización > Planning > Reserva**), pero en ambos casos el envío del email de confirmación tienes que programarlo aquí, en **Automatizaciones**. Cada huésped solo recibe el mismo correo automático una vez, salvo que lo reenvíes tú manualmente desde su reserva.*

Nota: todas las automatizaciones se envían desde la dirección de correo que configures en **Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Configuración**. Si necesitas configurarla, consulta [Configuración del correo](#).

2.1 Crear un correo automático nuevo

Paso 1: Empieza la automatización

Dentro del Editor Online, ve a **Automatizaciones > Crear automatización**, ponle un nombre que te ayude a identificarla y pulsa siguiente.



Paso 2: Decide cuándo y a quién

Elige cuándo se envía (por ejemplo, X días antes o después de la fecha de reserva, de entrada o de salida) y **a quién va dirigida** (todas las reservas, solo recepción, motor de reservas, channel manager...), pudiendo filtrar también por categoría y por estado del pago.

Paso 3: Diseña el contenido

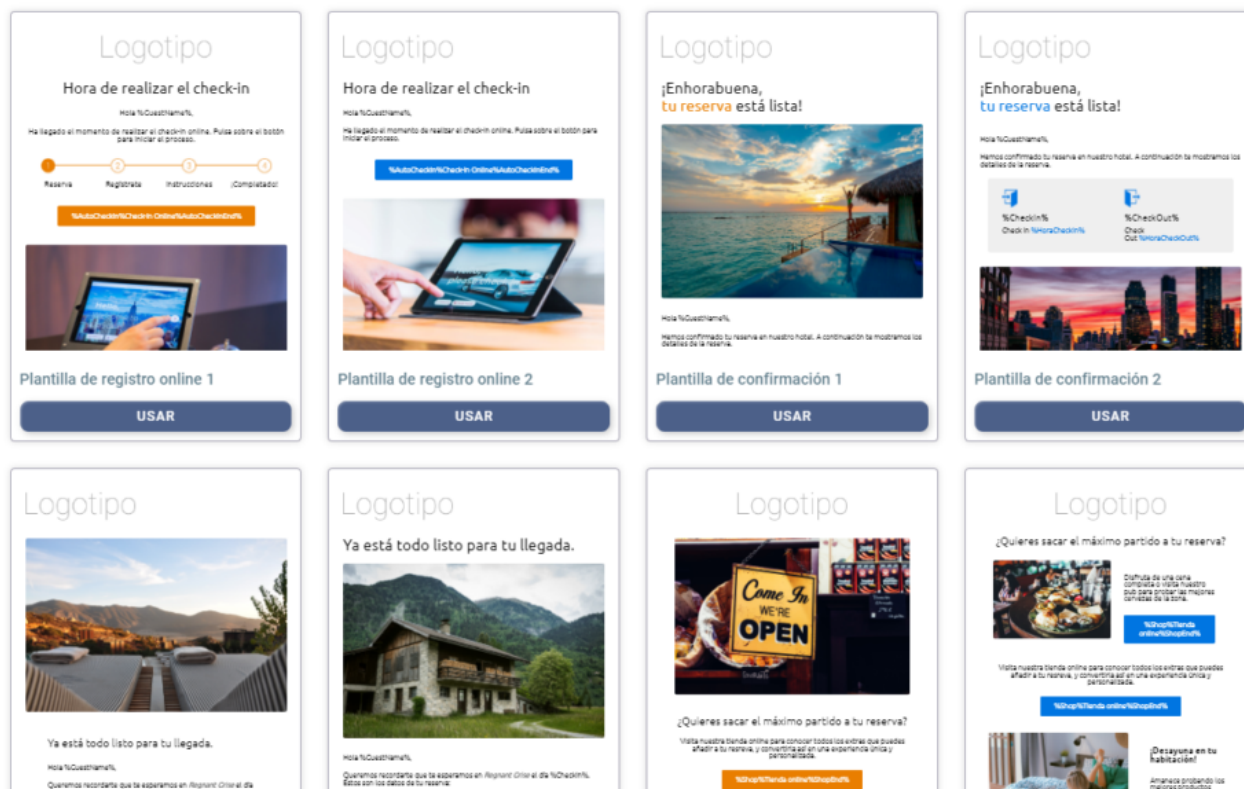
Tienes tres formas de crear la plantilla:

Plantilla prediseñada

Usa una de las plantillas gratuitas que ya trae el programa y personalízala a tu gusto.

Importar contenidos desde otra plantilla

Plantillas prediseñadas



Crear desde cero

Diseña tu propia plantilla con el editor por bloques, muy intuitivo y fácil de usar.

Reutilizar una plantilla

Parte de una plantilla que ya hayas usado antes y modifícala.

Ojo: Recuerda pulsar **Guardar** antes de salir del editor de contenido, o perderás los cambios.

Paso 4: Envía una prueba y revisa el asunto

Antes de activarla, pulsa **Enviar prueba** para ver exactamente cómo la recibirá tu huésped; te llegará al correo electrónico configurado en el PMS. Comprueba también que el **asunto del correo** esté escrito.

2.2 Un correo distinto según el origen de la reserva

Puedes hacer que la plantilla de confirmación sea la misma para todas las reservas, o que cambie según venga del channel manager o del motor de reservas propio.

❏ **¿Dónde ir?: Integraciones Avirato > Correo electrónico > Configuración > Mail confirmación de reserva**, donde eliges qué plantilla usar para "Plantilla channel manager" y para "Plantilla motor de reservas".

Dashboard Planning Reserva CRM Informes RMS Chat

Configuración Plantillas mail

Servidor de correo entrante imap.gmail.com Puerto Entrante 993

Servidor de correo saliente smtp.gmail.com Seguridad SSL

Usuario barbara.castelloteavirato@gmail.com Puerto envío 465

Contraseña ***** Seguridad SSL

Probar y Guardar

Alertas

Dirección de mail de administración para el envío de alertas: Email

☐ Enviar copia de los mails enviados a clientes

☐ Notificar si no se ha realizado el Check Out y hay una reserva pendiente de Check In después de las 0

☐ Notificar si se realiza un descuento superior a 0

☐ Notificar salidas de caja superiores a 0

☐ Notificar ante reservas superiores a 0

☐ Notificar ante cuentas de crédito superiores a 0

Guardar

Mail confirmación de reserva

Plantilla channel manager Confirmación #confirmación

Plantilla motor de reservas Confirmación #confirmación

Plantilla Cancelación Cancelación

Plantilla Check In No usar

Ayuda Guardar

2.3 Editar o desactivar un correo automático

Desde el editor online, en la pestaña **Automatizaciones**, pulsa el lapicero para editarla o la papelera para eliminarla. Para activarla o pausarla sin borrarla, usa el interruptor "Activar".

Recomendación: Las plantillas de Confirmación, Recordatorio y Agradecimiento vienen creadas por defecto y no se pueden eliminar, porque también las usan tus SMS y WhatsApp automáticos: mantenlas activas si ya usas esos canales.

2.4 Enlaces al check-in online en tus plantillas

Si incluyes en tus correos el enlace a tu check-in online y trabajas con Booking.com como canal, ese enlace puede quedar bloqueado o eliminado si no lo tienes autorizado en tu cuenta de Booking.

¿Dónde ir?: en tu extranet de Booking.com, **Establecimiento > Preferencias de mensajes > Ajustes de seguridad > Tus enlaces aprobados > Añadir enlace**

Paso 1: Añade tu enlace

Añade el enlace de tu check-in online y guarda los cambios.

Paso 2: Protege los enlaces únicos

Si usas enlaces distintos para cada reserva, añade también el dominio del que provienen para que Booking no los elimine.

3. Comodines: personaliza cada correo

Los comodines son etiquetas que rellenan automáticamente datos de cada reserva —nombre del huésped, fechas de entrada y salida, precio...— para que no tengas que escribirlos a mano.

Cómo usarlos

Paso 1: Abre el panel de comodines

Dentro del editor de contenido, en la barra superior, pulsa el icono de "Comodines".

Añadir un comodín

Buscar

Número de adultos <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Anticipo de la reserva <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Auto Checkin <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Enlace Cancelación de reserva (Tarifa reembolsable) <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Fecha de entrada <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Fecha de salida <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Hora de entrada <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Hora de salida <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +
Número niños <i>Para automatizaciones</i>	AÑADIR +

Paso 2: Elige el tipo

Selecciona si quieres ver los comodines de **Automatizaciones** o de **Campañas**: son listas distintas.

Paso 3: Cópialo y pégalo

Busca el que necesites, pulsa "Añadir" (o "Copiar comodín") y pégalo donde quieras que aparezca

ese dato dentro de la plantilla.

Nota: algunos comodines, como los de venta adicional (Upselling) o los del tipo de habitación, ya traen un diseño fijo (colores y estructura) que no se puede modificar desde el editor.

Ojo: Un comodín de campaña no funciona en una plantilla de automatización, y viceversa.

4. Marketing: cómo lanzar una campaña

Una campaña es un correo puntual que tú decides enviar a una lista de contactos: ofertas, novedades, newsletters...

Nota: también puedes acceder al gestor desde **Avirato > CRM > Newsletter**. Desde ahí puedes además exportar tus listados segmentados a Excel, o enviarlos manualmente desde tu propio correo con el botón "Enviar email a lista seleccionada".

Paso 1: Nombra tu campaña

Ve a **Campañas > Crear campaña** y ponle un nombre que la identifique (por ejemplo, "Ofertas de verano").

Paso 2: Elige a quién va dirigida

Selecciona una lista de contactos existente, o crea una nueva.

Paso 3: Define el remitente

Escribe el nombre con el que quieres que la reciban tus contactos (por ejemplo, "Hotel Soleado" o "María, de Hotel Soleado").

Paso 4: Decide cuándo se envía

Puedes lanzarla al momento o programarla para una fecha y hora concretas.

Paso 5: Diseña el contenido y el asunto

Igual que en las automatizaciones: plantilla prediseñada, desde cero, o una que ya hayas usado. No olvides escribir el asunto del correo (admite emojis, máximo 50 caracteres) y guardar los cambios.

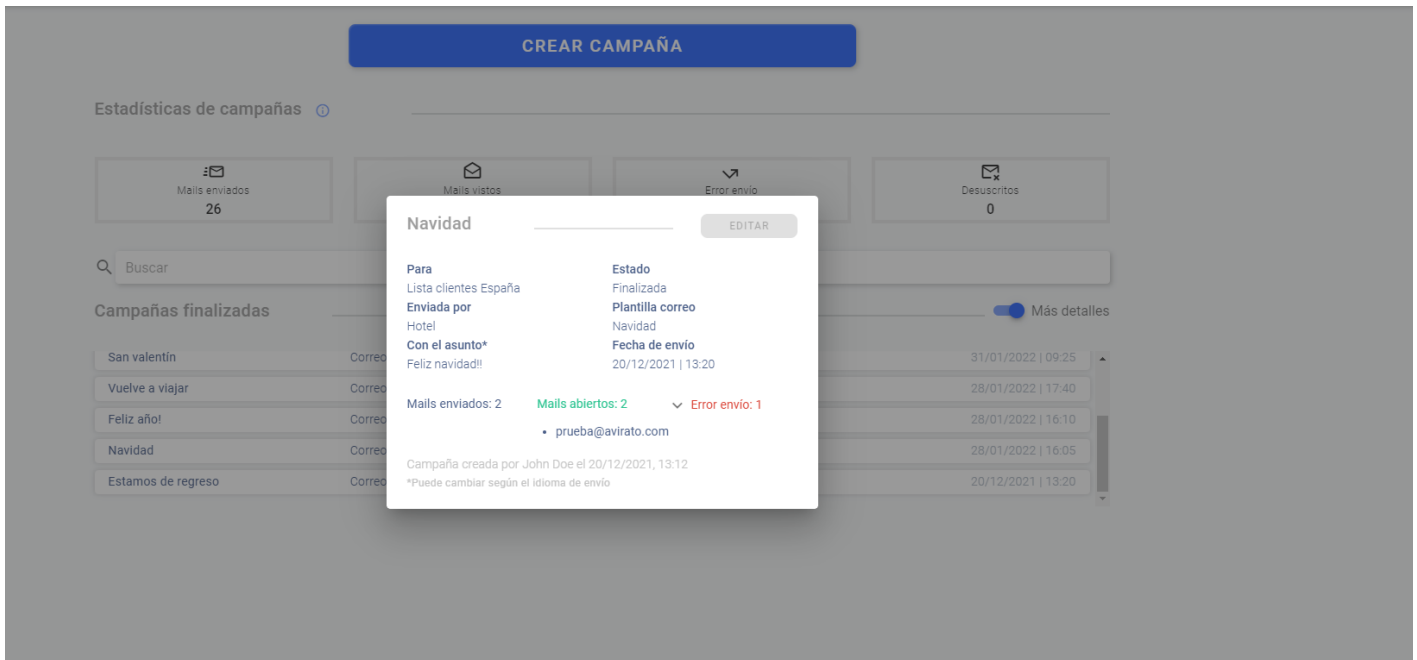
Paso 6: Guarda o lanza

Si aún no está lista, guárdala como borrador y continúa más tarde. Si ya está todo listo, pulsa **Lanzar campaña**. Los borradores guardados se muestran en el apartado Borradores, desde donde podrás editarlos o eliminarlos cuando quieras.

Dato a tener en cuenta: Las campañas se envían en tandas de 100 correos cada 10 minutos.

4.1 Configurar el correo de envío

📁 ¿Dónde ir?: Campañas > Ajustes > Configuración de correo electrónico



Recomendación: Si usas el servidor de correo de Avirato, el límite es de 50 envíos por hora. Si necesitas enviar a más contactos, contacta con tu gestor para ampliarlo.

4.2 Listas de contactos

Puedes crear una lista nueva desde el botón **Crear**, y desde cada lista ya creada puedes eliminarla, duplicarla, editarla o usarla directamente para una nueva campaña.

Nota: también puedes crear una lista filtrando por palabras que aparezcan en las observaciones de cliente de la reserva (por ejemplo, "golf").

4.3 Revisar los resultados de una campaña

Una vez enviada, entra en **Campañas**, selecciona tu campaña y verás los correos enviados, abiertos y con error de envío:

Correos enviados

Todos los que llegaron a la cuenta de destino.

Correos abiertos

Cuántos de esos correos fueron abiertos por el destinatario.

Error de envío

La dirección no era válida o hubo un problema en el servidor de destino. El sistema reintenta el envío automáticamente antes de darlo por fallido definitivamente.

Ojo: Actualmente no podemos garantizar con precisión el dato de "correos abiertos", por cambios recientes en los protocolos de Gmail y Outlook. Si ves ese número en 0, no significa que el envío haya fallado: tus campañas se siguen enviando con normalidad.

Ver también

- [Check-in online](#) — configura la plantilla que recibe tu huésped al completar el registro de viajeros.

→ **Siguiente paso:** [Guía para diseñadores](#)

Guía para diseñadores

Si tu alojamiento cuenta con un departamento de informática o con conocimientos de desarrollo, puedes crear tus propias plantillas de email programándolas directamente en código HTML, en lugar de usar el editor por bloques. Esto te da control total sobre el diseño.

1. Dónde crear una plantilla en HTML

☐ **¿Dónde ir?: Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail**

En la columna de la izquierda verás todas las automatizaciones que ya tengas creadas, tanto las hechas con el editor por bloques como las creadas en HTML.

Paso a paso

Paso 1: Añade una plantilla nueva

Debajo de la columna, pulsa el botón "+ Añadir".

Paso 2: Ponle nombre y título

Elige un nombre que identifique la plantilla y rellena el campo "título" que aparece arriba.

Paso 3: Confirma la creación

Pulsa de nuevo el botón "+ Añadir". Verás el mensaje "Cambios almacenados correctamente".

2. Las dos pestañas de cada plantilla

Contenido

Muestra una previsualización de lo que hayas creado para esa plantilla, tanto si viene de una plantilla prediseñada como si la has creado tú con el editor de código HTML.

Automatización

Aquí configuras cuándo se envía y a quién va dirigida, igual que en cualquier otra plantilla.

3. Editor con código HTML

En la parte de abajo de cada plantilla encontrarás el botón "Editor con código HTML". Con esta opción puedes escribir y editar el contenido completo en HTML.

Ojo: Una vez que creas una plantilla en HTML, no podrás volver a editarla ni recrearla desde el Gestor de Email Marketing Online (editor por bloques). Elige este camino solo si tienes claro que quieres mantenerla en código a partir de ahora.

4. Si un envío falla

Si al intentar enviar un correo el sistema lo rechaza, quedará registrado en el historial de la reserva y no se volverá a intentar enviar automáticamente.

Dato a tener en cuenta: Si el huésped corrige su dirección de correo, tendrás que reenviar la plantilla manualmente desde la reserva: el sistema ya la marcó como enviada y no reintentará por su cuenta. Si el correo del huésped no es válido, tampoco se reintentará esa automatización, y verás el aviso en el apartado "Historial cliente" de la reserva.

Ver también

- [Configuración del correo](#) — cómo configurar la cuenta desde la que se envían tus plantillas (correo propio, Gmail, Outlook...).

← **Paso anterior:** [Emails automáticos y marketing](#)

→ **Siguiente paso:** [Check-in online](#)

Check-in online

El check-in online permite que tu huésped complete su registro de viajeros antes de llegar al hotel, sin colas ni esperas en recepción — los datos se guardan directamente en la ficha de su reserva.

Menos tiempo de espera en recepción

El huésped completa sus datos desde el móvil o el ordenador antes de llegar; en recepción solo hay que verificar su identidad.

Sin contacto necesario

Todo el proceso se hace desde el propio dispositivo del huésped, de forma rápida y segura.

Mejor experiencia para tu huésped

Una buena experiencia de check-in influye directamente en la satisfacción con tu alojamiento.

1. Las 3 formas de activar el check-in online

Check-in por email

Tu huésped recibe un enlace por correo y completa su registro antes de llegar. Se activa desde tus plantillas de email automatizadas.

Check-in por tablet

Tu huésped rellena sus datos en una tablet en recepción. Incluido sin coste adicional en la versión Premium.

Capturador de firmas

Solo si ya tienes un dispositivo de firma Topaz System Inc., a través de Delta Informática.

2. Check-in por email

☐ ¿Dónde ir?: **Menú > Configuración > Integraciones Avirato > E-mail > Plantillas Mail**



Check-in by Mail

Automatice su plantilla de e-mail y facilite el Auto Check-in a sus huéspedes.

Copie este enlace a su plantilla e-mail:

 %AutoCheckIn%Texto enlace%AutoCheckInEnd%

[Centro de ayuda >](#)

Nota: para que se asigne el número de parte de viajero, este check-in debe realizarse con al menos 24 horas de antelación al check-in.

Paso 1: Abre el editor de tu plantilla

En "Plantillas Mail", pulsa el botón "Editor Online".

Paso 2: Añade el comodín de Auto Check-In

En el editor, coloca el cursor donde quieras insertar el enlace, pulsa "Comodines", elige "Auto CheckIn" y pulsa "Agregar".

Paso 3: Guarda y recarga

Guarda la plantilla y, en el PMS, pulsa "Recargar" para que se actualice sin tener que reiniciar Avirato.

Así lo vive tu huésped

Tu huésped recibe el enlace de check-in en su email y pulsa "Empezar Check-in".



- 1 Empieza el check-in online
- 2 Escoge método para registrar
- 3 Completa los datos del huésped
- 4 Firmar el registro
- 5 Finaliza el check-in online

Empieza aquí tu

Check-in online

 avirato

Gracias por elegirnos.

A continuación, vamos a guiarte para que realices el check-in de tu reserva en unos sencillos pasos.

[Empezar Check-in](#)

Elige si va a registrar solo a un huésped o a todos los de su habitación, y completa sus datos: tipo de documento, número, fecha de expedición, sexo, nombre, apellidos y fecha de nacimiento.

Dato a tener en cuenta: también puede subir una foto de su documento — el sistema completa automáticamente nombre, apellidos, fecha de nacimiento y sexo, y solo queda rellenar teléfono y email a mano.

← ATRÁS

HUÉSPEDES REGISTRADOS 0/2

1 Empezar el check-in online

2 Escoge método para registrar

3 Completa los datos del huésped

4 Firmar el registro

5 Finaliza el check-in online

Enviar Link Para Registrarse

Superior Room

¡Perfecto! Ya solo falta la firma

Continuar

Al terminar, firma el registro y confirma. Tanto tu huésped como tu establecimiento recibiréis una copia, y los datos se vuelcan automáticamente en la ficha de la reserva.

Datos cliente

Facturación y Cargos

Datos contratados

Grupos

Contratos

Notificaciones

Otra información

Historial cliente

Email

Imprimir reserva

Cliente

Documento: T32888815

Nombre: Elena

Apellido: Cano Palacios

Fecha de nacimiento: 07-03-1987

Sexo: F

País y Provincia: España

Ciudad y CP: A Coruña

Reserva

Residencia: Superior Room

Fecha: 04-05-2022

Hora: 13:00

Estado: Check-in

Tarifa: Tarifa predominante

Operador: Cliente Web

Tip de Reserva	Nº de Reserva	Fecha Expedición	Reserva	Apellido	Sexo	Fecha Nacimiento	Reservación
OTR	T32888815	04-05-2022	Elena	Cano Palacios	F	07-03-1987	España

3. Check-in por tablet



Check-in by Tablet

Mejore la experiencia del cliente, reduzca los tiempos de espera con Check-in Tablet desde la Recepción.

Utilice esta url para configurarlo

https://avirato.com/acceso_usuarios/viajeros.php?codi

[Centro de ayuda >](#)

Incluido sin coste adicional en la versión Premium de Avirato.

Nota: solo se puede realizar un check-in a la vez, aunque tengas varias tablets.

☐ ¿Dónde ir?: **Menú > Configuración > Herramientas Avirato > Check-in Online > Check-in By Tablet**

Paso 1: Instala la URL en la tablet

Copia la URL indicada en esa pantalla e insértala en la tablet de recepción.



Registro de Viajeros

ES ▼

1 DNI
Identificación

2 Nombre
Datos básicos

3 Dirección
Residencia

4 Contacto
Información



DNI

Número del Documento

 Seleccione Tipo de Documento

Seleccione Tipo de Documento ▼

 Número del Documento ⓘ

Número del Documento

 Fecha de Validez ⓘ

dd/mm/aaaa 

 Fecha de Expedición ⓘ

dd/mm/aaaa 

Siguiente Paso →



Paso 2: Tu huésped completa sus datos

Tu huésped rellena el formulario directamente en la tablet.

Paso 3: Recupera los datos desde la reserva

Desde la ficha de la reserva, en "Registro de viajeros", pulsa el menú de tres puntos y elige "Leer datos tablet".

Planning ▾ Reserva Avisos CRM Informes

Cliente VP ☐ Newsletter ☒

☒ Particular ☐ Empresa

Documento: 1501663028061

Nombre: Almudena

Apellidos: Muñoz

Teléfono:

Email: mschinos@evratro.com

Descuento: 0.0 %

País y Provincia: España Barcelona

Ciudad y CP:

Dirección:

Comentarios:

Tipo de Docume...	Núm. Documento	Nombre
DOCUMENTO D...	CFR45321	Almudena

Leer datos DNIe

Leer datos tablet

Escanner Access 25

Escanear documento desde Webcam

Recargar

Paso 4: Imprime el parte para la firma

Cada establecimiento debe conservar los registros firmados de sus huéspedes.

4. Capturador de firmas

Esta opción es solo para quienes ya disponen de un capturador de firma Topaz System Inc., a través de Delta Informática, y únicamente en la versión de Avirato para Windows.



☐ ¿Dónde ir?: **Menú > Configuración > Herramientas Avirato > Check-in Online > Capturador de Firmas**

Paso 1: Activa el dispositivo

Marca la casilla y elige si quieres usarlo solo para firmar ("Signature Pads") o también para pedir el consentimiento de newsletter ("Tablet Display").

Paso 2: Tu huésped firma al llegar

Cuando llegue, ábrelo desde el registro de viajeros de su reserva.

The screenshot shows the Avirato CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Planning', 'Reserva', 'Avisos', 'CRM', and 'Informes'. The 'CRM' tab is active. On the left, there's a sidebar with 'Búsqueda', 'Añadir Cliente', 'Newsletter', and 'Registro de viajeros'. The main area is divided into 'Parámetros de búsqueda' (Search Parameters) and 'Resultados' (Results). The search parameters include fields for 'DNI/PASAPORTE', 'Email', 'Nombre / Empresa', 'Teléfono', and 'Nacionalidad'. The results section shows a list of clients, with 'ALEXANDER DAVID RUA CON BUNOZ' selected. To the right of the results, there's a 'Parámetros de búsqueda' section with 'Cliente' set to 'Particular' and 'Documento' set to '200000000'. A yellow box highlights the 'Newsletter' and 'VIP' checkboxes, both of which are checked.

5. Qué pasa después con esos datos

Todo lo que recoges en el check-in online —por email, tablet o firma— se guarda automáticamente en la ficha de la reserva. Desde ahí, si tienes configurada tu hospedería, Avirato envía el parte de viajeros de forma automática a la autoridad que corresponda según dónde esté tu alojamiento.

6. El correo que recibe tu huésped

Cuando tu huésped completa el check-in online (datos + firma digital), recibe automáticamente un correo con el PDF de su registro firmado. Puedes elegir si ese correo usa la plantilla predeterminada del PMS o una personalizada, diseñada por ti.

❏ ¿Dónde ir?: **Integraciones Avirato > Correo electrónico > Configuración > Mail confirmación de reserva > Plantilla Check In**

Plantilla predeterminada

No requiere ningún diseño por tu parte: se envía tal cual la trae el PMS.

Plantilla personalizada

Créala desde el editor online y selecciónala en ese mismo desplegable. No hace falta activar ninguna automatización: se envía en el momento en que se completa el check-in.

*****Dato a tener en cuenta:***** *Si usas la plantilla personalizada, el titular de la reserva no recibe los PDFs firmados del resto de ocupantes.*

Ver también

- [Hospedajes SES](#) — el registro de viajeros para el resto de España.
- [Mossos d'Esquadra](#) — el registro de viajeros en Cataluña.
- [Ertzaintza](#) — el registro de viajeros en País Vasco.
- [Emails automáticos y marketing](#) — configura y automatiza todas las plantillas de correo de tu alojamiento.

← **Paso anterior:** [Automatizaciones y campañas de email marketing](#)

→ **Siguiente paso:** [Recepción automática](#)

Recepción automática

Recepción automática

Vaya a Configuración -> Herramientas Avirato -> Recepción automática

Mediante este sistema podrá tener una recepción desatendida 24h.

Generar código QR

¿Y si los clientes llegaran a su recepción y encontrasen un cartel donde se les ofrece reservar de forma inmediata a través de un código QR?

Genere e imprima códigos QR con los que dar acceso al motor de reservas a sus clientes al llegar al hotel sin necesidad de ser atendidos en recepción.

¡Importante! Es necesario tener configurado al menos un [método de pago](#).

En el primer desplegable que encontrará en la pantalla usted escogerá el tipo de negocio sobre el que quiere generar el QR. Si usted no ofrece el alquiler de otros tipos de espacios, lo que sucederá **en la gran mayoría de casos, esta opción será «Alojamiento»**.

En caso de querer generar un acceso al motor de reservas de otro tipo de espacio selecciónelo.

Generar código QR

Aquí podrá generar códigos QR para los clientes que quieran reservar directamente al llegar al Hotel, sin necesidad de ser atendidos en recepción.

Para usar esta funcionalidad necesita tener configurado al menos un método de pago. Visite el manual para saber más.

Alojamiento ▾



Generar QR

 Imprimir código

 Descargar código

Pulse **Generar QR** y automáticamente tendrá un QR para acceder a su motor de reservas. También puede imprimir este QR con unas instrucciones de uso o descargarlo en formato png

Mediante este acceso a su motor de reservas **las reservas tendrán desactivado el release** para que los huéspedes puedan acceder directamente una vez reservada la estancia.

Generar código QR Específico

¿Y si no quiere ofrecer todas sus categorías mediante este acceso QR?

En ese caso, utilice esta opción para generar un **QR específico con acceso solamente aquellas categorías que desee**. Haga click sobre todas las que quiera incluir

Este acceso, tiene por defecto los extras y paquetes promocionales deshabilitados. Márquelo en caso de querer habilitarlos.

Una vez haya configurado todas las opciones, pulse, generar QR.

Generar Código QR Específico

Estas son las categorías que estarán disponibles para reservar al escanear el código QR.

☐	Categorías
☒	Junior Swim-Up Suite Ocean View
☒	Two-Story Rooftop Terrace Suite Ocean Front
☒	Junior Suite Ocean Front
☒	Special
☒	Alico Deluxe
☒	Suite Con Vistas A La Montaña
☒	Individual Exclusive
☒	Suité Con Vistas Al Mar
☒	Habitación Matrimonio
☒	Suite Especial

☐ Habilitar extras ☐ Habilitar paquetes promocionales



 [Imprimir código](#)

 [Descargar código](#)

Los huéspedes accederán al motor de reservas a través del QR, donde completarán y abonarán su reserva en la pasarela de pago.

A continuación, se les dirigirá directamente al check-in online, donde rellenarán los datos de su registro sin necesidad de pasar por recepción.

¡Importante! Para que el huésped pueda completar su reserva es necesario configurar el [Check-in online automático](#).

Instrucciones de acceso

Cuando el huésped realice el check-in online, recibirá un correo con los detalles de su reserva y las instrucciones de acceso.

En caso de contar con un sistema de acceso automatizado como cerraduras con contraseña o guarda llaves electrónicos, especifique

Una vez realizado el check-in online, el cliente recibirá un mail con los siguientes datos:

- Nº de habitación.
- Instrucciones de acceso:
Se podrán indicar unas instrucciones por cada categoría del acceso a la estancia o bien dar unas instrucciones genéricas.

Estas instrucciones detallarán los pasos a seguir según el sistema de acceso que se utilice en su establecimiento: código, proximidad, tarjeta, taquilla, etc.

Instrucciones de acceso

En este campo podrá especificar qué indicaciones quiere que reciban sus clientes tras realizar la reserva automática. Escoja entre una instrucción para todas los espacios, o bien que cada espacio tenga sus propias indicaciones.

Selecciona una categoría ▼

☒ Usar mismo texto para todas los espacios ☐ Usar texto por categorías

Visual HTML

Párrafo ▼ 12 pto. **B** *I* U

Guardar

Sistemas de apertura

Actualmente existen una gran cantidad de sistemas de acceso en el mercado, Avirato es compatible con la mayoría de ellas. [Consulte los sistemas de apertura compatibles.](#)

Si quiere consultar la compatibilidad con un sistema específico [póngase en contacto con nosotros](#) y nuestro departamento técnico estará encantado de aconsejarle.

***¿No ha encontrado lo que busca?** Envíenos un correo electrónico con su sugerencia pinchando [aquí](#).

Asistente virtual (IA)

CHATBOT CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA

¿Qué es un chatbot?

Un chatbot para hoteles es un software conversacional especialmente desarrollado con IA para el sector hotelero que está diseñado para simular una conversación con un humano, permitiendo a los establecimientos turísticos comunicarse con sus huéspedes de forma instantánea y personalizada sin comprometer la automatización. funcionan con PLN (procesamiento del lenguaje natural), lo que significa que pueden interpretar el lenguaje humano para comprender la intención de los huéspedes. Lo mejor de la tecnología de inteligencia artificial es su proceso de aprendizaje constante.

¿Qué ventajas ofrece un chatbot para hoteles?

Aumento de ventas: Los chatbot para las reservas de establecimientos turísticos brindan asistencia inmediata a los clientes potenciales que visitan su sitio web: responden a sus preguntas de inmediato y les guían a través del proceso de reserva, lo que genera nuevas oportunidades de venta y mejora las tasas de conversión.

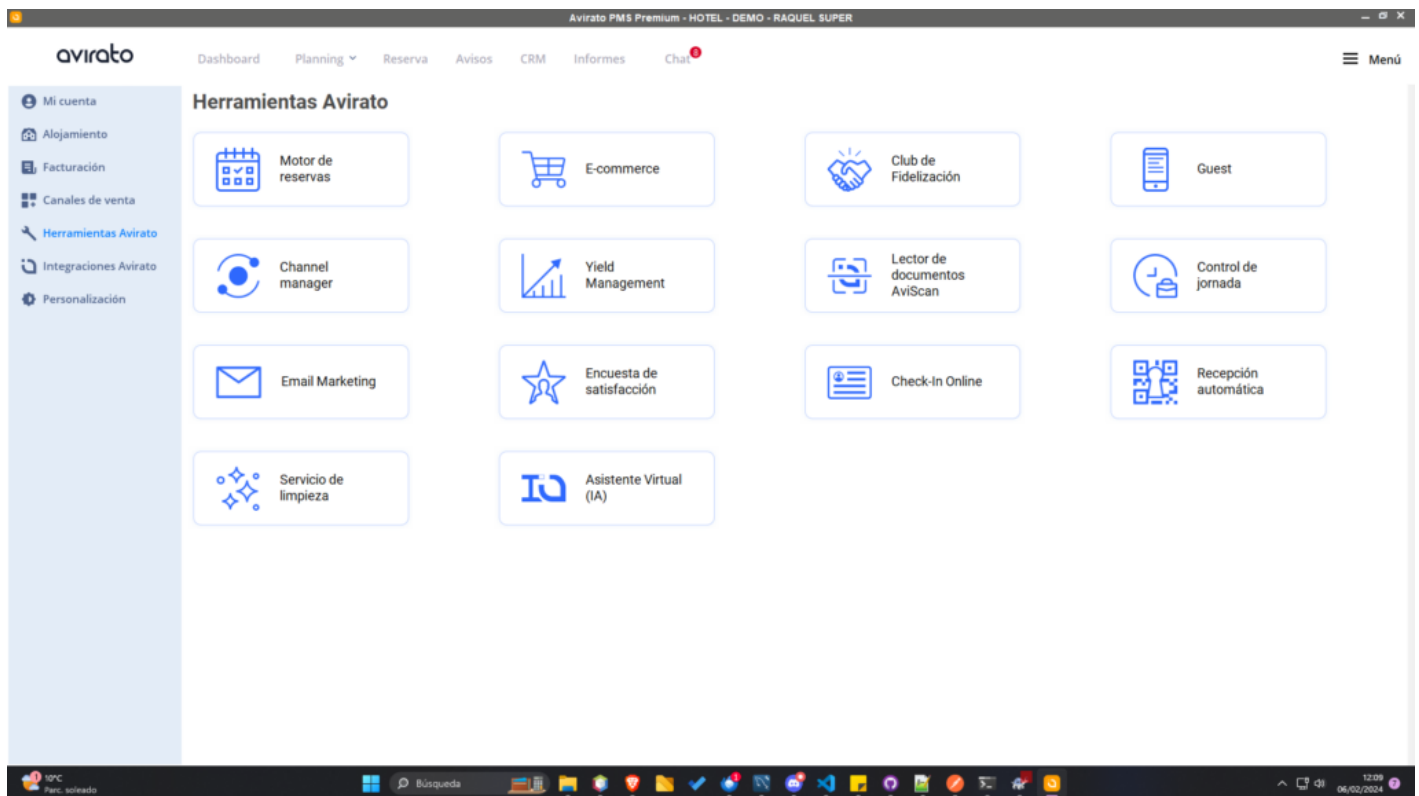
Mejora de la atención al cliente: Un chatbot con inteligencia artificial para hoteles está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, y responde rápidamente a cada una de las preguntas que realizan los usuarios, eliminando las tediosas esperas en las conversaciones online.

Optimizar las operaciones: Al automatizar los procedimientos de atención al cliente, los chatbot posibilitan una disminución de costes y una reducción del tiempo que los agentes de atención al cliente dedican a resolver problemas simples. El personal de atención al cliente de su establecimiento puede enfocarse en tareas de mayor valor añadido, resolviendo problemas que requieren intervención humana.

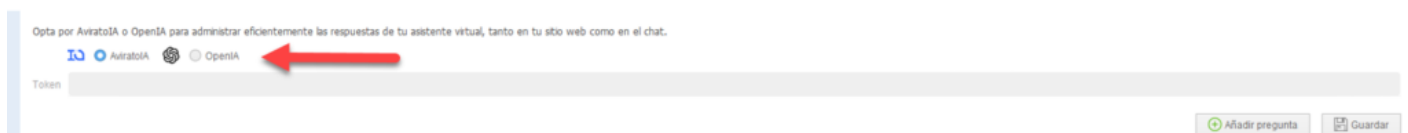
Mejora de la satisfacción del cliente: Los chatbot responden a las preguntas de los usuarios con las respuestas que tú decides, al instante y en varios idiomas.

Cuanta más información pueda ofrecer al usuario a través de su chatbot, mejor servicio ofrecerás a tus potenciales clientes y más probabilidades tendrás de que resuelvan cualquier duda a tus usuarios y acaben efectuando una reserva.

En el modulo de **Herramientas de Avirato**, encontraremos el módulo de Asistente Virtual



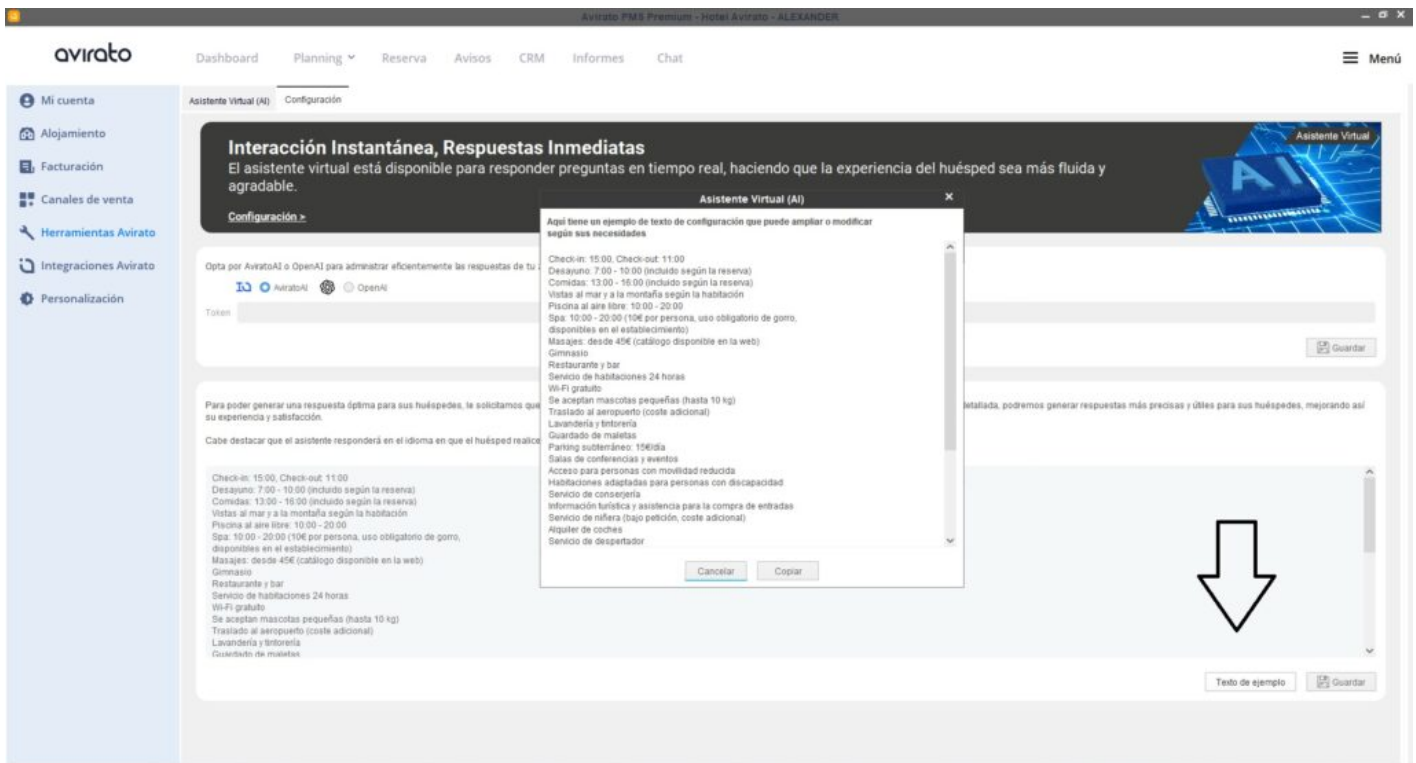
Al ingresar nos encontraremos para poder elegir si usaremos la IA de Avirato (el cual tendrá un uso limitado de interacción con el huésped, pero podrán comprar un paquete de uso a través de su comercial o si el establecimiento decide indicar un Token para tener ilimitadas preguntas y respuestas. **** Comunícate con soporte para saber como obtener la APIKEY desde ChatGTP****



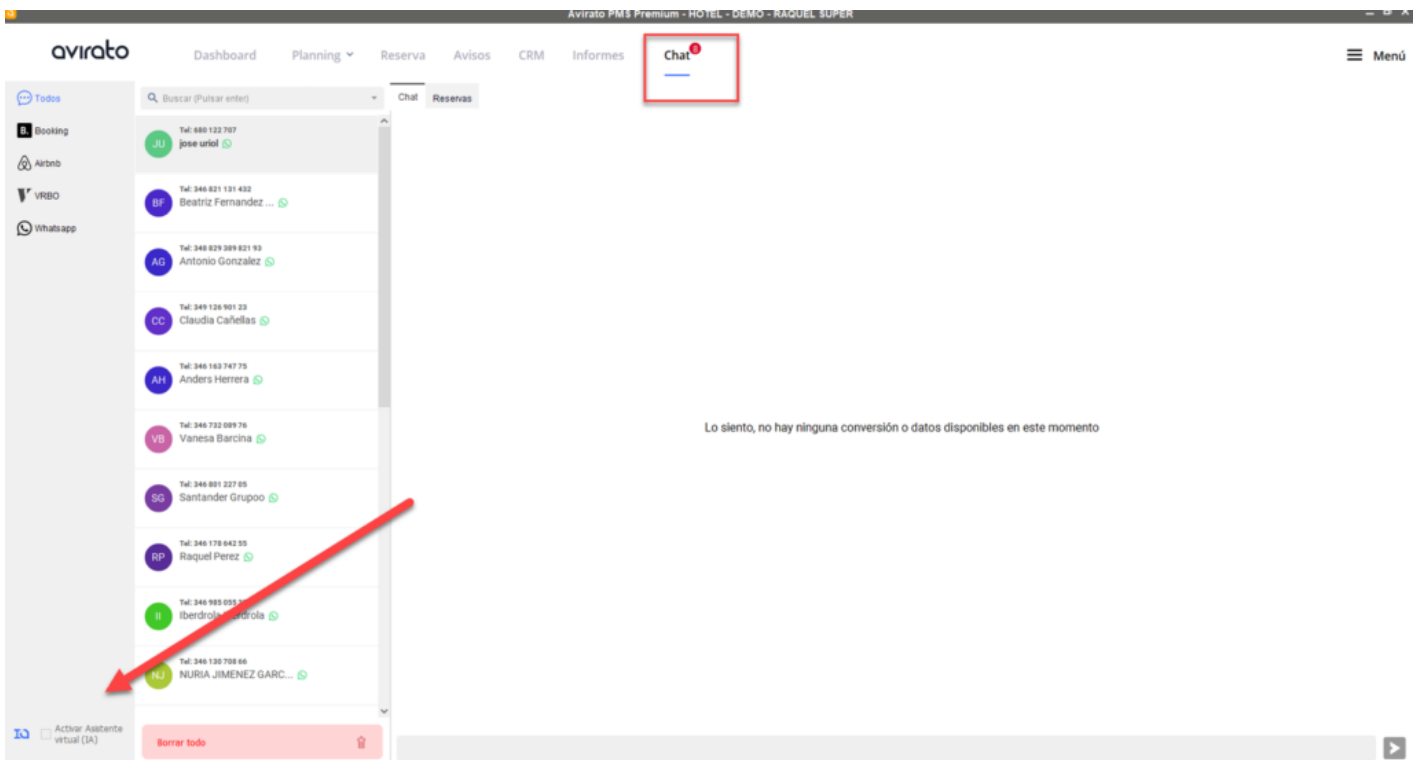
En la actualidad, se requiere que el establecimiento configure un texto que contenga toda la información relevante sobre sus instalaciones. El sistema proporcionará un ejemplo que podrá ser modificado según sea necesario

Es crucial tener en cuenta que las respuestas generadas no replicarán exactamente el texto ingresado. Esto se debe a que, mediante el uso de inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural (PNL), la IA reformula la respuesta de manera coherente y adecuada.

Ejemplo de cómo quedará:



Si se quiere relacionar la IA con el WhatsApp META ya previamente integrado con Avirato, deberá ir al modulo de CHAT para activar el asistente en WhatsApp y en la parte inferior izquierda lo activamos (esto va unido si usa ChtaGPT o AviratoIA)



Importante:

- Hay un límite en el número de respuestas disponibles. Los usuarios de los planes ADVANCED y PREMIUM disfrutarán de las primeras 500 respuestas del chatbot de AVIRATO de forma gratuita. Posteriormente, se les solicitará que se pongan en contacto

con su representante comercial para adquirir paquetes adicionales de hasta 3 mil respuestas.

- Cada usuario tendrá por sesión la posibilidad de realizar 10 preguntas.
- Si el idioma con el que se comienza la sesión es Español siempre seguirá respondiendo en dicho idioma. NO permite cambios de idioma por sesión.

Disponemos de un plug-in que se puede integrar fácilmente en la página web del cliente. Si la web está desarrollada con Avirato, nuestro departamento de diseño se encargará de la inserción del plug-in. Si tu sitio web utiliza otra plataforma, por favor contacta a través de este [link](#), para obtener el plug-in, para que sea instalado por tu técnico informático.

***¿No ha encontrado lo que busca?** Envíenos un correo electrónico con su sugerencia pinchando [aquí](#).

Encuestas

Encuestas

Vaya a Configuración -> Herramientas Avirato -> Encuestas de Satisfacción

En este apartado vamos a enseñarle a crear, gestionar y enviar sus encuestas creadas a sus clientes, para recibir el feedback de ellos, ya sea desde el mail de agradecimiento o por el contrario con el gestor de newsletter, y saber qué áreas se pueden mejorar de su establecimiento.

[1. Crear encuestas.](#) [2. Envío encuestas.](#) [3. Respuestas](#)

1. Crear encuestas

Para crear la encuesta, lo primero que será necesario es completar el cuadro que aparece en siguiente apartado.

El formulario de creación de encuestas está dividido en varias secciones. En la parte superior, hay un campo para el 'Nombre de la encuesta'. Debajo de eso, un campo para el 'Título' y un selector de 'Color' con un círculo y el código hexadecimal '#ADADAD'. A continuación, hay dos áreas de texto con barras de desplazamiento vertical: 'Introducción' a la izquierda y 'Texto Agradecimiento' a la derecha. En la parte inferior, hay una barra de herramientas con los botones 'Cancelar', 'Añadir pregunta' (con un icono de plus verde), '<>', '<>' y 'Guardar' (con un icono de disco).

- **Nombre de la encuesta:** será el nombre interno para su control.
- **Título:** será el título que aparecerá en la encuesta cuando el cliente realice el clic en el link que se envíe.
- **Color:** Color personalizado que tendrá la encuesta. Este color se verá reflejado en el fondo de la encuesta, con lo que recomendamos que sean iguales que los de su web y/o plantillas mailing. Pulsando sobre el círculo, se abrirá una paleta de colores a elegir.
- **Introducción:** Breve descripción de la encuesta que visualizará el cliente en el encabezado de la encuesta.
- **Texto Agradecimiento:** Texto final que aparecerá una vez completada la encuesta debajo del mensaje de “Muchas gracias” con la libre interpretación del cliente. Les recomendamos poder utilizar las encuestas y al finalizar a los clientes hacerles llegar un [código de descuento](#) para las reservas directas.

¡Importante! recomendamos tanto en los textos de introducción, agradecimiento y preguntas, usar el botón de html para personalizar el texto mediante colores, negrita, cursiva, tamaños de texto.....

Antes de empezar debe saber:

- El botón «cancelar», cancelará la acción que se está realizando.
- El botón «Añadir pregunta», nos abrirá el editor para introducir preguntas. Solo estará disponible cuando una encuesta esté guardada y en el apartado de la izquierda.
- El botón «Guardar», grabará la encuesta. Estas encuestas aparecerán en una columna a la izquierda.
- El botón «Añadir» borrará todo el texto que tengas introducido para empezar una plantilla en blanco.

- Añadir o modificar preguntas

Si quiere añadir preguntas, bastará con pulsar el botón destinado para ello con el mismo nombre.

Al pulsar sobre dicho botón en la parte inferior de la encuesta se abrirá un menú para configurar las preguntas que saldrán en su encuesta.

The screenshot shows a web interface for editing a survey question. At the top, there's a header with the word 'Pregunta' in orange and an 'Eliminar' button with a trash icon. Below this is a 'Titulo' (Title) field with a light blue placeholder. Underneath is an 'Introducción' (Introduction) field with a light gray placeholder. To the right of the introduction field is a small button with a code icon. Below these fields is the 'Tipo de pregunta:' (Question type) section, which includes four radio buttons: 'Respuesta múltiple' (checked), 'Respuesta única' (selected with a blue circle), 'Respuesta Texto', and 'Valoración' (highlighted with a blue star). Below the radio buttons is a text prompt: 'Decide de 3 a 10 sobre cuantas estrellas quieres que valoren tu pregunta.' (Decide from 3 to 10 how many stars you want your question to be rated on). This is followed by a star rating display showing 10 stars, with the number '10' and a dropdown arrow to its left. At the bottom left is a 'Guardar' (Save) button with a floppy disk icon.

- **Título:** Título de la pregunta que va a realizar.
- **Introducción:** Breve descripción de la pregunta que aparecerá debajo de la pregunta.
- **Tipo de Respuesta:** Escoja entre una de las 4 tipos de respuesta que ofrecemos.
 - **Respuesta múltiple:** Puede escoger varias respuestas. Para ello es necesario dar al botón +Añadir respuesta.
 - **Respuesta Única:** De todas las opciones creadas, solo podrá elegir una opción. Para ello es necesario dar al botón +Añadir respuesta para crear distintas opciones.
 - **Respuesta Texto:** Respuesta libre para que el cliente pueda escribir libremente lo que quiera o piense.
 - **Valoración:** En una escala de estrellas, donde el mínimo a elegir son 3 y el máximo 10 puede indicar la escala el cliente para la medición de esta encuesta de una manera visual atractiva.

PREGUNTA 1	☒ Se ha alojado en nuestro establecimiento	^	v	Ver	Duplicar	Eliminar
PREGUNTA 2	☒ Si la respuesta anterior fue afirmativa	^	v	Ver	Duplicar	Eliminar
PREGUNTA 3	☒ ¿Cual fue el motivo de la estancia?	^	v	Ver	Duplicar	Eliminar
PREGUNTA 4	☐ Cuéntenos como fue su experiencia	^	v	Ver	Duplicar	Eliminar
PREGUNTA 5	☒ ¿Que valoración nos da	^	v	Ver	Duplicar	Eliminar

Una vez creadas las preguntas, estas mismas, se pueden modificar el orden el cual quiere que aparezcan al cliente mediante las flechas de ordenación .

Puede editar o ver las preguntas con el botón Editar / Ver .

Puede duplicar la pregunta para simplemente modificar el texto de la misma Duplicar .

Puede eliminar la pregunta pulsando Eliminar .

¡Importante! No es necesario dar al botón guardar una vez estén creadas las preguntas, dado que estas se almacenan al dar al botón guardar para crearlas.

2. Envío encuestas

Para acceder a este apartado, deberemos de pulsar en la encuesta deseada, y posteriormente pulsar en el menú desplegable la opción «Envío».



En este apartado visualizaremos tres opciones de hacer llegar la encuesta a nuestros clientes.

- **Enlace permanente:** Este enlace sirve para rellenar la encuesta mediante un hipervínculo en su web, plantillas o gestor de newsletter y se realizará de manera anónima.
- **Comodín con reserva:** Este comodín sirve para añadirlo en sus plantillas de mail automatizadas, el cual está vinculado a la reserva del cliente, ideal para conseguir un feedback real de sus clientes.
- **Comodín anónimo:** Este comodín sirve para el envío automático de plantillas de correo de Avirato o gestor de newsletter, al igual que el enlace permanente, la encuesta se realizará de forma anónima.

Enlace permanente:

<https://feedback.avirato.com/ratings/44001617/5>

Este link lo puedes utilizar en tu página web o en tus correos de fidelización para que tus clientes accedan a la encuesta.

Comodín

Asociado a una reserva:

staReserva%Texto%5%EncuestaReservaEnd%

Añada este comodín a un correo para dar acceso a la encuesta. Las respuestas estarán asociadas a un ID de reserva.

*Utilice este comodín para incluirlo en sus estrategia de Email Marketing, y conseguir el feedback de sus clientes.

Anónimo:

%Encuesta%Texto%5%EncuestaEnd%

Añada este comodín a un correo para dar acceso a la encuesta. Las respuestas serán anónimas.

*Utilice este comodín para incluirlo en sus estrategia de Email Marketing, y conseguir el feedback de sus clientes.

3. Respuestas

En este apartado visualizaremos las respuestas que nos dan nuestros clientes sobre nuestro alojamiento.

Podemos descargar las respuestas en un fichero Excel.

Dando al botón «Mostrar Respuesta» veremos las respuestas de los clientes, donde se puede observar la ID Reserva.

PREGUNTA 5 ★ Que valoración nos da

15 Respuestas



8.97 / 10

Ocultar Respuesta

Id Reserva:	Cliente	Leída	Publica	Respuesta
1233	Luis Perez Galdos	No	No	★★★★★★★★★☆☆
0	Diego Castro	No	No	★★★★★★★★★☆☆
1	Celso Gil	No	No	★★★★★★★★★☆☆
0	Carlos González Fernández	No	No	★★★★★★★★★☆☆
0	Jesús Nebreda Galindez	No	No	★★★★★★★★★☆☆
0	Janet Hardwick	No	No	★★★★★★★★★☆☆
0	Nicole Write	No	No	★★★★★★★★★☆☆
0	Jan Kubica	No	No	★★★★★★★★★☆☆

¡Importante! Si la ID de la encuesta es 0, significará que la respuesta se ha enviado de forma anónima sin estar asociada a ninguna reserva.

feedback.avirato.com/ratings/44001617/5

avirato

Queremos conocer su opinion

Estimado cliente,

Recientemente se alojo en nuestro establecimiento. ¿Cómo fue?

Participa en nuestra encuesta de 3 minutos y dinos qué piensas para que podamos seguir mejorando para ti.

Al finalizar la encuesta, por la molestia de completarla, se le recompensará con un código promocional para su próxima estancia.

Se ha alojado en nuestro establecimiento

Cuentenos si alguna vez se ha alojado en nuestro establecimiento.

☐ Si

☐ No

***¿No ha encontrado lo que busca?** Envíenos un correo electrónico con su sugerencia pinchando [aquí](#).

Club de Fidelización

Configuración del club de fidelización

Esta página explica cómo activar y configurar el club paso a paso. Si buscas una visión general de sus beneficios comerciales, consulta [Club de fidelización](#).

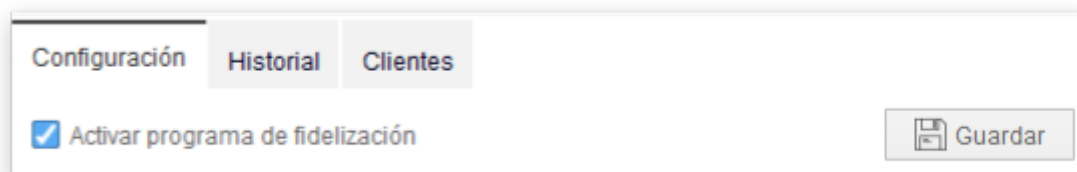
¿En qué consiste el club de fidelización?

Cuando tus clientes reserven a través de tu motor de reservas, pueden registrarse y acumular puntos en función al dinero gastado. Posteriormente pueden canjear esos puntos por descuentos en futuras reservas, siempre que reserven de forma directa a través de tu motor de reservas.

¿Cómo activo y utilizo mi programa de fidelización?

Vaya a Menú > Configuración > Herramientas Avirato > Club de Fidelización > Configuración

Para empezar con su club de fidelización, en primer lugar debe activar la primera casilla “Activar programa de fidelización”.



The screenshot shows a configuration window for the loyalty program. At the top, there are three tabs: 'Configuración' (highlighted), 'Historial', and 'Clientes'. Below the tabs, there is a checkbox labeled 'Activar programa de fidelización' which is checked. To the right of the checkbox is a button labeled 'Guardar' with a floppy disk icon.

Equivalencia

Decida la equivalencia entre euros gastados y puntos, y entre puntos y descuento.

Puede ayudarse del simulador para ver la equivalencia.

Equivalencia

Determina el valor de tus puntos.

Indica cómo acumula puntos tu cliente

¿Cuántos puntos vas a dar a tu cliente por cada € que gaste en la reserva?



Cliente

1€

→

←

35



Alojamiento

Indica el precio de los puntos

¿Cuántos puntos harán falta para descontar 1€?



Cientes

105

→

←

1€



Alojamiento

A continuación te mostramos un simulador que toma los valores de los campos anteriores en tiempo real, para facilitar la comprensión:

Por cada **1€** que gaste tu cliente en la reserva, acumulará **35** puntos

Usando **105** puntos tu cliente ahorra **1€**

Tu cliente acumula **0,33€** de descuento por € gastado. 

Ejemplo:

Una reserva por un valor de 100€, genera **3500 puntos**

Cuando un cliente gasta 100 puntos, se ahorrará **0,95 €**

Límites

Establece un límite de puntos a canjear para que un cliente no pueda hacer una reserva con un descuento excesivo.

Desplace el selector de “Caducidad de los puntos” para que sus clientes tengan un máximo de meses para canjear sus puntos. También puede desactivar la caducidad moviendo hasta el indicador “Nunca”.

Una vez haya configurado estos parámetros haga click en el botón de guardar de la esquina superior derecha.

Límites

Puntos máximos a canjear por cada reserva

5056

Equivalente a **48,15€**

Caducidad de los puntos

1

3

6

9

12

15

18

21

24

Nunca

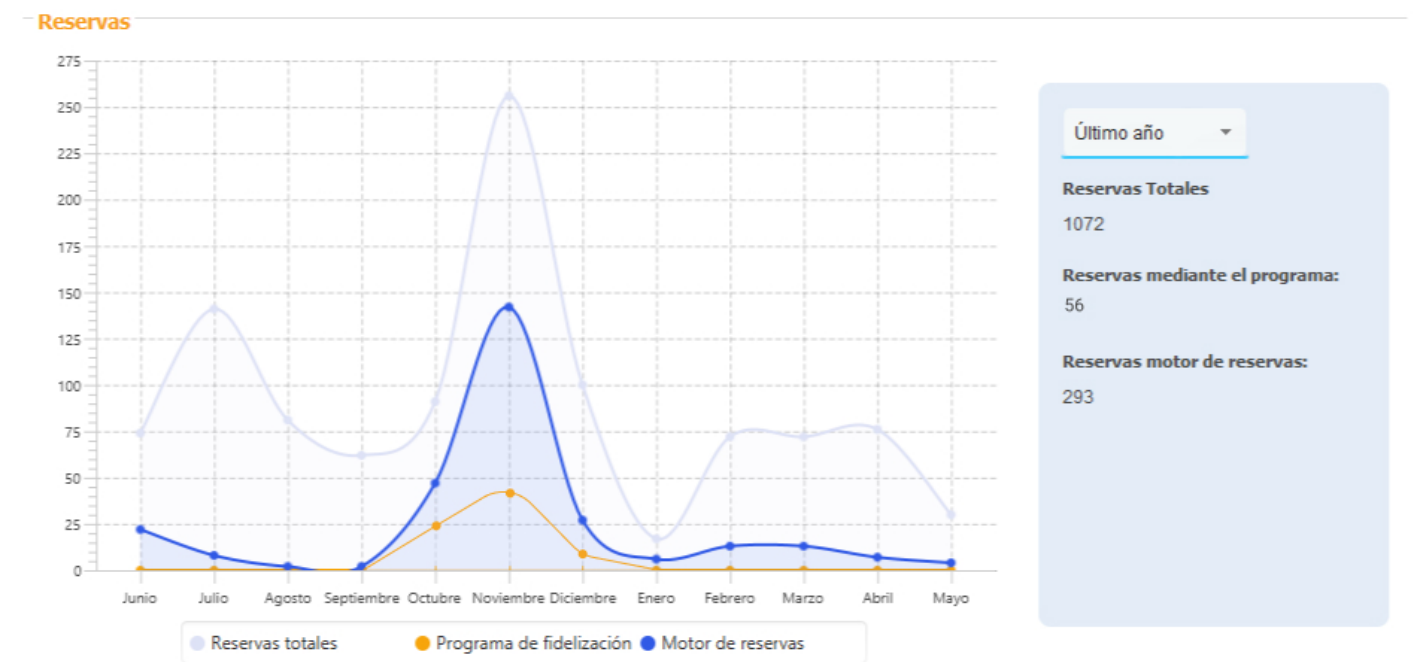
Meses

Historial

Utilice la pestaña historial para consultar y mejorar su estrategia de fidelización basándose en los datos recogidos.

En este apartado puede ver:

- valores totales de su programa de fidelización.
- valores del programa de fidelización en un periodo de tiempo.
- gráfico del volumen de clientes fidelizados
- gráfico del volumen de reservas de clientes fidelizados



Concretamente, encontrará estas métricas: **total de clientes fidelizados**, **total de canjes** (*número de veces que un cliente ha gastado puntos en una reserva*), **total de puntos canjeados** y su **valor en euros**. Puede filtrar estos datos por periodo: último año, últimos 3 meses, último mes o última semana (*el rango se calcula hacia atrás desde la fecha de hoy, no desde el inicio del mes, semana o año en curso*).

Clientes

Aquí pueden consultar los datos referentes a cada cliente del club de fidelización.

Utilice el buscador o el listado para localizar un cliente de su club de fidelización.

Desplegando la tarjeta con la flecha puede ver todos los datos de su uso del club de fidelización.

Si en cualquier momento necesita añadir o quitar puntos a mano a un cliente por un caso excepcional, puede hacerlo a través de los campos del lado derecho de la tarjeta.

Validación y cancelación de puntos

Los puntos ganados en una reserva activa se validan el día del **check-out**.

Si la reserva se marca como cancelada, eliminada o no-show:

- **Reserva no reembolsable:** no se devuelven los puntos que el huésped haya canjeado para su descuento, pero conserva los puntos que había ganado con esa reserva.
- **Reserva reembolsable** los puntos ganados con esa reserva se eliminan, y los puntos que el huésped había canjeado le son devueltos.

¿Cómo usan y ven mis clientes el club de fidelización?

Clientes que no estén registrados:

Los clientes que realicen una compra a través del Motor de reservas, tanto al inicio de la reserva como en el momento que lleguen a la pantalla final de pago tendrán un anuncio en la parte superior de la página animándoles a registrarse y a conseguir descuentos.

Los clientes tendrán acceso al club de fidelización en todo momento iniciando sesión en el motor de reservas en la esquina superior derecha.



Te recomendamos que invites a tus huéspedes a registrarse en el club de fidelización utilizando las herramientas de comunicación que tienes a tu alcance como tu página web o el pop-up de inicio

del motor de reservas ([cómo reforzar la comunicación en el motor de reservas](#)).

Para registrarse, es necesario que el huésped rellene el formulario de registro y confirme su correo mediante el email de confirmación.

PASO 1

El formulario de creación de cuenta está contenido en una tarjeta blanca con una sombra, que tiene un icono de usuario en un círculo naranja en la parte superior izquierda y un botón de cerrar (X) en la superior derecha. El título principal es "Crear cuenta" en un tamaño de fuente grande y negrita, seguido por el subtítulo "Regístrate en el Club de Fidelización". El formulario incluye cuatro campos de entrada: "Correo electrónico" y "Confirmar correo electrónico", ambos con un icono de correo; "Contraseña" y "Confirmar contraseña", ambos con un icono de candado y un icono de ojo para alternar la visibilidad. Debajo de los campos hay un checkbox con el texto "Acepto los términos y condiciones y la política de privacidad". En la parte inferior del formulario hay un botón naranja con el texto "Crear cuenta" y un enlace que dice "¿Ya tienes cuenta? Inicia sesión".



Crear cuenta

Regístrate en el Club de Fidelización

Correo electrónico

 tu@email.com

Confirmar correo electrónico

 tu@email.com

Contraseña

Confirmar contraseña

☐ Acepto los **términos y condiciones** y la **política de privacidad**

Crear cuenta

¿Ya tienes cuenta? **Inicia sesión**

PASO 2



Confirma tu correo electrónico

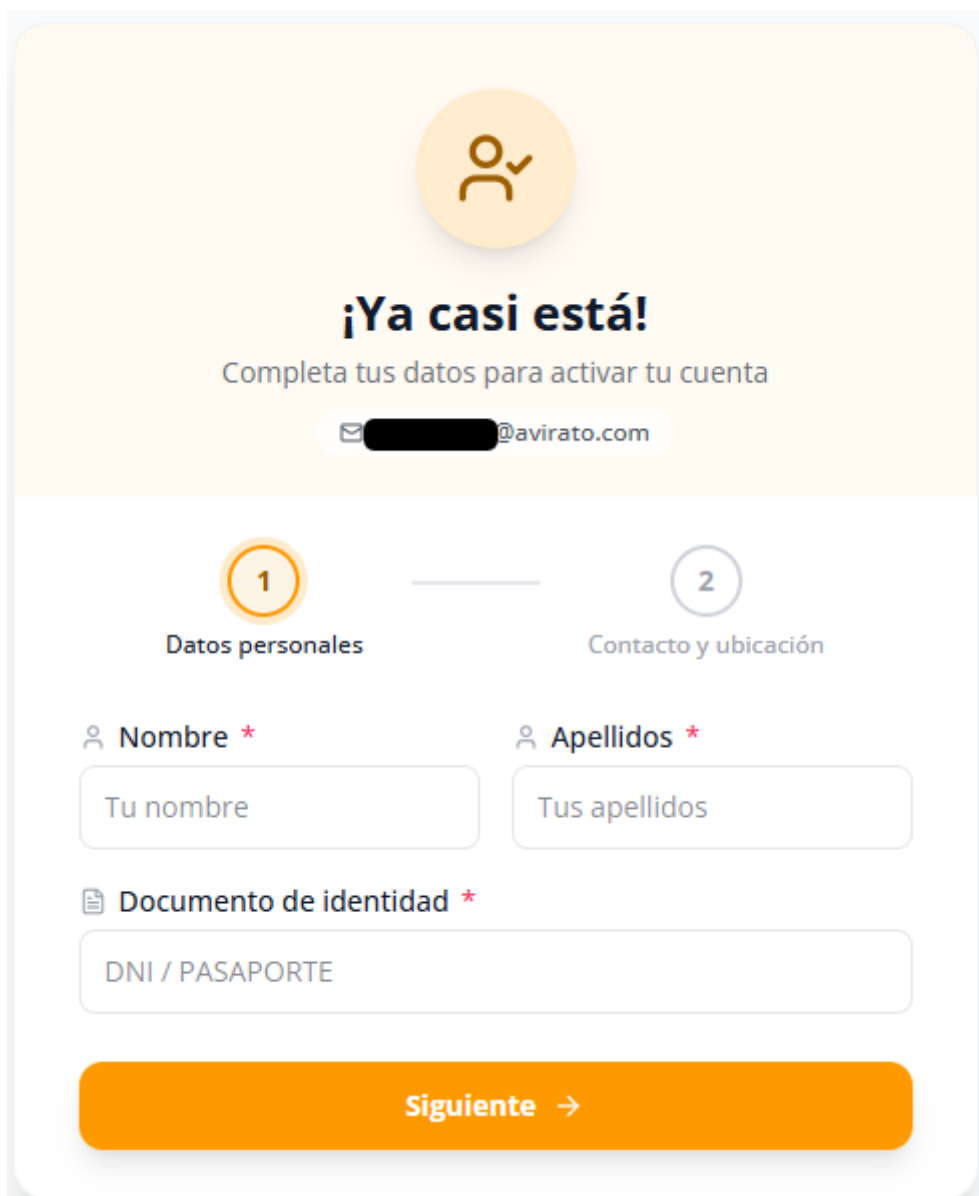
Haz clic en el botón de abajo para verificar tu dirección de correo y activar tu cuenta en el club de fidelización.

Confirmar email

Si el botón no funciona, copia y pega este enlace en tu navegador:

<https://booking.avirato.com/loyalty/activate?token=731fed07ef4912b8988af349d456eadd5be83b8f3c8e9eacceec5f5d39e6a0c7&code=36692628>

PASO 3



The image shows a registration form for Avirato.com. At the top, there is a circular icon with a person and a checkmark. Below it, the text reads "¡Ya casi está!" and "Completa tus datos para activar tu cuenta". A placeholder email address is shown as "██████████@avirato.com". The form is divided into two steps: "1 Datos personales" and "2 Contacto y ubicación". Step 1 includes fields for "Nombre" (Name), "Apellidos" (Last names), and "Documento de identidad" (ID document), each marked with a red asterisk. The "Documento de identidad" field has a document icon and the placeholder text "DNI / PASAPORTE". A large orange button at the bottom is labeled "Siguiente →".

¡Ya casi está!

Completa tus datos para activar tu cuenta

██████████@avirato.com

1 Datos personales

2 Contacto y ubicación

Nombre *

Tu nombre

Apellidos *

Tus apellidos

Documento de identidad *

DNI / PASAPORTE

Siguiente →

Una vez el cliente está registrado en el programa de fidelización:

Una vez registrado, el cliente tendrá que iniciar sesión en el motor de reservas para poder acumular puntos con cada compra.

Durante el proceso de compra, siempre se le indicará cuántos puntos conseguirá con su reserva, y en caso de tener puntos acumulados podrá utilizarlos como forma de pago.

✓ DATOS
Información personal

✓ EXTRAS
Personaliza tu estancia

3 MÉTODO DE PAGO
Información de pago segura

Información de Pago

Completa tu reserva con pago seguro

Pagar más tarde

Todavía no se te cobrará nada

La fecha del cobro dependerá de las condiciones de la reserva.

Aceptamos

VISA

Número de tarjeta

1234 5678 9999 9999

Fecha de caducidad

MM/YY

★ Usar puntos como descuento

Saldo: 127.450 puntos (equivale a 25.00 EUR)

☐ No usar puntos

☒ Usar máximo (500 pts = 25.00 €) Límite máximo aplicable a esta reserva

☐ Elegir cantidad

Habitaciones

157,27 €

Impuestos

15,73 €

★ Puntos (500 pts)

-25,00 €

Total a pagar

148,00 €

Atrás

Confirmar reserva

Detalles de la reserva

Resumen de tu compra

Alojamiento

Junior Suite con vistas al mar

490,00 €
173,00 €

Solo alojamiento - Tarifa estándar

Fechas

20 ago - 21 ago 2026

Viajeros

2 adultos

Noches

1 noche

✎

Modificar reserva

¿Tienes un código de descuento?

▼

Subtotal Suites

157,27 €

descuento (-10%)

-17,00 €

★ Puntos (500 pts)

-25,00 €

Impuesto

15,73 €

Total

148,00 €

★ Con esta reserva acumularás 740 puntos en tu club de fidelización.

El cliente registrado podrá también en todo momento consultar su Área de cliente a través del **botón Mi Club**, donde podrá ver tanto el historial de acumulación y gasto de puntos cómo la caducidad de los mismos.

En concreto, podrá ver por separado el **historial de compras** (puntos gastados en descuentos) y el **historial de recompensas** (puntos ganados con sus reservas), además de un aviso de los **puntos próximos a caducar**.

Este espacio se utiliza también para destacar tus paquetes promocionales en caso de tenerlos configurados (Quieres saber [cómo crear paquetes promocionales](#))

avirato

🌐 🛒 🏆

★ Avirato

Platino

127.450

Puntos disponibles

Resumen

Reservas

Mis Vales 4

Historial

Promociones 1

Mi Perfil

Volver al motor de reservas

Cerrar sesión

Bienvenido, ██████ Avirato

Gestiona tus puntos, vales y beneficios exclusivos del club.

Ir al motor de reservas

Progreso de nivel

Has alcanzado el nivel máximo

Bronce

Plata

Oro

Platino

127.450

Puntos disponibles

135.033

Total ganados

6.683

Total canjeados

0

Expiran pronto

Mis Reservas

Activas y próximas

Ver todas >

No tienes reservas activas

Tus reservas aparecerán aquí cuando realices una.

Mis Vales

Ver todos >

50,00 €

AVuSyYaxh8

Disponible

25,00 €

AVIoxD1sP2

Disponible

25,00 €

AV0oASlXXg

Usado

Historial

Ver todo >

Puntos Ganados

19 ago 2026

+525

Puntos Canjeados

13 ago 2026

500

Puntos Canjeados

13 ago 2026

500

¿Cómo funcionan tus puntos?

Por cada 1€ que gastes en reservas, acumulas 5 puntos.

Cada 20 puntos equivalen a 1€ de descuento.

Vale regalo

Tus huéspedes fidelizados pueden generar un **vale regalo** desde su **área de cliente**.

Para que esta opción esté disponible, tu motor de reservas debe tener configurada una pasarela de pagos **sin** marcar la casilla “utilizar pasarela solo para las reservas no reembolsables”.

Al crear el vale el sistema nos ofrece la opción de elegir:

- el importe del vale a descontar de la reserva
- usar solo puntos y/o pago con tarjeta
- enviar por mail como regalo

Al completar el proceso, se genera un código de descuento de un solo uso, visible en **Menú > Configuración > Canales de venta > Motor de reservas > Configuración > Código descuento**.

El huésped recibe este código por correo electrónico. A tener en cuenta que el vale se crea con un año de validez desde la fecha de creación del mismo.

Alojamientos Marma

¡Hola [REDACTED]!

Tu vale regalo ha sido creado correctamente y se ha enviado al destinatario.



VALE REGALO

AViHI5pYu1

*Introduce este código al realizar tu reserva

25,00€

Válido hasta 20 de agosto de 2027

¡Tu código de descuento está listo!

1. Entra en **Alojamientos Marma**
2. Escoge las fechas que te interesen
3. Escribe el código de descuento junto al selector de fechas y **pulsa aplicar**
4. El descuento se aplicará automáticamente al completar tu reserva. Lo verás en los **detalles del pago**

Desde el apartado **Mis Vales** se pueden consultar todos los vales creados, y también descargar y reenviar los vales que estén disponibles.

**María Avirato**
Platino

127.450
Puntos disponibles

 Resumen

 Reservas

 **Mis Vales** 4

 Historial

 **Promociones** 1

 Mi Perfil

 Volver al motor de reservas

 Cerrar sesión

Mis Vales

Gestiona tus vales de descuento y crea nuevos

 Mis Vales 4

 **Crear Vale**

 Tu saldo de puntos
127.450 puntos Equivalente a 6372.50 € en vales

¿Qué valor quieres que tenga el vale regalo?

Importes rápidos

25,00 € ✓

50,00 €

100,00 €

300,00 €

500,00 €

1.000,00 €

Otro importe (€)

€ **25**

¿Cómo quieres completar la compra?

**Solo con puntos del club**
Canjear puntos por el importe total. No pasarás por la pasarela de pago.

**Con pasarela de pago**
Paga con tarjeta u otros métodos. Puedes usar puntos como descuento parcial.

Canjearás 500 puntos por un vale de 25,00 €. Al confirmar se creará el vale sin pasarela de pago.

☐ **Enviar como regalo**
El vale se enviará por email al destinatario

Valor del vale
Descuento por puntos (500 puntos)
Total a pagar

25,00 € (500 puntos)
-25,00 €
Gratis (solo puntos)

 **Canjear 500 puntos por vale de 25,00 €**

Ver también

- [Club de fidelización](#) — beneficios comerciales y por qué te ayuda a vender más
- [Motor de reservas](#) — donde el huésped usa el club durante la reserva
- [Revenue Management \(RMS\)](#) — combina fidelización con estrategia de precios
- [Comunicación con huéspedes](#) — campañas de email marketing segmentadas

*¿No ha encontrado lo que busca? Envíenos un correo electrónico con su sugerencia pinchando [aquí](#).

Mensajería

Vaya a Menú -> Configuración -> Integraciones Avirato -> Integraciones Avirato -> Mensajería

SMS

En este apartado vamos a enseñarle a crear y modificar sus sms para que posteriormente se envíen de forma automática a sus reservas.

Informe a sus huéspedes también a través de SMS la confirmación, recordatorio y el agradecimiento de su reserva. Para poder disfrutar este servicio contacte con la empresa «[Afilnet](#)» sobre el presupuesto del servicio de SMS.

1. Introducir datos Afilnet

En la primera parte de este apartado, cuando nos demos de alta en «Afilnet» es necesario introducir en Avirato su usuario y contraseña para el envío de SMS.

Para ello en el campo Usuario Afilnet, introduzca su usuario. En el campo contraseña, introduzca su contraseña Afilnet. Y en el campo «Nombre Emisor» escriba el nombre que después le aparecerá al receptor como el envío de SMS.

También dispone de dos opciones adicionales, la primera que Avirato muestre ventanas emergentes cuando se envíe el SMS a los clientes, y la segunda que se le informe por mail de los SMS enviados.

2. Creación de SMS

En la segunda parte, puede crear y activar las opciones de SMS. Desde Avirato damos tres opciones, confirmación, recordatorio y agradecimiento.

Para activar cualquier opción es necesario activar la palomita para que se envíen los SMS.

Como Avirato no trae un editor como el de plantillas mailing, tenemos una pestaña donde podemos disponer de los comodines para introducir en sus SMS.

Mensajes

Comodines

☒ Confirmación

Le confirmamos su reserva en nuestro establecimiento comprendida entre las fechas %CheckIn% y %CheckOut% a nombre de %GuestName%

128 Aprox

☐ Recordatorio

0 Aprox

☐ Agradecimiento

0 Aprox

Guardar

¡Importante! el tamaño máximo de SMS es de 140 caracteres.

Vaya a Menú -> Configuración -> Integraciones Avirato -> Integraciones Avirato -> Mensajería

WhatsApp META

Ya puedes enviar mensajes de WhatsaApp automáticos a tus clientes para informales de la confirmación de reserva, el recordatorio de reserva y agradecimiento. Te ofrecemos todo el potencial de las notificaciones de reserva por WhatsApp.

Porque WhatsApp es uno de los medios de comunicación más usados actualmente. Así, ahora es el momento de aprovechar esta herramienta y utilizarla para confirmar y agradecer las reservas a tus huéspedes.

Activar las notificaciones por WhatsApp es fácil, es rápido y no te va a costar nada. La activación se configura desde el PMS siguiendo unos sencillos pasos.

Ponte en contacto con el equipo de soporte para agendar una cita para su configuración, te acompañamos en el proceso

Requisitos para Integrar WhatsApp META

1. Creación de cuenta de Facebook (en caso de que no se disponga de ella).
2. Se debe iniciar sesión en la cuenta de Facebook de empresa/establecimiento y nunca en la personal.
3. Tener el número que se va a utilizar el WhatsApp que esté habilitado para recibir SMS (la línea de teléfono tiene que estar activa en un terminal). El número de WhatsApp solo estará habilitado para la integración con Avirato desde pc y desde la app móvil. **NO se podrá establecer conversaciones con clientes que NO tengas reservas.**

Para que se envíen los mensajes de WhatsApp desde AVIRATO, el programa de AVIRATO debe permanecer abierto.

1. La cuenta de Facebook tiene que estar verificada (este proceso puede llevar de 24 a 48 horas dicha verificación: ¿Cómo realizar dicha configuración? Configuración > Cuenta > Solicitar verificación. Escribe tu nombre completo y proporciona el NIF(por ejemplo, un documento de identificación oficial con foto). Tras completar el formulario, toca Enviar.)
2. Deben ingresar una forma de pago – Por mes tienen habilitado para enviar 1000 conversaciones iniciadas pero nos pedirá una tarjeta bancaria para poder gestionar el pago si superan dicho número.
3. Crear en Avirato las plantillas que vamos a usar desde Menú – Configuración – Integraciones – Mensajería – WhatsApp.

Dichas plantillas son las de #Confirmación, #Recordatorio y #Agradecimiento y su envío automatizado está ligado a la automatización de las plantillas mail que llevan el mismo nombre.

Tener en cuenta que máximo 255 caracteres y que una vez asociadas a WhatsApp no van a poder editarse.

Os facilitamos también unos ejemplos de plantillas para que las podáis añadir en el PMS:

#Confirmación:

Estimado/a %GuestName%

Le agradecemos por elegir nuestro hotel para su próxima estancia.

Fecha de llegada: %CheckIn%

Fecha de salida: %CheckOut%

Tipo de habitación: %RoomNames%

Atentamente

#Recordatorio:

Estimado/a %GuestName%

Nos complace recordarle que su estancia en nuestro hotel está programada para comenzar mañana.

No olvide realizar su %AutoCheckIn%checkin online%AutoCheckInEnd%

Esperamos darle la bienvenida y hacer que su estancia sea memorable.

#Agradecimiento:

Estimado/a %GuestName%

Le agradecemos sinceramente por elegir nuestro hotel para su reciente estancia. Esperamos que haya disfrutado su experiencia.

Nos gustaría ofrecerle un descuento del X% en su próxima estancia con nosotros. Reserva en (web del hotel).

¡Importante!

Funcionalidades que permite Whatsapp:

Eliminar mensajes*Recibir audios*Recibir imágenes y guardarlas en tu pc.*Enviar Link o urls como por ejemplo Tienda On Line <https://shop.avirato.com/?code=51119843> *Ver las reservas relacionadas con dicho cliente. * **Podremos interactuar a través del WhatsApp con el huésped, cuando luego de recibir el huésped el mensaje por ejemplo de confirmación, nos responde por dicha vía.**

Cuándo automatice los mensajes de confirmación, agradecimiento y recordatorio del correo electrónico, la configuración se aplicará también para SMS y WhatsApp.

***¿No ha encontrado lo que busca?** Envíenos un correo electrónico con su sugerencia pinchando [aquí](#).