

Comunicación con huéspedes

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

- [Automatizaciones y campañas de email marketing](#)
 - [Guía para usuarios](#)
 - [Guía para diseñadores](#)
- [Check-in online](#)
- [Recepción automática](#)
- [Asistente virtual \(IA\)](#)
- [Encuestas](#)
- [Fidelización](#)
- [Mensajería](#)

Automatizaciones y campañas de email marketing

Guía para usuarios

Automatizaciones del correo electrónico

Aquí tienes una guía para empezar.

El **Gestor de Email Marketing online** es una **potente herramienta** que le permite, por un lado, **crear emails personalizados de envío automatizado**, las llamadas Automatizaciones, como, por ejemplo: Confirmación de Reserva, agradecimiento, Auto checkin... y, por otro lado, es una completa plataforma de Email Marketing con la que podrá crear Campañas de fidelización y captación a la base de datos de sus clientes enviándoles vía email sus novedades, promociones, ofertas y descuentos. El **Gestor de Email Marketing online es una herramienta pensada para que su uso sea fácil e intuitivo**. Además, está desarrollada de manera que todas las plantillas tengan diseño responsive y se adapten para que se visualicen perfectamente en todos los dispositivos. Una de sus principales ventajas de la plataforma es que cuenta con un **editor de contenido** por bloques diseñado para que usted pueda crear y personalizar sus propias plantillas y contenidos de email rápida y cómodamente. **Esta funcionalidad es muy importante ya que está orientada a que el diseño de sus emails y comunicaciones esté completamente personalizado con su estilo y acorde a la imagen corporativa de su negocio hotelero.**

Cuenta con comodines que harán que sus correos se personalicen con el nombre, apellidos, checkin, etc. El acceso al Gestor de Email Marketing online se hace a través de Avirato PMS o a través de la App de Avirato. Puede acceder desde: 1. Escritorio: Avirato > Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail > botón inferior Gestor de Email Marketing (Editor Online). 2. App Avirato: Menú > Utilidades > Editor de plantillas.

Automatizaciones

Creando tu primera automatización

La funcionalidad de la automatización de Avirato te ayuda a agilizar tus comunicaciones y asegura que tus contactos reciban los correos correctos en el momento correcto.

Antes de empezar

A continuación, se detallan algunos puntos que debes conocer antes de empezar este proceso.

- Las plantillas de automatizaciones predefinidas son las de Confirmación, Recordatorio y agradecimiento. Estas plantillas no se podrán eliminar ya que están asociadas a la automatización de envíos de SMS o WhatsApp en la pestaña de “Mensajería”.

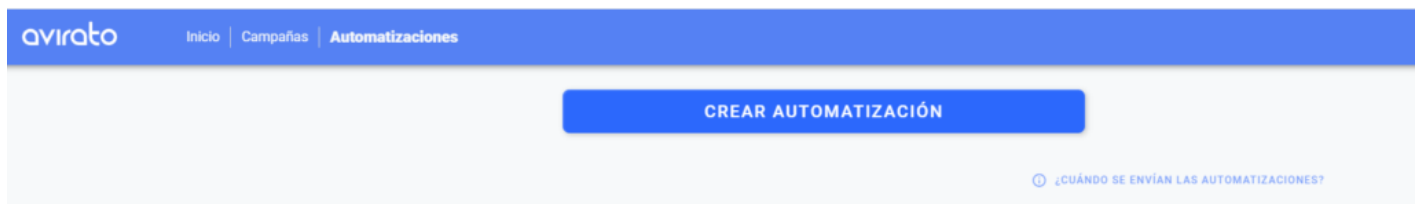
Compartiendo la misma automatización.

- Asegúrate de familiarizarte con el funcionamiento de las automatizaciones.
- Los clientes solo pueden desencadenar y recibir correos electrónicos de una automatización una vez, con la excepción de los envíos de forma manual dentro de la reserva.
- Todas las automatizaciones, se enviarán desde el correo electrónico configurado en la pestaña de “Correo electrónico > Configuración”.
 - **Defina la forma en la que se va a hacer el cambio del estado de la reserva en el planning: Puede ser de forma manual o automática. Configúrelo desde: Avirato > Menú > Configuración > Personalización > Planning > Reserva. * En ambos casos el envío de email de confirmación de reserva se tiene que programar mediante las Automatizaciones.**
 - **El programa le permite enviar una automatización diferente dependiendo del origen de la reserva. Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Configuración > Mail confirmación de reserva.**

Plantilla channel manager: elija la opción deseada.

Plantilla motor de reservas: elija la opción deseada.

Crear una automatización Para crear una nueva automatización, sigue estos pasos. 1. Escritorio: Avirato > Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail > botón inferior “Gestor de Email Marketing (Editor Online)”. 2. Haga clic en Automatizaciones, a continuación, Crear automatización.



3. Escriba el nombre para identificar la plantilla y la automatización y haga clic en siguiente.

4. ¿Cuándo se envía? Programe la automatización de su correo electrónico. 5. ¿A quién va dirigida? Podrá seleccionar entre varias opciones: Enviar a: Todas las reservas, o sólo recepción, Motor de reservas, channel manager, etc. Por categoría y por el estado del pago. 6. Contenido > Editar Contenido:

Inicio | Campañas | Automatizaciones

← Atrás

Confirmación de su estadia

[Cambiar nombre](#)

➤ ENVIAR PRUEBA

¿Cuándo se envía?

Nº días:

Cuándo:

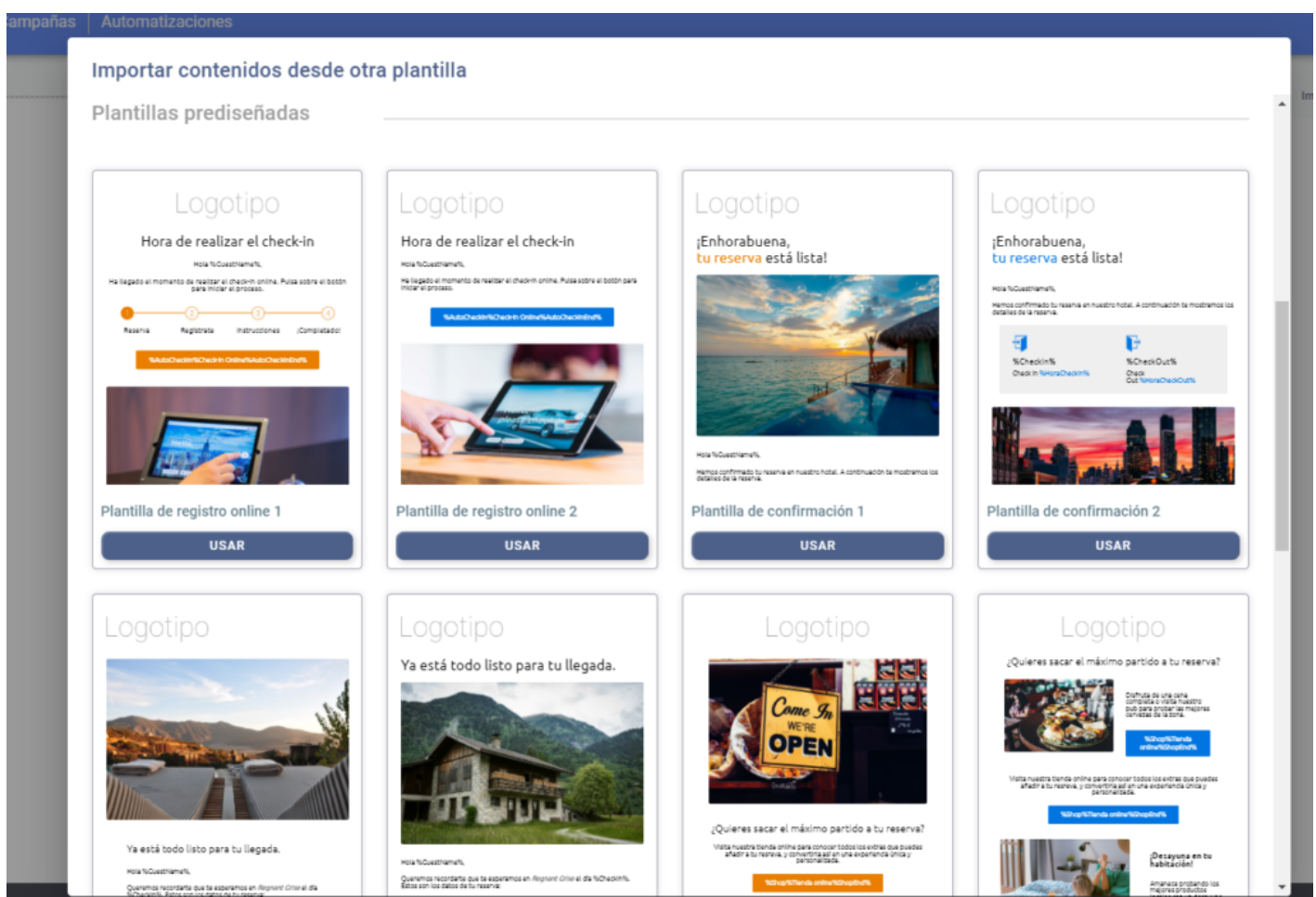
De:

Hora de envío:

¿A quién va dirigida?

Contenido

a. Puede utilizar una Plantilla Prediseñada de las que le ofrece el programa de forma gratuita.



b. Puede crear los contenidos nuevos con CREAR DESDE CERO: Puede crear una nueva plantilla con nuestro > Editor por bloques, que como ya hemos comentado, es muy intuitivo y fácil de usar.> GUARDAR: No olvide guardar sus cambios. c. Puede seleccionar una plantilla que haya usado anteriormente y modificarla.

7. Enviar prueba. Ahora que has diseñado tu platilla, es el momento de revisar cómo quedo tu diseño. Al enviar prueba te llegará una prueba exacta de cómo lo verán tus clientes. Esta prueba

Llegará sólo al correo electrónico configurado en el PMS.

Dentro del editor de contenido, en la parte superior derecha tiene la opción de “Comodines”

¿Cómo funcionan los comodines?

Primero, debemos seleccionar si queremos ver los comodines correspondientes a las campañas o a las automatizaciones, ya que estos son diferentes. Una vez que tengamos la lista de los comodines correspondientes, se deberá hacer clic en «Copiar comodín», ahora solo nos queda pegarlo dentro de la plantilla que queramos.

NOTA IMPORTANTE: Los comodines de campañas funcionarán solamente en las plantillas diseñadas para campañas. Asimismo, los comodines de automatizaciones, funcionarán solo para las plantillas diseñadas para las automatizaciones.

Añadir un comodín

Buscar

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

Editar las plantillas

Las plantillas de automatizaciones se podrán editar, eliminar. También podrás editar las opciones de automatización.

1. Haz clic en el botón inferior “Gestor de Email Marketing (Editor Online)” Escritorio: Avirato > Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail > botón inferior Gestor de Email Marketing (Editor Online). App Avirato: Menú > Utilidades > Editor de plantillas.

2. En la pestaña de automatizaciones haz clic en el lapicero para editar la plantilla o en la papelera para eliminarla. (Recuerda que las plantillas predefinidas de confirmación, recordatorio y agradecimiento no se eliminarán). Activación de automatizaciones Podrás activar o desactivar la automatización, haciendo un clic para activar y otro para desactivar en la opción “Activar”. Desde el PMS, podrá visualizar sus plantillas en la pestaña de Plantillas mail, pero para la edición fácil deberá de hacerlo desde el “Gestor de Email Marketing (Editor Online)” .

Si quiere crear su plantilla codificada personalizada desde cero utilizando HTML sólo podrá hacerlo desde Avirato **Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail > Editor con código HTML** o creando la plantilla desde el apartado añadir.

Campañas

Obtenga un conocimiento profundo sobre el envío de campañas.
Tienes varias opciones para acceder al gestor de email marketing.

- Avirato > CRM > Newsletter > Herramienta de gestión de newsletter
- Avirato > Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail > botón inferior Gestor de Email Marketing (Editor Online).

App Avirato: Menú > Utilidades > Editor de plantillas. **Empecemos a crear campañas**

Entraremos en la pestaña de “Campañas”

1. Nombre de la Campaña: Póngale un nombre a su campaña (Ejemplo: Ofertas de Verano). Haga clic en > Siguiente.
2. ¿A quién va dirigida? Seleccione una Lista existente o cree una nueva > AÑADIR NUEVA LISTA.
3. ¿Quién envía la campaña? Ponga el nombre del remitente -alias (Por ejemplo: “Hotel Soleado” o “María, de Hotel Soleado”).
4. ¿Cuándo se envía? Puede elegir enviarla Inmediatamente o Programarla para una fecha y hora concretas.
5. Contenido: Es el momento de crear el contenido de su campaña (logotipos, imágenes y textos). Haga clic en el botón > EDITAR CONTENIDO.

> EDITAR CONTENIDO: Editor/Constructor por bloques > PLANTILLAS RECIENTES: Puede utilizar una plantilla que haya usado recientemente. > PLANTILLAS PREDISEÑADAS: Puede utilizar una de las

plantillas prediseñadas y modificarla a su gusto con el > Editor por bloques, que es muy intuitivo y fácil de usar.> CREAR DESDE CERO: Puede crear una nueva plantilla con nuestro > Editor por bloques, que como ya hemos comentado, es muy intuitivo y fácil de usar. Con el Editor puede modificar todos los aspectos del contenido de su plantilla. Los bloques de texto, las imágenes, puede añadir redes sociales, botones y mucho más. Para las campañas también tiene disponibles 4 comodines que le facilitarán la personalización de sus contenidos: Nombre del cliente, Apellidos del cliente, Civitatis y Enlace de baja de Newsletter.

> GUARDAR: No olvide guardar sus cambios.

6. Contenido/ Asunto del correo: Tiene que añadir un asunto para el email que van a recibir los clientes (Por ejemplo: ¡Ofertas de verano, no te las pierdas!).

7. GUARDAR BORRADOR o LANZAR CAMPAÑA: Si todavía no tiene su campaña lista puede guardarla como borrador y continuar más adelante. Si ya está todo listo lance la campaña, se enviará según lo haya definido en la opción ¿Cuándo se envía?

Nota: Las campañas envían 50 emails cada 10 minutos, y así sucesivamente.

Puede crear nuevas Listas con el botón > CREAR · Listas configuradas > Visualiza las Listas que ya tiene creadas y se le permiten las siguientes opciones: Eliminarla, Duplicarla (para crear una nueva lista basada en la elegida), Editarla y USAR que le lleva al Creador de Campañas para crear una nueva campaña usando la lista seleccionada. · Nota: Las observaciones de cliente de la ficha de la reserva en el CRM también las podrá filtrar mediante palabras en sus listas. (Por ejemplo, si en observaciones del cliente aparece o se añade la palabra “golf”, puede hacer un listado enfocado en el interés “golf”). **BORRADORES**

· Se muestran los borradores de Campañas que tenga creados. Tiene la opción de editarlos y/o eliminarlos. **Una vez enviada la campaña**

Podrá revisar los correos electrónicos enviados, abiertos y errores de envío de la campaña. Desde el gestor de email marketing online, vaya a Campañas, seleccione su campaña enviada, haga clic en su campaña y le aparecerán los datos de envío. Para ver los emails que dieron error y no se enviaron haga clic en el desplegable al lado de la opción Error envío.

The screenshot displays the 'CREAR CAMPAÑA' (Create Campaign) interface. At the top, there's a blue button labeled 'CREAR CAMPAÑA'. Below it, the 'Estadísticas de campañas' (Campaign Statistics) section shows four metrics: 'Mails enviados' (26), 'Mails vistos' (0), 'Error envío' (0), and 'Desuscriptos' (0). A search bar is present. The 'Campañas finalizadas' (Completed Campaigns) table lists several campaigns, including 'San valentin', 'Vuelve a viajar', 'Feliz año!', 'Navidad', and 'Estamos de regreso'. A modal window is open for the 'Navidad' campaign, showing details: 'Para' (Lista clientes España), 'Estado' (Finalizada), 'Enviada por' (Hotel), 'Plantilla correo' (Navidad), 'Con el asunto*' (Feliz navidad!!), 'Fecha de envío' (20/12/2021 | 13:20), 'Mails enviados: 2', 'Mails abiertos: 2', and 'Error envío: 1'. The email address 'prueba@avirato.com' is listed. The footer of the modal mentions 'Campaña creada por John Doe el 20/12/2021, 13:12' and a note about changing the language.

Mails enviados: Corresponde a todos los emails que llegaron a la cuenta de correo electrónico enviada.**Mails abiertos:** La cantidad de emails que llegaron a la cuenta de correo electrónico enviada y que fue abierto.**Error envío:** Las opciones de que no llegue el correo electrónico es porque el email no es válido o por error del servidor de la cuenta de correo electrónico a la que quiere enviar la campaña. Nuestro gestor de email marketing online, envía cada 5 minutos 10 intentos de envío en el caso de los correos electrónicos que no se enviaron.

Guía de inicio para diseñadores: Automatizaciones del correo electrónico

Avirato proporciona la opción de plantillas codificadas personalizadas desde cero con código HTML

A continuación, vamos a ver la interfaz del apartado **Plantillas Mail** en el **PMS** desde Avirato
Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail.

Visualización y manejo:

- En la columna de la izquierda se le van a mostrar todas las **Automatizaciones que tenga creadas y las Automatizaciones preestablecidas** (Agradecimiento, Recordatorio y Confirmación), tanto las **Gestor de Email Marketing (Editor Online) como las creadas en HTML.**

1. Debajo de la columna tiene el botón > **+ Añadir** para añadir una nueva plantilla automatizada en código HTML:

- Elija un nombre y rellene el campo título que aparece arriba.
- A continuación pulse el botón el botón > **+ Añadir.**

- Aparecerá el siguiente mensaje de confirmación: Cambios almacenados correctamente.

Este apartado de **Plantilla Mail** también consta de dos pestañas: **Contenido** y **Automatización**.

1. Pestaña **Contenido**: Se muestra una previsualización del contenido que tenga creado para cada Automatización (tanto las plantillas prediseñadas como los contenidos que haya creado con Editar con Código HTML o con el Gestor de Email Marketing Online).
2. Pestaña **Automatización**: Aquí puede configurarlas o modificarlas.

En la parte de abajo encontrará el botón **Editor con Código HTML**:

1. Botón > Editor con código HTML

Con esta opción puede crear y editar el contenido en HTML.

Una vez creada en HTML No podrá editarla ni crearla desde el **Gestor de Email Marketing Online.*

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

Guía para diseñadores

Avirato proporciona la opción de plantillas codificadas personalizadas desde cero con código HTML

A continuación, vamos a ver la interfaz del apartado Plantillas Mail en el PMS desde Avirato Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones Avirato > Correo electrónico > Plantillas mail.

Antes de empezar:

A continuación, se detallan algunos **puntos que debes conocer antes de empezar** este proceso.

Las plantillas de automatizaciones predefinidas son las de Confirmación, Recordatorio y agradecimiento. Estas plantillas **no se podrán eliminar** ya que están **asociadas a la automatización de envíos de SMS o WhatsApp** en la pestaña de “Mensajería”. Compartiendo la misma automatización.

- Asegúrate de familiarizarte con el funcionamiento de las automatizaciones.
- Los clientes **solo pueden desencadenar y recibir correos electrónicos de una automatización una vez**, con la excepción de los envíos de forma manual dentro de la reserva.
- Todas las automatizaciones, **se enviarán desde el correo electrónico configurado en la pestaña de “Correo electrónico > Configuración”**.
- Defina la forma en la que se va a hacer el cambio del estado de la reserva en el planning: Puede ser de forma manual o automática. Configúrelo desde: Avirato> Menú > Configuración > Personalización > Planning > Reserva. * En ambos casos el envío de email de confirmación de reserva se tiene que programar mediante las Automatizaciones.
- El programa **le permite enviar una automatización diferente dependiendo del origen de la reserva**. Menú > Configuración > Integraciones Avirato > Integraciones

Avirato > Correo electrónico > Configuración > Mail confirmación de reserva.

Plantilla channel manager: elija la opción deseada.

Plantilla motor de reservas: elija la opción deseada.

Visualización y manejo:

- En la columna de la izquierda se le van a mostrar todas las Automatizaciones que tenga creadas y las **Automatizaciones preestablecidas** (Agradecimiento, Recordatorio y Confirmación), tanto las **Gestor de Email Marketing (Editor Online) como las creadas en HTML**.
- Debajo de la columna tiene el botón > **+ Añadir** para añadir una nueva plantilla automatizada en código HTML:
 - Elija un nombre y rellene el campo título que aparece arriba.
 - A continuación pulse el botón el botón > **+ Añadir**.
 - Aparecerá el siguiente mensaje de confirmación: Cambios almacenados correctamente.

Este apartado de Plantilla Mail también consta de dos pestañas: Contenido y Automatización.

- Pestaña **Contenido**: Se muestra una previsualización del contenido que tenga creado para cada Automatización (tanto las plantillas prediseñadas como los contenidos que haya creado con Editar con Código HTML o con el Gestor de Email Marketing Online).
- Pestaña **Automatización**: Aquí puede configurarlas o modificarlas.

En la parte de abajo encontrará el botón Editor con Código HTML:

Botón > Editor con código HTML

Con esta opción puede crear y editar el contenido en HTML.

*Una vez creada en HTML No podrá editarla ni crearla desde el Gestor de Email Marketing Online.

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

Check-in online

Check in Online

Avirato apuesta por la digitalización para simplificar los procesos de Check-in. El 90% de las reseñas positivas de un establecimiento turístico viene de una buena experiencia durante el Check-in.

Avirato, dispone de diferentes métodos para todos sus clientes, diseñados para ahorrar tiempo y agilizar los procesos de entrada.

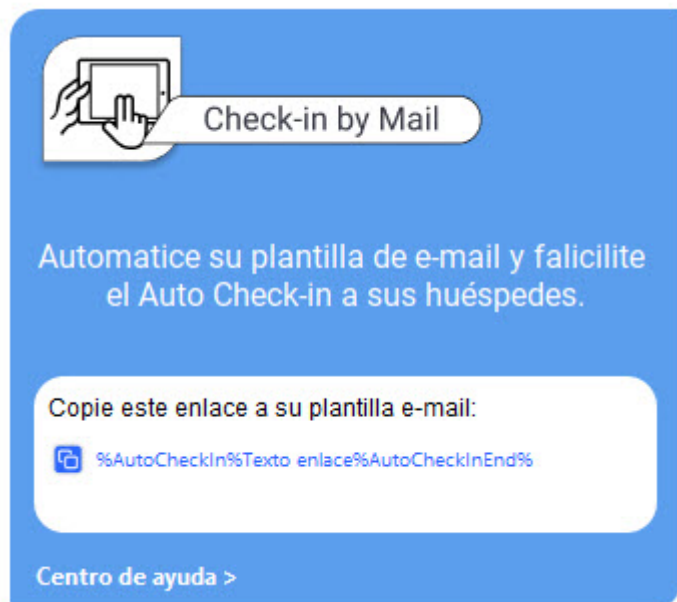
Check-in Online
Check-in By Tablet
Capturador de Firmas

Beneficios de contar con las herramientas de Check-in

1. Con esta función ahorrará tiempo de espera a sus clientes en la recepción del establecimiento. Simplemente debe verificar la identidad de los viajeros.
2. Solución rápida, sencilla y segura, sin necesidad de contacto con el personal de recepción.
3. Mayor satisfacción de experiencia del huésped.

1. Check-in BY Mail: consiste en dar la posibilidad al huésped de completar su registro desde su móvil o desde el ordenador de su casa y en apenas unos segundos, a través de un link en el email enviado por el establecimiento.

Este servicio está disponible bajo las plantillas de mail automatizadas.



Antes de empezar debe saber:

1. Debe realizarse solo con 24 horas de antelación al Check-in para que se asigne número de parte de viajero.
2. Se enviará el registro de viajeros a su correo electrónico en PDF para que posteriormente pueda imprimir y registrar la hoja deregistro de viajeros

Configurar el comodín para enviar en las plantillas.

Para configurar el servicio de Check By email debe seguir los siguientes pasos que mostraremos a continuación:

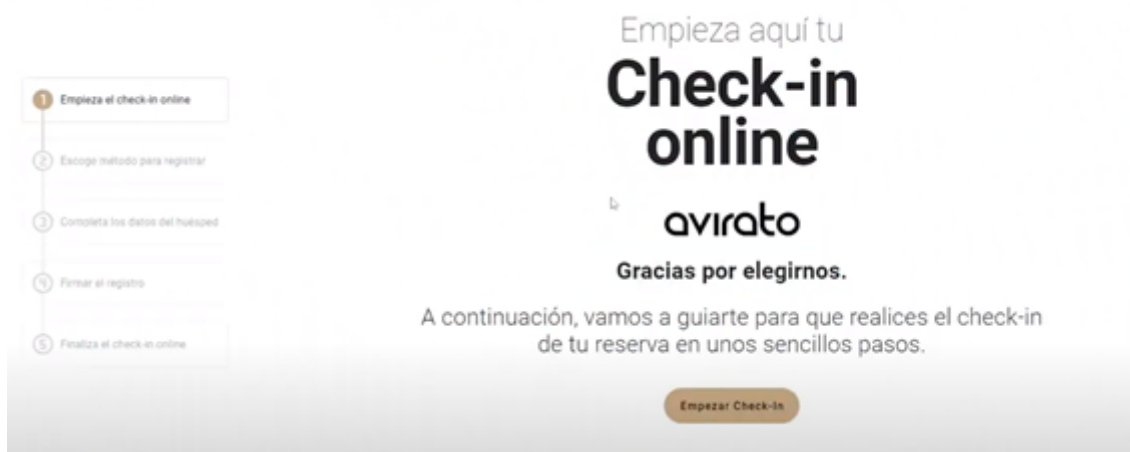
1. En Avirato PMS, debe ir a «Menú > Configuración > Integraciones Avirato > E-mail > Plantillas Mail».
2. En el apartado plantillas Mail pulse sobre el botón situado en la parte inferior de la pantalla “Editor Online” .
3. Al pulsar sobre el botón le abrirá una ventana en su navegador predefinido.
4. Escoja la plantilla que desee editar para añadir posteriormente el comodín.
5. Escoja en el formato de plantilla donde desee introducir el comodín y en la parte de la derecha y pulse sobre el botón “Comodines”.
6. Escoja el comodín “Auto CheckIn” y pulse posteriormente en «Agregar».
7. Edite el texto y posteriormente guarde la plantilla.
8. En el PMS de Avirato, pulse sobre el botón “Recargar” para refrescar todas las plantillas y no tener que cerrar el PMS y volverlo a abrir para recargarlas.

Con estos pasos ya tendrá configurado el comodín en sus plantillas. Recuerde que el comodín se puede añadir en todas las plantillas que desee.

¿Cómo será el registro de viajeros por parte del huésped?

El cliente recibirá el mail configurado anteriormente, en el cual visualizará un enlace personalizado por cada reserva, para poder completar el registro de viajeros correspondiente a su reserva.

Al pulsar sobre el enlace facilitado en la plantilla del mail automatizado, le aparecerán los datos de la reserva, con el titular de la misma y la cantidad de huéspedes a registrar. Para realizar el registro debe pulsar sobre el botón **“Empezar Check-in”**.



Al pulsar sobre el botón Empezar el Check-in, debe elegir la opción deseada, para registrar a un solo huésped o registrar todos los huéspedes de una habitación.

Recuerde que el huésped también puede reenviar el link de registros por diferentes vías a los demás huéspedes que deben registrarse.

Los datos obligatorios son: tipo de documento, número, fecha expedición, sexo, nombre, apellidos y fecha de nacimiento.

Una vez haya rellenado los campos, si pulsa sobre el botón “Insertar Viajero”, le llevará a firmar el parte de este viajero.

← ATRÁS

0/2

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

Enviar Link Para Registrarse

Superior Room

¡Perfecto! Ya solo falta la firma



Continuar

Si pulsa sobre el botón **concluir el proceso**, se enviarán los registros de viajeros introducidos. Si pulsa sobre **registrar otro huésped** repetirá los pasos anteriores para introducir otro viajero.

Al finalizar, tanto el propio cliente, como el establecimiento, recibirán una copia del registro de entrada. Los datos se volcarán automáticamente en la ficha de reserva

Datos cliente

Facturación y Cargos

Grupos

Contratos

Notificaciones

Otra información

Historial cliente

Email

Imprimir reserva

Cliente

Personal Empresa

Documento: 730000015

Nombre: Rina

Apellido: Cano-Palacio

Telefono: 97 03 1907

Email: rcanop@avirato.com

Documento: 52

País y Provincia: España

Código CP: 41010

Dirección: 97 03 1907

Reserva

Reservación 07

Superior Room

Fecha: 04-05-2022

Reservación: 1300

Algunos: 10

Algunos: 10

Estado: Check-in

Tarifa: Tarifa predeterminada

Operador: Cliente Web

Clave de acceso: 0000

Comentario del cliente

Reserva

Tip de Reserva	Método de Reserva	Fecha de Reserva	Reservación	Reservación	Reservación	Reservación	Reservación
000	730000015	02-05-2022	Rina	Cano-Palacio	10	07-03-1907	España

2. Check-in By 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 >

Integrada, sin ningún coste adicional, en la **versión Premium** de nuestro PMS hotelero, esta funcionalidad de registro automático.

*Tenga en cuenta que solo se generará un Check-in a la vez independientemente de la cantidad de tablets disponibles.

En la Tablet dispuesta en recepción, insertaremos la dirección url indicada en Menú>Configuración>Herramientas avirato>Check-in online>Check -in By Tablet

Se visualizará en la Tablet la siguiente pantalla:

Registro de Viajeros

ES 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 →

✓ DNI Identificación

2 Nombre Datos básicos

3 Dirección Residencia

4 Contacto Información

El huésped rellenará personalmente los datos, para que el recepcionista acceda desde la ficha de la reserva y **desde registro de pasajeros, Leer datos DNle > leer datos tablet.**

Planning ▾ Reserva Avisos CRM Informes

Cliente VP Newsletter

☒ Particular ☐ Empresa

Documento: 1501663028061

Nombre: Almudena

Apellidos: Muñoz

Teléfono:

Email: mschinos@evrato.com

Descuento: 0.0 %

País y Provincia: España Barcelona

Ciudad y CP:

Dirección:

Cumpleaños: --/--/----

Lea el documento

Lea datos DME

Lea datos tablet

Escanea Access ID

Escanea documento desde Webcam

Recargar

☒ Copiar datos cliente ☐ Leer datos DME

El siguiente paso será imprimir el parte de viajero para que el huésped pueda firmar. Cada establecimiento deberá guardar los registros de los pasajeros.

Cliente VP Newsletter

☒ Particular ☐ Empresa

Documento: 1501663028061

Nombre: Almudena

Apellidos: Muñoz

Teléfono:

Email: mschinos@evrato.com

Descuento: 0.0 %

País y Provincia: España Barcelona

Ciudad y CP:

Dirección:

Cumpleaños: --/--/----

Reserva

Alojamiento: 9011

HABITACIÓN DOBLE

Fecha: 13-09-2022 09:00 21-09-2022 17:00

Ocupantes: 1 0 0

Régimen: SA

Estado: Check in

Tarifa: Tarifa predeterminada

Operador: Cliente Hotel

Clave de acceso: #455

Lea el documento

Lea datos DME

Lea datos tablet

Escanea Access ID

Escanea documento desde Webcam

Recargar

☒ Copiar datos cliente ☐ Leer datos DME

☒ Imprimir Puntos ☐ Imprimir Partes de V...

Recuerde: disponemos de la automatización del envío de parte de viajeros a las hospederías. Visite su [configuración aquí](#)

3. Capturador de firmas:

Esta función es para los usuarios de capturador de firma **Topaz System Inc.** a través de Delta Informática.

**Solo compatible con versión PMS en windows*

Visite la web de [Delta Informática](#)



Los modelos que se pueden utilizar son:

Signature Pads: conozca este dispositivo [aquí](#)

Tablet Display: conozca este dispositivo [aquí](#)

La configuración se realizará desde Configuración > herramientas Avirato > Check-in online> Capturador de firmas

Desde aquí el establecimiento debe Activar el check-box y elegir que opción de pantalla tendrá configurado.

Signature Pads: solo podrá obtener la firma.

Tablet Display: para que el huésped del consentimiento de recibir Newsletters.

El huésped deberá generar su firma. El botón limpiar nos servirá en el caso de que cometa algún error en la firma.

Cuando el huésped arriba al hotel el recepcionista rellenará los datos del pasajero en la ficha del cliente

avirato

PlanningReservaAvisosCRMInformes

Búsqueda

Añadir Cliente

Newsletter

Registro de viajeros

Parámetros de Búsqueda

DRIVER/PASSPORT

Email

Nombre / Empresa

Teléfono

Nacionalidad

Todas

Resultados

ALEXANDER DAVID RUA CON MUÑOZ

Alejo Bermejo

Alejo Rodríguez

Alejo Vázquez

Andrés Herrera

Andrés Martínez

Antonio Caldeira

Ficha cliente

Historial

Comentarios

Club de fidelización

Parámetros de Búsqueda

Cliente

Particular

Empresa

Documento

200000000

Nombre

Alejo

☒ Newsletter

☐ VIP

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

Recepción automática

Recepción automática

Vaya a Configuración -> Integraciones Avirato -> Integraciones 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:

- N° 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

Rich text editor toolbar: Cut, Copy, Paste, Bulleted List, Numbered List, Decrease Indent, Increase Indent, Undo, Redo, Text Color, Background Color, Bold, Italic, Underline, Text Color, Background Color, Bulleted List, Numbered List, Decrease Indent, Increase Indent.

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.

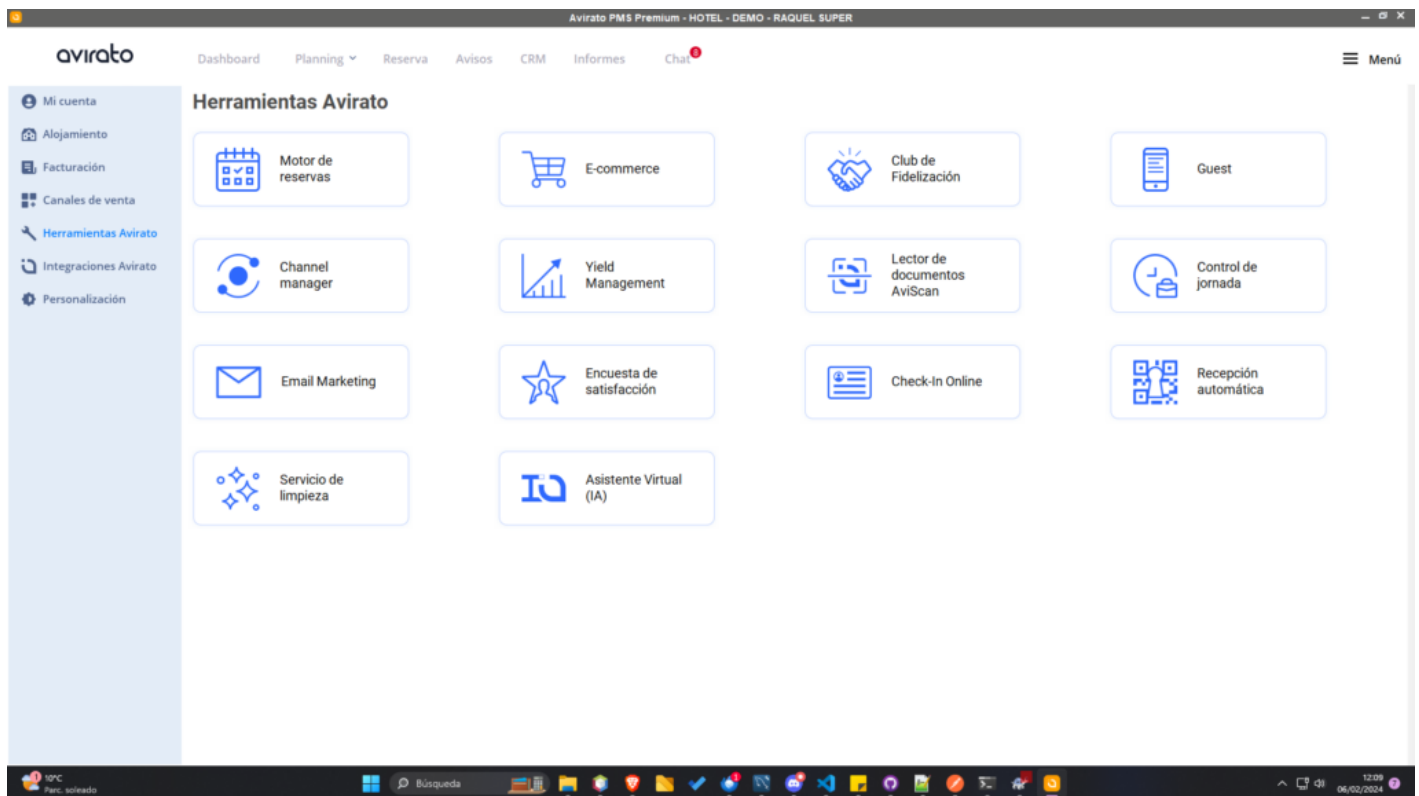
Mejora de la atención al cliente: Un chatbot con inteligencia artificial para hoteles está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, y responde rápidamente a cada una de las preguntas que realizan los usuarios, eliminando las tediosas esperas en las conversaciones online.

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.

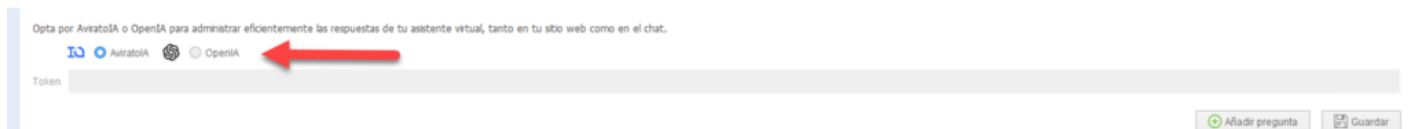
Mejora de la satisfacción del cliente: Los chatbot responden a las preguntas de los usuarios con las respuestas que tú decides, al instante y en varios idiomas.

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



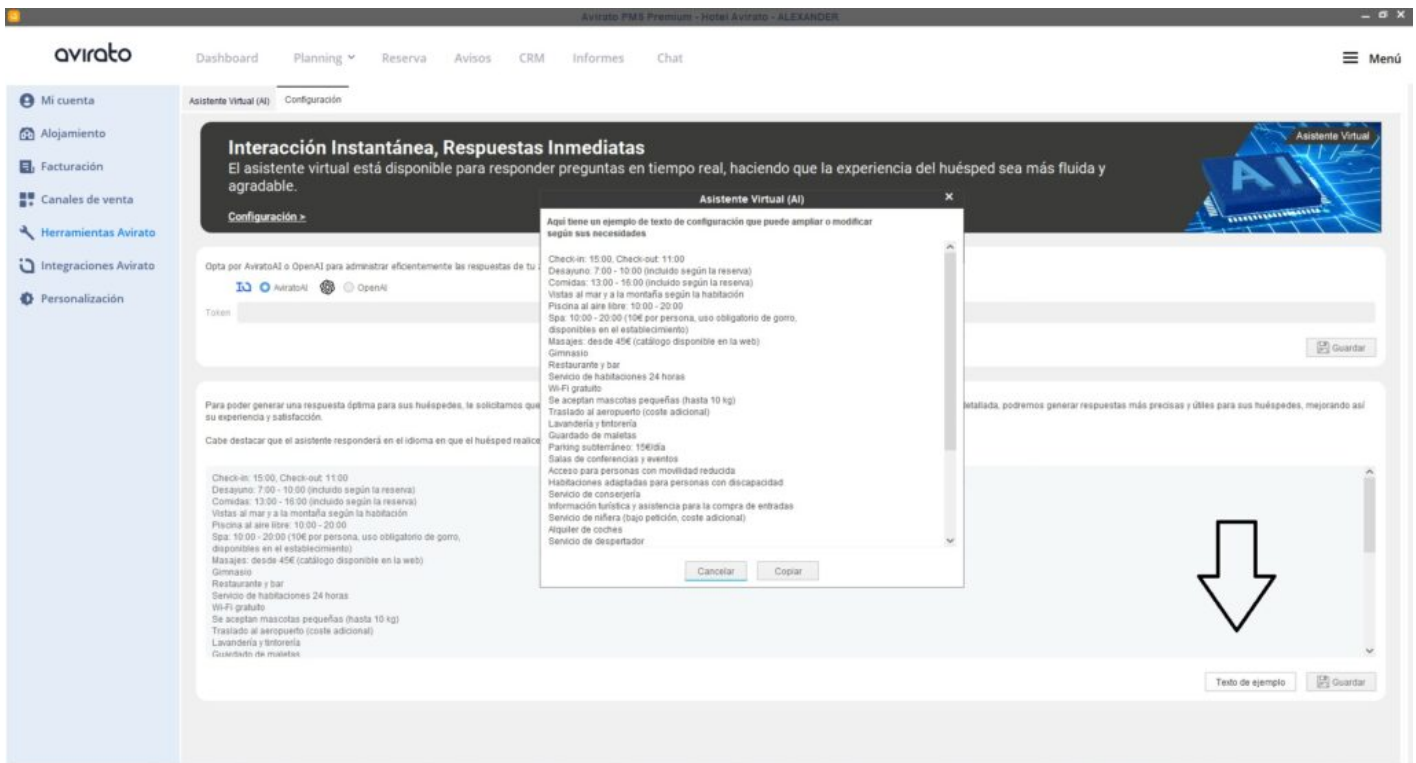
Al ingresar nos encontraremos para poder elegir si usaremos la IA de Avirato (el cual tendrá un uso limitado de interacción con el huésped, pero podrán comprar un paquete de uso a través de su comercial o si el establecimiento decide indicar un Token para tener ilimitadas preguntas y respuestas. ****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



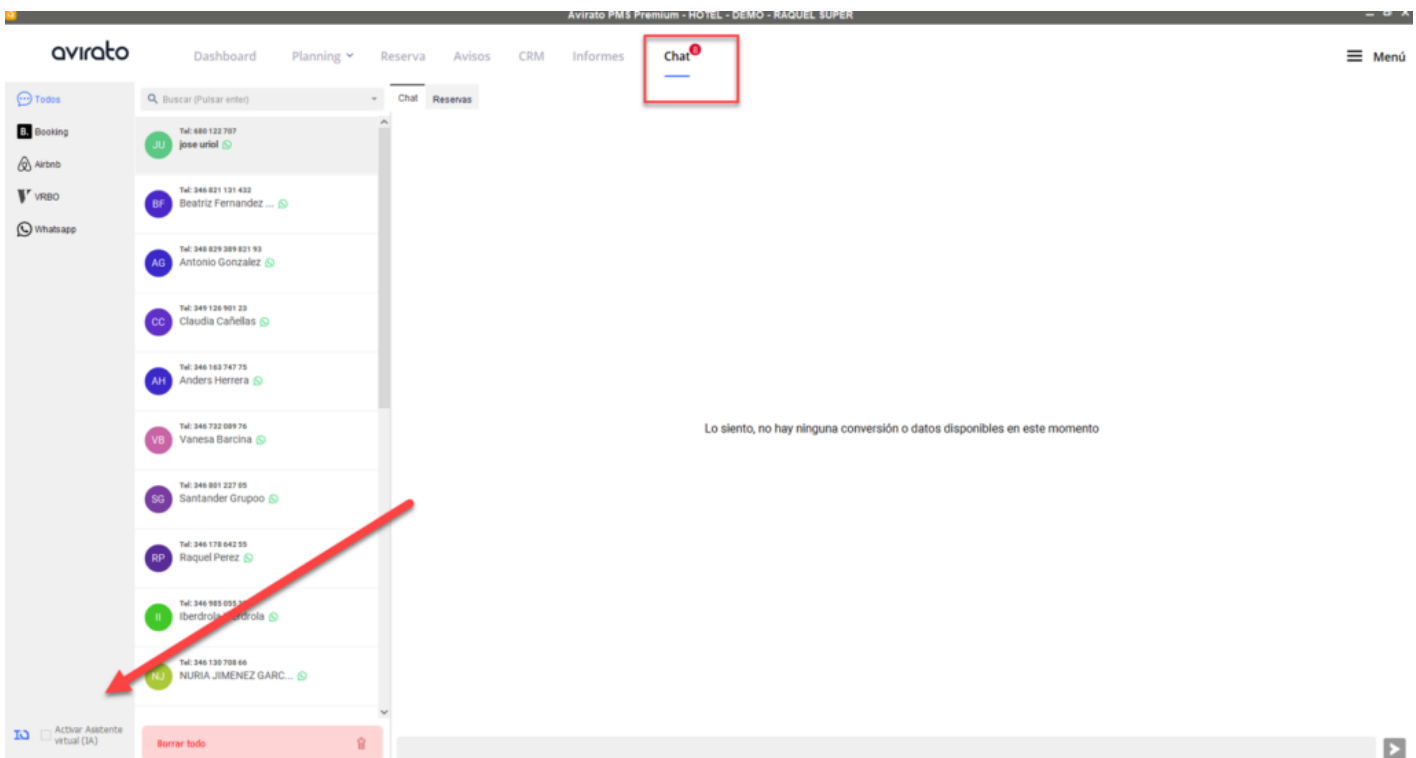
En la actualidad, se requiere que el establecimiento configure un texto que contenga toda la información relevante sobre sus instalaciones. El sistema proporcionará un ejemplo que podrá ser modificado según sea necesario

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 100 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 para crear una encuesta está dividido en varias secciones. En la parte superior, hay un campo para el 'Nombre de la encuesta'. Debajo, un campo para el 'Título' y un selector de 'Color' con un círculo verde y el código '#ADADAD'. A continuación, hay dos campos de texto con barras de desplazamiento vertical: 'Introducción' y 'Texto Agradecimiento'. 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' section with a light blue text input field. Underneath is an 'Introducción' section with a larger light gray text area. To the right of the introduction area is a small button with a code icon. Below these sections is the 'Tipo de pregunta:' section, which contains four radio button options: 'Respuesta múlti...' (checked), 'Respuesta úni...', 'Respuesta Texto', and 'Valoración'. Below the radio buttons is a text prompt: 'Decide de 3 a 10 sobre cuantas estrellas quieres que valoren tu pregunta:'. This is followed by a star rating display showing 10 stars, with a dropdown menu set to '10'. At the bottom left is a 'Guar...' button with a save 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](#).

Fidelización

Fidelización

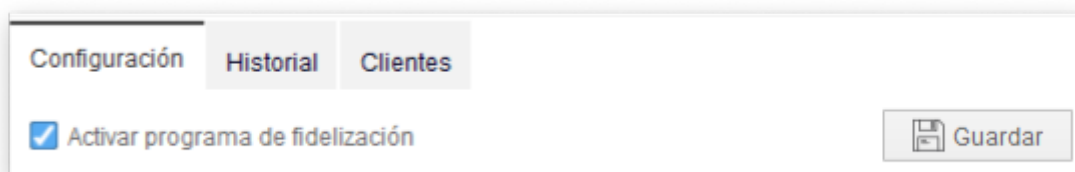
¿En qué consiste el club de fidelización?

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”.



Configuración	Historial	Clientes
☒ Activar programa de fidelización		

Guardar

Equivalencia

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

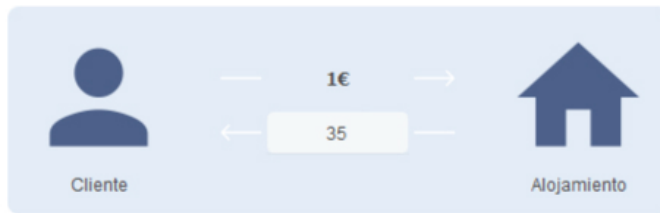
Puede ayudarse del simulador para ver la equivalencia.

Equivalencia

Determina el valor de tus puntos.

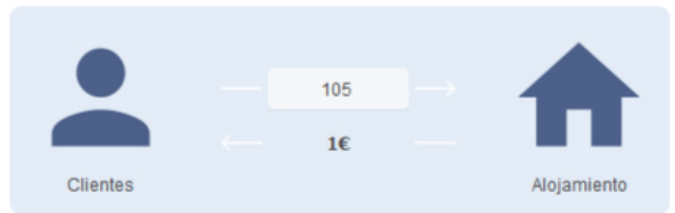
Indica cómo acumula puntos tu cliente

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



Indica el precio de los puntos

¿Cuántos puntos harán falta para descontar 1€?



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 para 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.

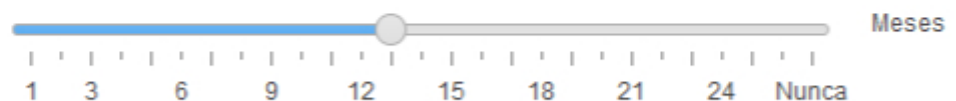
Límites

Puntos máximos a canjear por cada reserva

5056

Equivalente a **48,15€**

Caducidad de los puntos



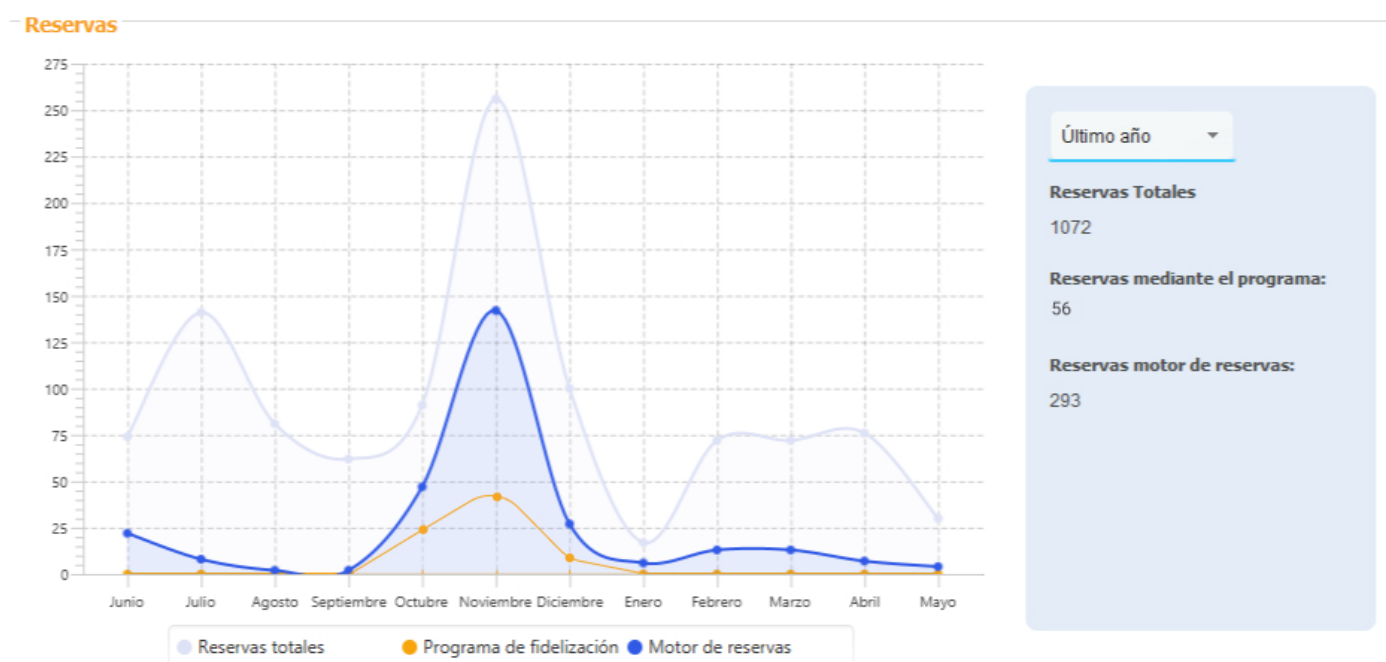
Historial

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



Clientes

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

Aquí puede consultar y modificar cualquier aspecto referente 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.

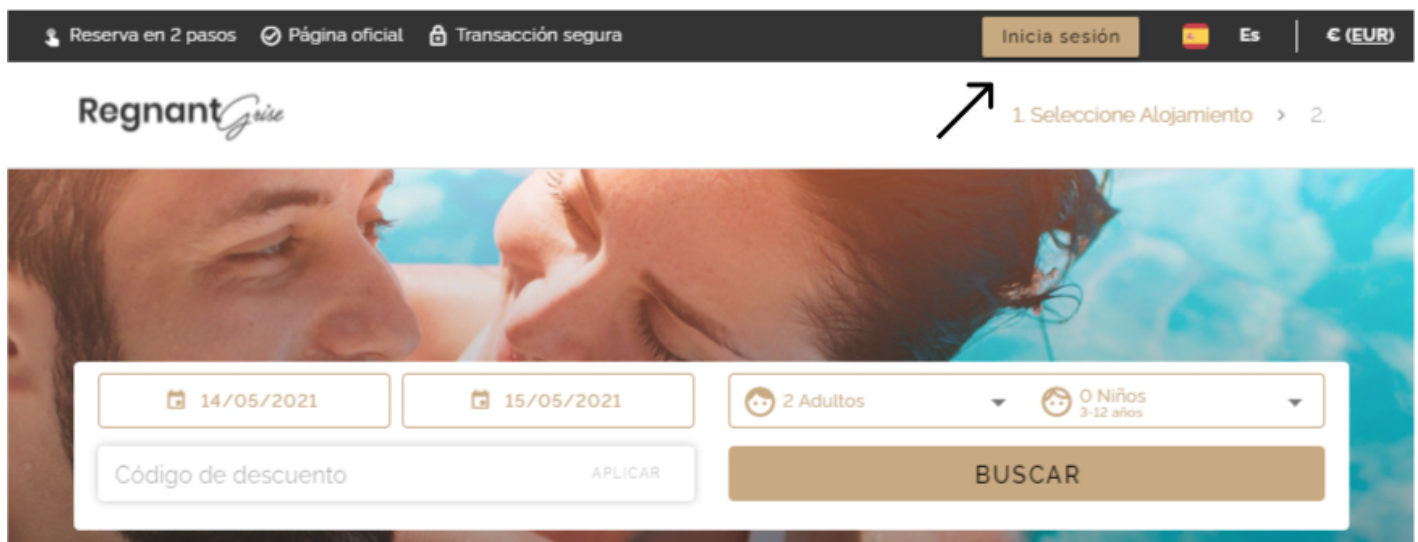
Si en cualquier momento necesita añadir o quitar puntos a mano a un cliente por un caso excepcional, puede hacerlo a través de los campos del lado derecho de la tarjeta.

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

Cientes que no estén registrados:

Los clientes que realicen una compra a través del Motor de reservas, 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 el club de fidelización en todo momento iniciando sesión en el motor de reservas en la esquina superior derecha.



The screenshot displays the top navigation bar of the Regnant Gise website. It includes links for 'Reserva en 2 pasos', 'Página oficial', and 'Transacción segura', along with a 'Inicia sesión' button, a language selector set to 'Es' (Spanish), and a currency selector set to '€ (EUR)'. Below the navigation bar is the Regnant Gise logo and a progress indicator showing '1. Seleccione Alojamiento' and '2.'. The main content area features a large background image of a couple kissing. Overlaid on this image is a search bar with the following fields: a date range from '14/05/2021' to '15/05/2021', a guest count of '2 Adultos', and a children count of '0 Niños 3-12 años'. There is also a 'Código de descuento' field with an 'APLICAR' button, and a large 'BUSCAR' button.

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.



¡Ya casi estás!

Rellena tus datos y confirma para validar tu cuenta



He leído y acepto el [aviso legal](#) y la [política de privacidad](#).

CONFIRMAR

Una vez un cliente está en el programa de fidelización:

Una vez registrado tendrá que iniciar sesión 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.

Usa tus puntos para aplicar descuento al precio total

Crédito disponible: 750 puntos

☒ Usar el máximo de puntos posible (750 puntos)

☐ Determinar cuántos puntos quiero usar:

0

En este pedido obtendrás **2,79€** para canjear en tu próxima compra.

CONFIRMAR RESERVA

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

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

Manuel Bastos

1200 puntos

6400

PUNTOS GASTADOS ESTE AÑO

 Es

€ (EUR)

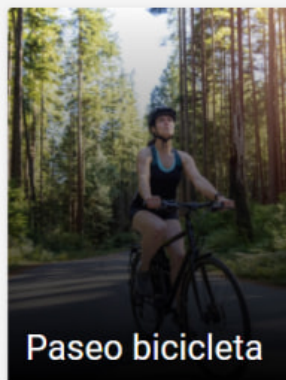
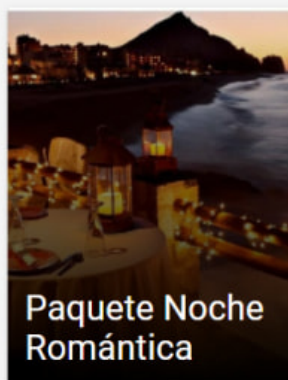
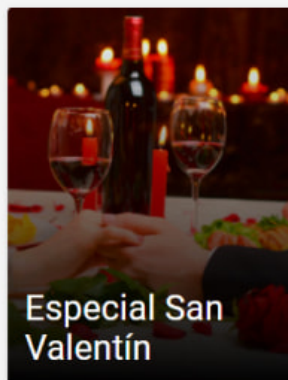
[Dashboard](#) | [Perfil](#) | [Actividad](#) | **[Promociones](#)**

[Salir](#)



PROMOCIONES POPULARES

[Ver todas las promociones](#)



***¿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](#).