

Guest Experience Manager, la apuesta por la experiencia de cliente en el sector hotelero

Los turistas se han convertido en verdades exploradores de destinos. Ya no se conforman con visitar lo más representativo de la ciudad que visitan, sino que quieren vivir experiencias, descubrir la gastronomía y las novedades de cada destino.



El viajero de hoy busca experiencias únicas y adaptadas a su personalidad, que sean auténticas y que reflejen el día a día de la cultura local. Es por esto que la localización del hotel y el toque humano son, junto con las instalaciones y la atención al cliente, los aspectos más valorados y destacados de un hotel por los viajeros.

Entendiendo esta realidad, Lago Resort Menorca diseña un servicio específico para atender las inquietudes de este nuevo viajero en búsqueda de las mejores experiencias: el Guest Experience Manager, un experto del destino.

La figura del Guest Experience Manager se crea para dar un servicio de asesoría y acompañamiento al cliente para que se sienta arropado desde el momento en el que llega. Hasta este año, este servicio se realizaba desde recepción, pero una vez visto el interés por parte de los clientes, la dirección del hotel decide apostar por una figura experta y con grandes conocimientos de la isla para satisfacer al máximo sus necesidades. “Nuestro objetivo es que no se vea la figura como un punto de venta, sino como un asesor que brinda a los clientes del hotel la posibilidad de conocer los secretos de la isla para que se lleven un grandísimo recuerdo y una mejor experiencia” apunta Lucas García, director de Grupo Moga, grupo hostelero al que pertenece Lago Resort Menorca.

El cliente siempre acude por la mañana antes de salir del hotel y hace la misma pregunta: ¿Dónde vamos hoy? Para dar el mejor consejo al viajero, el Guest Experience Manager plantea tres cuestiones: ¿dónde quieres ir? ¿Dónde quieres comer? ¿qué quieres hacer? Y en función del perfil de cada persona elabora el plan para visitar Menorca ese mismo día.

La clave para encontrar las 'joyas ocultas' de Menorca, aquellas playas más auténticas y vírgenes, a menudo desconocidas por la mayoría de los turistas, es dejarse llevar por los conocimientos de una persona experta que ha visitado cada rincón de la isla.

En esta tarea de recomendar el mejor enclave para disfrutar del mar es muy importante conocer la previsión del viento y de las olas. Más allá de ser una pregunta recurrente para los surfistas, disponer de esta información marca la diferencia en la experiencia, ya que no todos los turistas buscan oleaje cuando visitan una playa. En función del perfil de cada huésped, se realiza una recomendación en concreto. Por ejemplo, si lo que se busca es un día de descanso al sol, lo mejor es dirigirse en dirección contraria del viento.

De igual manera, el Guest Experience Manager tiene en cuenta el perfil de cada huésped del hotel para recomendar el plan gastronómico que mejor se ajuste a sus gustos. Por ejemplo, en el caso de ser una pareja de foodies la recomendación será una elección que apueste por la gastronomía local, como es el caso de Restaurante Aquarium.

NOTA A LOS EDITORES

Lago Resort Menorca es un complejo hotelero de alta calidad con diferentes tipos de alojamiento que ofrece a los clientes adultos excelencia, comodidad y experiencias en un entorno marítimo privilegiado.

Además de unos alojamientos con influencias náuticas y menorquinas en su decoración, Lago Resort Menorca pone a disposición de sus huéspedes la posibilidad de vivir experiencias estrechamente relacionadas con las ventajas y los beneficios que tiene la isla.

PARA MÁS INFORMACIÓN

PROA COMUNICACIÓN

Marta Gallardo
marta.gallardo@proacomunicacion.es
Tel.: 679 584 211

www.hotel-casaslago.com
Vía Circunvalación, parcela nº 5
07769 Cala'n Bosch, Ciutadella de Menorca