

## Las cadenas hoteleras ofrecen herramientas de gestión de reservas a las agencias de viajes

Casi todas las páginas de los alojamientos incluyen la gestión de sus reservas, la mayoría de ellas, disponible para los profesionales

Las reservas de hoteles son, por sus características y su amplio conocimiento del producto por parte de todo tipo de usuarios, los servicios turísticos más adecua-

dos para gestionar en Internet. Debido a ello y al interés de la mayoría de las cadenas hoteleras por facilitar la reserva *online* de sus servicios, tanto el cliente final

como a las agencias de viajes, disponen de múltiples 'sitios' en los que gestionar fácilmente reservas de todo tipo de alojamientos en cualquier país del mundo.

Desde la aparición de Internet, el sector hotelero fue pionero en su utilización, ya que se trata de un producto muy adecuado para su gestión en tiempo real y con ventajas operativas para el cliente respecto a otras formas de comercialización. Debido a ello las empresas hoteleras de todo el mundo han ofrecido desde el primer momento —y han ido optimizando posteriormente— soluciones en general bien presentadas y de utilidad, tanto para los agentes de viajes como para los clientes finales.

De las 75 páginas *web* de cadenas hoteleras analizadas hasta el momento para Evalu@net, casi todas (70) ofrecen la posibilidad de gestionar reservas *online*, y de ellas más de la mitad disponen de un área especial de gestión para las agencias de viajes. En muchos casos, se trata de páginas de diseño muy cuidado, de acuerdo con la imagen de calidad que se pretende dar de sus hoteles y con procesos sencillos y de fácil uso para facilitar una completa información de sus hoteles y la gestión de reservas a agentes y clientes finales, incluyendo en muchos casos la gestión de usuarios registrados con programas especiales de fidelización.

Aunque en este área tampoco se ha desarrollado un estudio previo de normalización, cada cadena se presenta al

agente a partir de un diseño y una funcionalidad propia, al tratarse de un producto de fácil presentación y gestión, las diferencias no generan problemas a los usuarios de la *web*. Incluso en varios casos, aunque disponen de diseños diferentes de presentación y de información, utilizan un sistema común de reservas, muy bien diseñado y que permite completar la reserva en una única pantalla, simplificando y normalizando la labor del agente.

No obstante, la calidad de diseño y la forma de acceso y de presentación de la

información de los hoteles es distinta de una página a otra, generalmente condicionada por el tamaño y los objetivos de la cadena y por el concepto de clase de hotel y tipos de servicios y de clientes al que están enfocados sus establecimientos.

Dependiendo de todo ello, se podrían definir varios tipos de cadenas hoteleras y, por lo tanto, de páginas *web*, según su posible utilización por los agentes de viajes, como las dedicadas a viajes de vacaciones, que suelen disponer de un número limitado de hoteles de 'sol y playa' en una o varias zonas turísticas; las cadenas enfocadas a hoteles de ciudad o de negocios; las grandes cadenas con hoteles de diferente tipo en muchos países y los grupos que ofrecen distintas marcas con hoteles de objetivos y características muy diferenciados. A todo ello habría que añadir las nuevas cadenas de hoteles que están apareciendo en los entornos rurales.

También se han tenido en cuenta otros aspectos como la facilidad de gestión de ofertas y la información sobre servicios complementarios (facilidades para reuniones, deportes, zonas infantiles, *rent a car*...), así como la cantidad y calidad de la información turística adicional que presenta, por ejemplo, sobre el país o el destino, entre otros.



A valorar en las *web* de los Hoteles

- ① Calidad de su gestión de reservas, posibilidad de modificación y anulación
- ② Facilidad de acceso, contenido y diseño de la información de los hoteles.
- ③ Número, tipos y distribución de los hoteles incluidos en la página *web*.

### RANKING NEXOTUR.COM

COMPañÍA	VALORACIÓN
1 SOL MELIÁ	9,2
2 PARADORES	9,0
3 HOTUSA	8,9
4 CHOICE HOTELS	8,6
5 ACCOR HOTELS	8,6
6 HUSA	8,5
7 Hoteles MONTE	8,5
8 BEST WERSTERN	8,3
9 HIGH TECH	8,3
10 RIU H&R	8,3

Las compañías que aparecen destacadas en negrita corresponden a las evaluaciones que se han publicado hasta el momento en NEXOTUR.COM.

Fuente: Nexotur.com

©NEXOTUR.COM

## Sol Meliá permite la reserva de sus habitaciones en su canal 'online'

La cadena Sol Meliá facilita en su página *web* la información y reserva de todos sus hoteles. Además, incluye también datos corporativos, todos sus productos y ofertas, y dispone de un área especial para los agentes de viajes y otra para empresas.



[www.solmelia.es](http://www.solmelia.es)

El grupo Sol Meliá ha desarrollado una página *web* de gran utilidad, tanto para los usuarios finales como para las agencias de viajes y empresas con acuerdos corporativos. Con un diseño muy agradable y de fácil uso, ofrece información, disponibilidad, reservas e incluso posibilidad de cancelación de las mismas, en todos los hoteles que la cadena tiene distribuidos por todo el mundo. Además, incluye la gestión de ofertas indicando en un calendario los días válidos y el precio por día. Por otro lado, el 'portal' se presenta en castellano, inglés, francés, alemán, italiano, portugués, chino y japonés.

#### INFORMACIÓN

Se accede a la información por país, provincia o zona o por nombre del hotel. Presenta una información muy completa del establecimiento, sus características, incluyendo los servicios específicos para convenciones, tarifas y disponibilidad. No contiene información de otros servicios.

#### RESERVA

Dispone de un sistema guiado de reservas, fácil de usar y muy rápido. Tiene áreas especiales para las agencias, empresas concertadas y socios de su Club de Amigos, ofreciendo a todos ellos funcionalidades complementarias. Además, permite la cancelación de las reservas.

#### GENERAL

Incluye información corporativa sobre el grupo Sol Meliá y sus distintas marcas de establecimientos hoteleros. También dispone de áreas de información y gestión específica para las agencias de viajes, empresas con acuerdos corporativos y socios de su Club de Amigos.

### SOL MELIÁ / Hoteles

#### Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10										
8										
8										
8										
6										
8										
10										
10										
6										
10										
8										
6										
10										

### EVALUACION NEXOTUR.COM

La *web* es muy completa, con una magnífica presentación, amplia información de los hoteles, un proceso de reservas bien diseñado y un área específica para gestión de las agencias de viajes. Sería muy útil que incluyera también información de los destinos y de otros servicios complementarios.

9,2



**Entrada** / Presenta todas las opciones de gestión, ofertas, información complementaria y la primera pantalla de reserva.



**Producto** / Además de las tarifas generales, en las ofertas presenta el calendario indicando los días con disponibilidad.



**Reserva** / El sistema de reservas de Sol Meliá dirigido a las agencias de viajes es muy sencillo, rápido y efectivo.

#### ▲ Lo Mejor / Sistema Reservas

El 'portal', de fácil uso, ofrece información suficiente de los hoteles y un proceso de reservas muy sencillo.

#### ▼ Lo Peor / Inform. Adicional

Debería incluir información sobre los destinos de los hoteles y algunos servicios complementarios.

## Paradores incluye en su 'web' un área específica para las agencias

Paradores presenta a las agencias de viajes una página muy completa por su diseño, funcionalidad e información de cada uno de sus establecimientos y su entorno. Además, permite la creación, mantenimiento y la cancelación de las reservas.



[www.parador.es](http://www.parador.es)

La *website* que ofrece Paradores de Turismo es una completa herramienta para conocer todas las características de la empresa, sus establecimientos de toda España, su entorno y las actividades en la zona, así como la información sobre las ofertas especiales, bonos de empresa o 'Rutas en Paradores'. También incluye un sistema muy cómodo de gestión de reservas *online* para los agentes de viajes y usuarios registrados, con el pago del primer día mediante tarjeta. Además, toda la estructura de la página presenta un diseño muy adecuado. Por otro lado, dispone de versiones en castellano, inglés, francés, alemán y catalán.

### INFORMACIÓN

Se puede acceder a cualquier Parador desde un mapa activo o seleccionando por nombre, provincia o características. Ofrece una información muy completa del establecimiento, su situación, atractivos turísticos de la zona, servicios, instalaciones, tarifas e información gráfica.

### RESERVA

Su sistema de reservas para usuarios registrados es muy completo y fácil de usar, con confirmación y pago *online*, que permite hasta tres tipos de habitación por reserva y la modificación y cancelación de las mismas. Las agencias disponen de un área específica para su gestión.

### GENERAL

Incluye información sobre la empresa, áreas específicas para las agencias de viajes y prensa, rutas turísticas en Paradores y su sistema de bonos para empresas, entre otros. También proporciona enlaces con otros 'sitios' de Internet para conocer el entorno del establecimiento.

#### ▲ Lo Mejor / Diseño Completo

Es una página muy bien diseñada, tanto en cuanto al sistema de información como a la gestión de las reservas.

#### ▼ Lo Peor / Registro Obligado

Obliga a los agentes a registrarse previamente antes de acceder a los procesos de presupuesto y de reservas.

### PARADORES / Cadenas Hoteleras

#### Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
8	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
8	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
10	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	CONFIRMACIÓN INMEDIATA									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTIÓN ESPECÍFICA AGENCIAS									

**EVALUACION NEXOTUR.COM**

Paradores ofrece a las agencias de viajes un completo sistema de gestión de información y reservas de alojamiento en tiempo real en todos sus establecimientos de España, en el que además incluye información de actividades complementarias y enlaces con otras páginas de su zona.

**9.0**



**Entrada /** Presenta todas sus áreas de información y el acceso, paramétrico o en un mapa activo, a los Paradores.



**Producto /** Ofrece una información muy completa de cada Parador, sus accesos, servicios, tarifas, entorno y actividades.



**Reserva /** Dispone un completo sistema de reservas para usuarios registrados y un área especial para agencias.

## Hotusa presenta una 'web' para la reserva de las agencias de viajes

Hotusa ofrece un completo sistema de gestión de reservas exclusivo para las agencias de viajes, tanto españolas como extranjeras. Su página permite reservar de forma muy cómoda habitaciones en sus hoteles ubicados en gran parte del mundo.



[www.hotusa.es](http://www.hotusa.es)

La *website* de Hotusa está diseñada con el objetivo de ofrecer una gestión muy rápida y completa de reservas de los hoteles de la cadena a los agentes de viajes, con un sistema muy completo que incluye varias formas de búsqueda alternativas. Además, ofrece una información muy adecuada de los alojamientos, sus precios y disponibilidad, una reserva rápida con confirmación y emisión del bono en tiempo real, la posibilidad de modificación y anulación de la misma y un área para la gestión administrativa y facturación electrónica. Ofrece versiones en castellano, inglés, francés, alemán, italiano y portugués.

### INFORMACIÓN

Se accede a los hoteles buscando por país, provincia o ciudad, fechas, tipos de habitación y, opcionalmente, por servicios o situación en un mapa. Presenta el resultado indicando el precio y su disponibilidad y ofrece una completa información del establecimiento con un plano.

### RESERVA

Su sistema de reservas, que permite hasta tres tipos de habitación por cada reserva, es exclusivo para las agencias de viajes y con unas prestaciones muy completas. Además, realiza la confirmación en el momento y contempla su consulta, modificación y anulación.

### GENERAL

Ofrece también información corporativa, ofertas y promociones, permitiendo consultar la situación de la agencia en cada promoción, ayudas para la administración con la factura *online*, informes de facturación y gestión del pago de comisiones por medio de WS System.

#### ▲ Lo Mejor / Máxima Utilidad

Desarrollada para facilitar la gestión desde las agencias. Se trata de una página muy completa y de fácil uso.

#### ▼ Lo Peor / Otros Servicios

No ofrece ningún otro tipo de servicios complementarios ni información sobre el entorno de los alojamientos.

### HOTUSA / Cadenas Hoteleras

#### Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
8	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
8	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
10	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	CONFIRMACIÓN INMEDIATA									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTIÓN ESPECÍFICA AGENCIAS									

**EVALUACION NEXOTUR.COM**

La página que ofrece Hotusa a las agencias de viajes es de gran utilidad, ya que, aunque no ofrece información ni servicios complementarios, cubre todas las áreas de gestión de los hoteles de todas sus marcas, desde su información y selección hasta la reserva, su mantenimiento y administración.

**8.9**



**Entrada /** Presenta la clave de acceso para la agencia, la consulta de hoteles para el usuario final y otras informaciones.



**Producto /** Permite la búsqueda por parámetros o en un mapa. Presenta una información muy completa de cada hotel.



**Reserva /** Incluye una gestión de reservas en tiempo real para las agencias muy fácil de usar y con impresión del bono.

## Choice Hotels ofrece una página 'web' muy completa a las agencias

La cadena Choice Hotels ofrece a las agencias de viajes, empresas concertadas y clientes registrados o no registrados, una página web muy completa y bien diseñada para consultar la información de sus hoteles y su entorno y gestionar reservas.



[www.choicehotels.com](http://www.choicehotels.com)

El 'sitio' web de **Choice Hotels** resulta una opción muy adecuada para consultar y gestionar reservas de los más de 5.000 hoteles franquiciados que posee con sus nueve marcas en casi todo el mundo. Con un diseño muy cuidado y de fácil navegación, dispone de un área específica para las agencias de viajes y ofrece una información muy completa de los hoteles y su entorno, así como un cómodo sistema de reservas. Además, incluye un itinerario en el que indica los posibles hoteles de paso entre dos ciudades y dispone de versiones en castellano, inglés, francés, alemán y japonés.

### INFORMACIÓN

Permite acceder a los hoteles por país y ciudad o en un sistema de planos activos. Presenta una descripción muy completa del alojamiento, incluyendo sus características, fotos, servicios, situación en el plano y tarifas, y de su entorno, actividades y una completa guía de la ciudad.

### RESERVA

Ofrece un completo sistema de reservas, con posibilidad de modificación y cancelación y con códigos de identificación de tarifas especiales para las agencias de viajes y otros tipos de clientes. También presenta formularios para reuniones y grupos y un enlace para viajes deportivos.

### GENERAL

Incluye un amplio sistema de información sobre la empresa, sus marcas, su sistema de franquicias, sus ofertas de empleo, datos de interés para sus accionistas y sus programas de fidelización de clientes, así como la posibilidad de descargar un directorio de sus hoteles.

#### ▲ Lo Mejor / Gestión Hoteles

Muy completa, tanto por su facilidad de uso, como por la información del hotel y su entorno y su gestión de reservas.

#### ▼ Lo Peor / Otros Servicios

Aunque ofrece muy buena información sobre el entorno del hotel, no incluye reservas de otros servicios en la zona.

### CHOICE / Cadenas Hoteleras

#### Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
8	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
8	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
10	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	CONFIRMACIÓN INMEDIATA									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTIÓN ESPECÍFICA AGENCIAS									

**EVALUACION NEXOTUR.COM**

La página web de Choice Hotels resulta una opción muy interesante para que las agencias de viajes españolas gestionen las reservas en sus nueve marcas de hoteles, tanto por la amplia variedad de su oferta, como por su facilidad de uso y por disponer de un área y tarifas especiales.

**8,6**



**Entrada /** Presenta todas sus áreas de información y el acceso, por ciudad y país o estado en Estados Unidos, a sus hoteles.



**Producto /** Ofrece una información muy completa de los hoteles, que presenta en un plano de la ciudad seleccionada.



**Reserva /** Su completo sistema de reservas permite incluir varias habitaciones del mismo hotel en una reserva.

## Accor ofrece a las agencias toda la gestión de sus establecimientos

La **web** de Accor es una completa herramienta para que los agentes de viajes gestionen sus reservas de los 4.198 hoteles de todas sus marcas en el mundo. Además, ofrece un área con tarifas especiales para los profesionales de Turismo.



[www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com)

El **Grupo Accor** presenta una página muy útil para las agencias de viajes. Incluye sistemas de selección de hoteles tanto por país, seleccionando en listas la zona y la ciudad, como en sistemas de planos activos que dependen del tipo de hotel solicitado. Ofrece una información muy completa del establecimiento, con la posibilidad de consulta y anulación de reservas y un proceso especial para la reserva de reuniones. Además, ofrece áreas específicas para cualquier tipo de usuario, pero no dispone de ningún otro tipo de servicio ni información complementaria. La web está en castellano, inglés, alemán, francés e italiano.

### INFORMACIÓN

Se selecciona un hotel por país o ciudad y fechas en la primera pantalla o en un sistema de planos activos, tras lo cual presenta los hoteles informando de su disponibilidad, con una completa información en varias pantallas, indicando en muchos casos su situación en un mapa.

### RESERVA

Su sistema de reservas es muy útil, con áreas para agencias de viajes, empresas concertadas, gestión de reuniones y condiciones especiales para los profesionales de Turismo. Ofrece una información muy completa de sus tarifas y permite la consulta y anulación de reservas.

### GENERAL

También ofrece información corporativa, sobre promociones, ofertas, ventajas para los distintos tipos de usuario, sus distintas marcas y el tipo de hotel que gestionan. También presenta un sistema de acceso a los hoteles en planos activos según su tipología o por situación.

#### ▲ Lo Mejor / Gestión Integral

Ofrece una gestión muy completa con tratamientos personalizados para cualquier tipo de usuario, incluido agencias.

#### ▼ Lo Peor / Sólo Alojamientos

No contempla ningún otro tipo de servicio turístico ni información complementaria sobre sus destinos.

### ACCOR HOTELS / C. Hoteleras

#### Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
8	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
8	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
10	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	CONFIRMACIÓN INMEDIATA									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTIÓN ESPECÍFICA AGENCIAS									

**EVALUACION NEXOTUR.COM**

La página del Grupo Accor resulta de gran utilidad para los agentes de viajes ya que, además de disponer de un sistema muy completo y de fácil uso de gestión de reservas, ofrece en otro área la información explicativa sobre las tarifas especiales para los profesionales de Turismo.

**8,6**



**Entrada /** Presenta sus áreas de información, sugerencias, promociones, usuarios y la opción de reserva.



**Producto /** En el listado de alojamientos indica la disponibilidad y ofrece una información completa de los hoteles.



**Reserva /** Ofrece un completo sistema de reservas, tanto para el cliente final como para agencias y empresas concertadas.