

Estudios de caso

New York Athletic Club

“Las encuestas que recibimos a través del sistema B4Feedback son sumamente útiles y nos ayudan a identificar a las personas que prestan un gran servicio. Si hay problemas físicos con las instalaciones, podemos ocuparnos de ellos rápidamente. Sabemos qué es lo que les agrada a nuestros miembros y huéspedes, y qué cosas no están funcionando.”

- Daniel Pérez, Gerente General Adjunto



Desafío

El New York Athletic Club solo recibía sesenta tarjetas con comentarios por mes, una cantidad muy pequeña en relación con la demanda de alojamiento en toda la ciudad por parte de miembros, invitados de los miembros y miembros de clubes recíprocos. Esto, junto con el sistema de compilación manual, suponía un proceso complicado, que estaba sujeto a errores humanos.

Solución

Con el programa automático B4Feedback, el club adquirió la capacidad de responder prácticamente en forma instantánea. El sistema también cuenta con un panel fácil de usar y con un redactor de informes que permite el acceso rápido a la información, para ayudar a la gerencia en la toma de decisiones. Además, se utilizó la herramienta de comunicación previa a la llegada de B4Checkin, que permite a la organización enviar correos electrónicos siete días antes de la llegada y pasar información valiosa, como opciones de comidas, políticas del club y opciones de transporte, para garantizar una experiencia positiva.

Resultados

Desde la instalación del sistema B4Feedback, el New York Athletic Club ha visto un aumento de más del 20% en la tasa promedio de respuesta de los clientes, cuatro veces más que el nivel anterior con las tarjetas de comentarios en papel.



b4feedback



b4checkin

Phone: 902.423.3001
b4checkin.com