



# Experience Service

# Mejora la comunicación con tus huéspedes mediante IA



Resuelve más del 85 % de las consultas de tus huéspedes al instante y desde cualquier canal: tu web, redes sociales o WhatsApp. Simplifica cada etapa del viaje del huésped, desde la reserva hasta el check-out y más allá, garantizando una experiencia fluida y satisfactoria.

## **S O B R E N O S O T R O S**

En Refoodlution, combinamos nuestro know-how con la inteligencia artificial para revolucionar la comunicación entre el hotel y el huésped, permitiendo a los establecimientos optimizar su eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente.

Nos avalan años de experiencia y crecimiento en el sector del desarrollo de software para hotelería y restauración. Desde nuestra fundación en 2019, hemos querido ir siempre un paso por delante de las tendencias del mercado, dando sus frutos al convertirnos en una empresa respetada en un sector muy competitivo.

Las claves de nuestro éxito son claras: un equipo humano altamente comprometido y una visión de futuro que nos impulsa a innovar en productos y servicios que aún no han sido explorados por el mercado, incluso cuando su necesidad es evidente.

Nuestro objetivo es transformar esa visión en realidad, simplificando las interacciones, optimizando la eficiencia y proporcionando a los hoteles las herramientas necesarias para ofrecer un servicio excepcional, con una comunicación fluida y efectiva.

# ¿CÓMO HEMOS LLEGADO AQUÍ?

**4 T / 2022**

**Idea y  
conceptualización**

- Identificación de la necesidad de mejorar la comunicación entre hoteles y huéspedes en base a las soluciones pre-existentes.
- Análisis del mercado y tendencias tecnológicas en IA aplicada a la hotelería. En este momento la tecnología más desarrollada la encontramos en Hong Kong.
- Definición de los pilares clave del Conserje Virtual.

**2023**

**Desarrollo inicial y  
primeras pruebas**

- Diseño de la arquitectura del sistema y desarrollo del primer prototipo.
- Implementación de la IA conversacional y automatización de sus respuestas.
- Pruebas en entornos controlados con apartamentos turísticos.
- Ajustes en la experiencia de usuario y optimización del sistema.
- Autorizados a integrar Whatsapp en nuestro sistema.

**2024**

**Lanzamiento y  
validación en  
hoteles**

- Implementación en los primeros hoteles y recogida de feedback.
- Integración con PMS y herramientas clave del sector.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades basadas en la demanda real del mercado.
- Optimización del servicio y primeros casos de éxito.

**2025**

**Escalabilidad y  
consolidación**

- Expansión del servicio a más hoteles y nuevos mercados.
- Evolución de la IA con mejoras en personalización y analítica avanzada.
- Crecimiento del equipo y fortalecimiento de la estrategia comercial.

## NUESTRA MISIÓN

Queremos ofrecer un servicio infalible en términos de respuesta para que el huésped pueda disfrutar al máximo de su estancia en el hotel al tener en su mano todo el potencial de los servicios ofrecidos, al mismo tiempo que mejora la eficiencia operativa y simplifica la gestión diaria del establecimiento.



### **Comunicación**

Usando las principales herramientas de mensajería logramos mantener el hotel siempre en el bolsillo del huésped, ofreciéndole un servicio ejecutor completo.



### **Eficiencia operativa**

Reduce las tareas manuales y optimiza las operaciones de comunicación. Nuestras herramientas de automatización no solo permiten ahorrar tiempo, sino que también reducen costes operativos, permitiendo a los hoteles enfocarse en el crecimiento estratégico en lugar de en las actividades cotidianas.



### **Satisfacción del huésped**

Brindar experiencias personalizadas que fortalezcan la lealtad de los huéspedes. Los huéspedes satisfechos son más propensos a regresar y recomendar su establecimiento. Hemos conseguido un 30% de aumento promedio en la satisfacción del huésped.\*

\*El 30% de aumento en la satisfacción del huésped se ha calculado a partir de la comparación de puntuaciones en encuestas de satisfacción antes y después de la implementación de nuestra solución. Se han analizado datos recopilados de múltiples hoteles durante un período de X meses, midiendo indicadores clave como tiempos de respuesta, resolución de solicitudes y valoraciones generales en plataformas de reseñas.

## ¿QUÉ OFRECEMOS A LOS HOTELEROS?

Experience Service es un conserje virtual con inteligencia artificial diseñado para hoteles.

Hemos desarrollado una solución SaaS de marca blanca que utiliza la tecnología de Google Cloud y OpenAI, permitiendo a los clientes personalizar su asistente con su propia identidad, mensajes y contenido.

### **Check-in Automatizado de Huéspedes**

Experience Service inicia un proceso de pre-check-in automatizado y seguro. Incluyendo la recopilación de documentos necesarios para el registro de viajeros, así como información de llegada, establecemos el contacto con sus huéspedes, mucho antes de la llegada a su propiedad.

### **Integración con PMS y OTA**

Permite a los huéspedes solicitar servicios y comunicar incidencias directamente a través de la herramienta, asegurando que sus necesidades sean atendidas de forma ágil y eficaz.

Conecta todos los sistemas del establecimiento a nuestro agente de IA conversacional.

### **Comunicación y venta de servicios impulsado por IA**

Una vez establecido un canal de comunicación con los huéspedes, Experience Service aprovecha la IA para interactuar durante el viaje, desde antes de la llegada hasta el check-out. La interacción inmediata y en tiempo real ofrece oportunidades de upselling personalizadas, generando ingresos adicionales y mejorando la satisfacción del huésped y el rendimiento del hotel.

## ¿QUÉ OFRECEMOS A VUESTROS HUÉSPEDES?

Ofrecemos a sus huéspedes una experiencia fluida, rápida y personalizada. Con nuestra solución, podrán obtener respuestas instantáneas a sus dudas, gestionar solicitudes en cualquier momento y acceder a recomendaciones personalizadas, todo desde su canal de mensajería preferido.

### **Respuesta inmediata 24/7 en cualquier idioma**

Ofrece soporte instantáneo a los huéspedes en cualquier momento y en cualquier idioma, garantizando que siempre puedan acceder a la ayuda que necesiten de forma rápida y comprensible.

### **Servicio de conserje 5 estrellas**

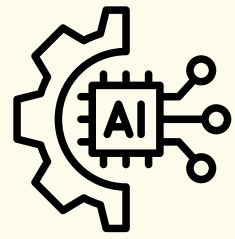
Después del check-in, el conserje digital impulsado por IA asiste a los huéspedes desde el primer minuto. Respondiendo preguntas relacionadas con el establecimiento, ofreciendo recomendaciones locales, o ayudando a los huéspedes a reservar un traslado al aeropuerto, proporcionando una experiencia de hotel de 5 estrellas.

### **Información local actualizada y detallada**

Proporciona información clave sobre eventos, lugares y actividades de la zona, para que los huéspedes disfruten al máximo de su estancia con recomendaciones precisas y oportunas.

En desarrollo de tecnología para que el Conserje se nutra de manera automática del conocimiento del hotel y sus servicios.

# BENEFICIOS



## Automatización de procesos

- Preguntas frecuentes y solicitudes previas a la estancia
- Solicitudes durante la estancia
- Reservas de servicios adicionales



## Incremento de ingresos

- Ventas adicionales
- Retención de clientes
- Upgrade de habitaciones
- Venta cruzada y upselling



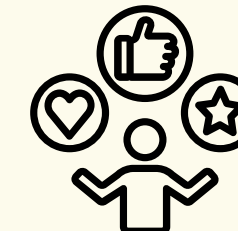
## Mejora de reputación

- Obtención de feedback por parte de los huéspedes
- Reseñas con mejor valoración
- Evita malas reseñas
- Aumenta satisfacción del huésped



## Rentabiliza los datos

- Enriquece la base de datos
- Centraliza la información
- Aprovechamiento del histórico de datos
- Resumen de satisfacción y análisis de interacciones



## Mejora de la experiencia del huésped

- Soporte instantáneo 24/7
- Omnicanal
- Personalizado y escalable
- Multilingüe



**Creado por:**

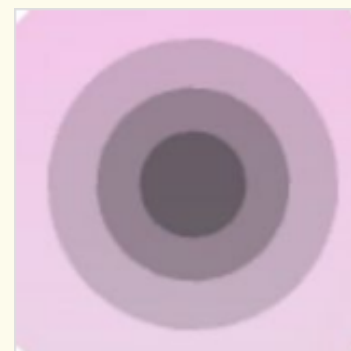


**Pere Nolla**

(376) 367 296

(34) 638 941 538

perenolla@refoodlution.com



**AI-powered concierge service**

AI-powered concierge service for hotels and vacation rentals. Streamline guest communication with WhatsApp and QR codes, offering instant...

Experience Service

[Enlace a la web](#)