

Las webs de reservas hoteleras duplican usuarios si son rápidas y están adaptadas al móvil

- *Usabilidad y optimización son imprescindibles: El 50% de los usuarios 'pasa' de la página o app si va demasiado lenta o tiene que hacer muchos clics y procesos*
- *Las webs que no se adaptan al móvil pierden usuarios y posicionamiento en buscadores*
- *La reserva online de alojamientos se ha duplicado en los últimos cinco años, pero menos de la mitad se realizan directamente desde de la web del hotel*
- *Blockchain, Inteligencia Artificial y Bots, tendencias disruptivas en el sector turismo en 2018, apunta la consultora tecnológica pasiona*

Barcelona, 25 de junio de 2018. Los hoteles deben garantizar la usabilidad y el desarrollo optimizado de sus plataformas de reserva para no perder ventas. La mitad de los usuarios abandonan o cambian de web o app móvil cuando va muy lenta (52%) o si tienen que hacer demasiados clics (45%), según datos de Google. La adaptación al smartphone es decisiva: el buscador posiciona mejor las páginas 'mobile-first' y sanciona aquellas que no lo son, por lo que "los hoteles cuyas webs no estén adaptadas al móvil dejarán de ganar reservas". Así lo advierte la consultora [Pasiona](#), en base a las cifras que maneja el sector turístico y a su propia experiencia en desarrollo tecnológico para referentes del sector hotelero como H10 Hotels.

Aunque a día de hoy no se entiende un hotel sin página web, todavía hay un 16% que no cuentan con ninguna herramienta digital, según la Federación Española de Hostelería (FEHR). "Usabilidad, optimización de descarga y adaptación al móvil son las claves para garantizar las reservas hoteleras directas", recuerda Manuel Delgado, responsable del área de Web de Pasiona. Uno de cada tres viajeros de ocio (31%) y la mitad de los que lo hacen por negocio reservan a través del smartphone, pero casi el 90% deja de reservar si la navegación no es satisfactoria. Además, el 89% del tráfico de reservas de última hora se canaliza a través del móvil. "El mobile first ya no es una recomendación sino una obligación tanto para que el hotel se posicione en buscadores como para que el usuario finalice la

reserva”, añade por su parte David Teixidó, CEO de Pasiona. “Lo mismo ocurre con la optimización del motor de reserva, el pago fácil, la navegación multicanal y la claridad de contenidos”, concluye.

El número de reservas hoteleras online se ha duplicado en los últimos cinco años. Los especialistas del sector prevén que este 2018 alcancen un valor de 7.700 millones de euros y que se eleven a 8.900 millones en 2022, según un informe de la consultora Euromonitor International. En este contexto, los hoteles necesitan posicionarse como principal vía de reserva de habitaciones, por encima de las grandes agencias online (OTAs). Recientemente han ido ganando terreno y se espera que para el 2022 más de la mitad de las reservas de alojamiento en internet (53%) sean directamente con el hotel.

Disrupción tecnológica: tendencias de presente para 2018

Tecnología y Turismo conforman en este contexto “un matrimonio bien avenido”, explica por su parte Toni Recio, responsable del departamento de Tecnología e Innovación de Pasiona. “La automatización de reservas gracias a la Inteligencia Artificial; la mejora de la experiencia de usuario a través del Machine Learning; la seguridad de blockchain y los bots como nuevas formas de atención al cliente son algunas de las principales tendencias disruptivas para este 2018”, indica. Y no en términos de futurología sino de “presentología: todas estas tecnologías están funcionando ya”. De la adaptación a este nuevo escenario y su apuesta por la digitalización dependerá que los hoteles sepan diferenciarse, sobrevivir a los cambios y garantizar sus reservas.

Pasiona: especialistas en tecnología Microsoft

Pasiona es una consultora de negocio especializada en tecnologías Microsoft, movilidad y usabilidad. Con oficinas en Barcelona, Madrid, Bilbao, Londres y México, ofrece una consultoría totalmente orientada a mejorar la operativa y los procedimientos de la empresa mediante soluciones tecnológicas personalizadas. En sus 10 años de vida, ha dibujado una curva ascendente de crecimiento, avalada por la alta especialización de sus consultores, la calidad de sus servicios y la confianza depositada por sus clientes.

Su experiencia en el sector turístico tiene su mayor ejemplo en los proyectos llevados a cabo con H10 Hotels, una de las 10 primeras compañías hoteleras de España, con una destacable

expansión en Europa y el Caribe. Destacan entre ellos el reciente desarrollo tecnológico del portal de The One Barcelona y la participación en la propia web corporativa de H10 Hotels.

La captación de talento, la generación de empleo en tiempos de crisis y la continua formación de sus empleados son algunas de las claves que han llevado a Pasiona a convertirse en referente en el sector. Su desembarco en México en el año 2018 ha supuesto la confirmación del buen camino en su objetivo de expansión a nuevos mercados.

→ Material, entrevistas y más información:

Laura Camino

Responsable de Comunicación

(+34) 674 039 978

lcamino@pasiona.com