



Research Huéspedes

Las expectativas y el
sentimiento del huésped post
pandemia

El siguiente informe se basa en las opiniones de **más de 20.000 huéspedes** que myHotel encuestó durante los meses de **junio, julio y agosto de 2020.**



Del total de huéspedes encuestados, los países con mayor representatividad fueron:



Con respecto al resto del mundo, esta fue la distribución de las opiniones por territorio:

- Otros de América Latina 6%
- Resto del mundo (Asia, África y Oceanía) 4,8%
- Europa 3,9%
- Norteamérica 3,3%

Rango Etario Aproximado

myHotel



28%

Entre
36 y 45 años



25%

Entre
46 y 56 años



26%

Entre
56 años en adelante



3%

Entre
18 y 25 años



18%

Entre
26 y 35 años

¿Qué opinan los huéspedes?



Si estás pensando en viajar, ¿cuándo lo harías?



35%

Primer
semestre
de 2021

- 17% En los próximos 3 meses
- 30% Entre octubre - diciembre
- 13% Segundo semestre de 2021
- 5% A partir de 2022

La alternativa más seleccionada corresponde a viajar el primer semestre del próximo año. Esto coincide con el rango de fecha esperado para una vacuna o tratamiento efectivo del COVID-19.

A pesar de lo anterior, al combinar la primer y segunda alternativa, podemos ver que **un sorprendente 47% declara querer viajar dentro de lo que queda del año.**

Más adelante veremos qué condiciones se deben cumplir y cuáles son los aspectos más relevantes a la hora de realizar una reserva.

Señala por favor la afirmación que más se ajuste actualmente con tu **realidad de viaje:**

myHotel

Alentadoramente, solo un 18% declara que se quedará en casa y que no pretende viajar. Al cruzarlo con la pregunta anterior, este porcentaje coincide en cifra con los que viajarán el segundo semestre del 2021 o el 2022.

Por otro lado, **la mayoría, el 62% de las personas, declara estar esperando más información de las autoridades.** Creemos que el hotel jugará un rol clave en la comunicación de éste tema y otros atingentes para el huésped.

Más adelante veremos qué otras variables importan más y cómo los resultados indican un rol protagónico y activo de los hoteles.



20% Me encuentro planeando un viaje

18% Me quedaré en casa y no pienso viajar

¿Qué aspectos tendrías en consideración a la hora de **elegir tu hotel cuando vuelvas a viajar?**

35%

Certificado Sanitario

- 24% El destino
- 31% Precio asequible
- 8% Reputación online
- 2% Otro

Por favor señala cuáles de las siguientes opciones son necesarias para hacer una reserva ahora en nuestro hotel:

42%

100% de flexibilidad

- 5% Crédito
- 35% Seguridad e higiene de todas las instalaciones
- 16% No me siento bien haciendo ninguna reserva ahora
- 2% Otro

Flexibilidad y Seguridad (Medidas Sanitarias) son nuevas variables a considerar a la hora de reservar. Si bien es fácil entender que las tarifas deberán ser 100% flexibles, se presenta un desafío en cómo poder comunicarlas efectivamente. Más aún, se muestra un reto para alinear a terceros involucrados en el proceso de reserva: OTA's y Agencias. Por otro lado, la Seguridad se vuelve un "desde". Nuevamente la efectividad en la comunicación de dichas medidas puede ser determinante para conseguir reservas.

¿A través de qué medio realizarías la reserva y/o compra de tu alojamiento?



10% Agencias de viajes

2% No haría reserva

Como comentábamos anteriormente el alineamiento con los canales de distribución será clave para comunicar y aplicar la flexibilidad deseada en las tarifas. Más de un 30% buscará seguir reservando en las OTA's. No obstante, más de la mitad de los encuestados quiere reservar directamente con el hotel. Dentro de los canales preferidos el principal fue el Email. Por lo tanto, además de un precio atractivo, será decisivo tener equipos que estén preparados para recibir consultas y solucionar dudas acerca de la flexibilidad y la seguridad.

Para tu viaje más próximo, ¿cuántos días reservarías alojamiento?

myHotel

31%

5 ó más noches

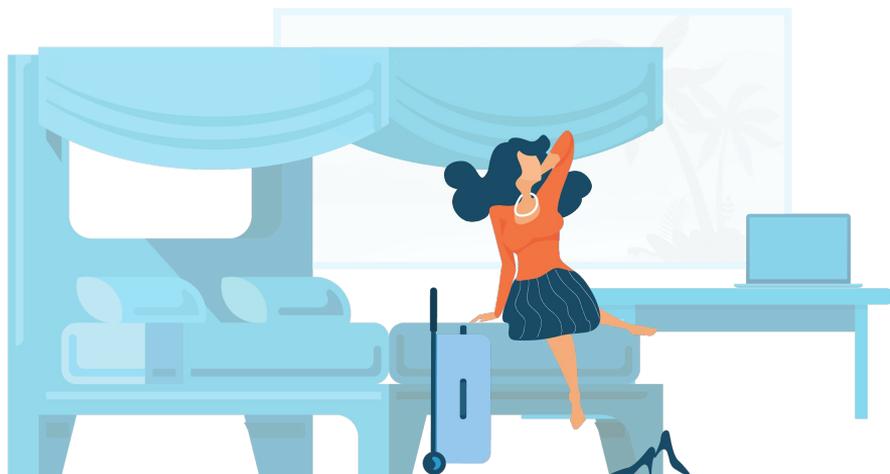
1% 1 noche

19% 2 noches

18% 4 noches

31%

3 noches



Al igual que lo observado en nuestra data (con destinos ya abiertos), se espera que las estadías tiendan a ser más cortas con peaks durante los fines de semana. Esto se debe a que lo primero en reactivarse ha sido el turismo doméstico. En este caso, casi el 70% viajaría 3 noches o menos.

¿Qué tipo de viaje harías?



10% Solo (a)

37% En familia

6% Con amigos

7% De negocios

Hasta ahora tenemos un huésped que espera informaciones de la autoridad, que busca reservar directo y que le preocupan tanto la flexibilidad como la seguridad del hotel. Se espera que sea una estadía corta con peaks durante los fines de semana. A lo anterior, podemos agregar que buscará viajar mayoritariamente en pareja o familia. Juntos hacen casi el 80% de las preferencias.

Como era de esperarse, el estudio sugiere que el turismo de negocios será lo último en reactivarse.

Conclusiones

En primer lugar, existe una incertidumbre tremenda con respecto al viajar. La mayoría de los encuestados declara estar esperando informaciones de las autoridades. No obstante, existe una importante disposición a viajar durante este año. Dicha intención de viaje está sujeta a varias preocupaciones, principalmente la seguridad y la flexibilidad. Creemos que la comunicación directa y el alineamiento con los canales jugarán un rol clave para diferenciar su marca centrándose en los puntos anteriormente mencionados.

Esperamos que este informe sea de su ayuda. Si les gustaría contratar un estudio personalizado para sus propiedades no duden en contactarnos.

Félix Said

CEO y Co-Fundador

felix@myHotel.cl