



Case Study

Vila Galé

Always close to you





Vila Galé
HOTÉIS

“Grande parte do sucesso da Vila Galé deve-se à estreita ligação que existe entre todos, formando uma equipa coesa, que partilha uma enorme paixão pela hotelaria e pelo turismo.”

Case Study: Vila Galé

Desafio

- Identificação dos fluxos de chamadas em tempo real ao longo do dia
- Ter um serviço de call back automático
- Juntar numa só ferramenta o serviço de voz e de tickets (mais do que um serviço numa só ferramenta)
- Elaborar relatórios com informação detalhada e de fácil interpretação para a supervisão
- Assegurar o atendimento ao público numa situação de pandemia mundial

Solução

- Dashboards on time e relatórios personalizáveis de forma fácil e intuitiva.
- Plataforma omnicanal que permite ter todos os canais integrados na mesma ferramenta, e ser user friendly para os usuários
- Plataforma Cloud que permite dar continuidade aos trabalhadores que trabalhavam no atendimento ao público.

Resultados

- Superação de todos os desafios, um em particular: poder continuar a prestar um bom serviço sem alterações de horário e com a equipa em segurança durante a pandemia.
- Unificação dos pedidos dos vários hotéis para todos os membros da equipa responderem aos pedidos por ordem de entrada, prioridade e distribuição automática.

“Internamente, uma boa ferramenta de Contact Center contribui para a elaboração de relatórios que permitem alocar eficientemente os recursos humanos e ajudam na melhoria contínua e desenvolvimento do produto hoteleiro.”

Vila Galé

O grupo Vila Galé é um dos principais grupos hoteleiros portugueses e integra o ranking das 182 maiores empresas hoteleiras a nível mundial. É composto por diversas sociedades, das quais se destaca, pela sua dimensão e importância, a VILA GALÉ – Sociedade de Empreendimentos Turísticos, S.A., que faz parte do Rating 1 das empresas portuguesas.

Esta sociedade, constituída em 1986, dedica-se à exploração e gestão de todas as unidades hoteleiras que integram o grupo e, ainda, à realização de projetos e à construção de novos empreendimentos turísticos.

O grupo Vila Galé é atualmente responsável pela gestão de 37 unidades hoteleiras: 27 em Portugal e 10 no Brasil, com um total de 8.002 quartos e 18.260 camas.

Contando com cerca de 3.200 funcionários, grande parte do sucesso da Vila Galé deve-se à estreita ligação que existe entre todos, formando uma equipa coesa, que partilha uma enorme paixão pela hotelaria e pelo turismo.

O Contact Center no Setor da hotelaria

No setor da hotelaria, o papel do contact Center é fundamental pois permite o relacionamento direto entre o cliente e a empresa, muitas vezes sendo este o primeiro contacto com o cliente. Um bom serviço de Contact Center permite criar oportunidades de negócio (efetuar reservas, fidelizar clientes, realizar campanhas específicas, efetuar questionários telefónicos), prestar todos os esclarecimentos importantes e necessários para a reserva e estadia, e promover a boa imagem da empresa.

Internamente, uma boa ferramenta de Contact Center contribui para a elaboração de relatórios que permitem alocar eficientemente os recursos humanos e ajudam na melhoria contínua e desenvolvimento do produto hoteleiro.

“A implementação da GoContact chegou numa altura crítica e fundamental para a empresa: poder continuar a prestar um bom serviço sem alterações de horário e com a equipa em segurança durante a pandemia.”



Always close to you - A importância de um Contact Center para a Vila Galé

A Vila Galé, ao dispor de um Contact Center, presta um atendimento personalizado aos seus clientes, permitindo a realização de reservas para todos os hotéis do grupo e a prestação de informações variadas. Ao contar com uma equipa que conhece o setor hoteleiro, consegue esclarecer as questões dos clientes, das campanhas, dos possíveis descontos, permitindo aceder à ficha direta do cliente, caso esteja registado na base de dados

Uma solução no timing perfeito

A Vila Galé necessitava de um software de Contact Center que permitisse aos seus supervisores medir a qualidade do atendimento, não só através das gravações das chamadas, mas também ao poder assisti-las em tempo real. Além disso, precisavam de uma plataforma omnicanal onde pudessem ter os diferentes serviços numa única ferramenta sem ter de estar a trocar ou a ir buscar diferentes informações em diferentes lugares.

A implementação da GoContact chegou numa altura crítica e fundamental para a empresa: poder continuar a prestar um bom serviço sem alterações de horário e com a equipa em segurança durante a pandemia. A GoContact além de ser omnicanal é um serviço na Cloud, o que permitiu que todos os colaboradores estivessem conectados a partir de todos os lados do mundo, nas suas casas, e em segurança, garantindo a continuidade dos serviços de atendimento e reservas.

“Os agentes foram os primeiros a notar um grande benefício na utilização da plataforma.”

Melhoria da experiência de agentes e supervisores

Os agentes foram os primeiros a notar um grande benefício na utilização da plataforma. Agora conseguem ter à sua disposição templates de resposta incorporados em cada tema de categorização, o que faz com que consigam inserir de forma rápida as respostas nos tickets, minimizando os tempos de resposta. Também o facto de não utilizarem telefones físicos, o agrupamento de todas as trocas de email com o cliente num só ticket, deixando notas informativas quer nos tickets quer nas chamadas e tudo numa mesma ferramenta, ajudou a melhorar a sua eficiência.

Os supervisores, de entre os benefícios, destacaram a possibilidade de analisar em tempo real o fluxo de chamadas e de tickets com a sua respetiva categorização, conseguindo realizar uma distribuição igualitária do trabalho pela equipa. A construção de relatórios à medida ajudou a melhorar a análise da performance da equipa, ajustando os recursos humanos em função das análises dos diferentes hotéis, das datas mais procuradas e do tipo de cliente mais contactado.

Por último, a gravação de chamadas possibilitou a avaliação da qualidade das mesmas e a constante melhoria.

“A gestão automatizada do tempo máximo determinado para a resposta a tickets traduz-se para o cliente em receber a informação solicitada em 24h.”

O impacto do software de Contact Center para a Vila Galé

O Cliente tem notado uma melhoria considerável no atendimento oferecido pela cadeia de hotéis Vila Galé. Agora, os diferentes pedidos de um mesmo cliente que são enviados aos diferentes hotéis, podem ser agrupados num mesmo ticket, sendo que o cliente recebe uma única resposta com informação de todos.

No caso de existir um fluxo elevado de chamadas, o cliente também pode deixar o seu contacto e ser contactado mais tarde, ou no caso de ser um cliente existente, agora podem ser atendidos pelo nome, com um atendimento personalizado pois, ao existir na base de dados, o agente tem acesso direto às reservas efetuadas e a todas as notas deixadas por outros agentes anteriormente.

“A receção de uma resposta de recebimento do email poderá traduzir-se em confiança para o cliente, a gestão automatizada do tempo máximo determinado para a resposta a tickets traduz-se para o cliente em receber a informação solicitada em 24h.” - Alexandra Teixeira, Departamento Reservas Individuais

Testemunho do Cliente



“Uma parceria estabelecida na altura certa, que nos possibilita continuar a prestar um bom serviço em teletrabalho, que nos ajuda numa gestão mais eficiente dos nossos recursos, que poderá permitir uma análise mais rápida, mais facilitada e diária da performance das nossas equipas e o melhor testemunho é termos implementada esta vossa solução ao Departamento de Reservas Individuais em Portugal e mais tarde ao Departamento de Reservas Individuais e Grupos do Brasil e ao Departamento de Grupos em Portugal.”

Alexandra Teixeira
Departamento Reservas Individuais



www.gocontact.com

