



## ***Implementación de Programa de Upselling & Cross Selling***

**Incremento ingresos Directos | Mejora de Experiencia cliente |  
motivación de los equipos**

***Empresa líder en la implementación de proyectos de Upselling & Cross Selling On arrival***

Seguimiento proyecto

©COPYRIGHT DOCUMENTO CONFIDENCIAL INTERNO DE HBD. Todas las imágenes, ejercicios, ideas, y estructura de esta presentación es sólo de uso interno del personal de HBD. Esta estrictamente prohibido bajo la propiedad intelectual la distribución a cualquier parte o persona fuera del personal de HBD bajo copyright.



UPSELLING  
SOLUTIONS

Professional services & training for Hotels and Resorts



**Alejandro Francino**

**Founder, CEO**

**HBD Upselling Solutions**

[alejandro.francino@upsellingsolutions.com](mailto:alejandro.francino@upsellingsolutions.com)

## ENTENDIENDO LA OPORTUNIDAD



### LA OPORTUNIDAD

- Las Habitaciones superiores de los hoteles son las últimas que se ocupan, o directamente quedan sin ocupar, por lo que se genera una importante cantidad de dinero sin ingresar en el GOP del hotel.
- Los servicios y productos de los establecimientos no se ofrecen, ni se promocionan, y por lo tanto no son utilizados ni consumidos por los clientes.
- La implementación de programas internamente de Upselling & Cross selling, muchas veces ven reducidos el potencial real de ingresos por una falta de especialización, seguimiento, y herramientas tecnológicas.



### LA SOLUCIÓN

- Nuestros programas de Upselling & Cross Selling combinan una **plataforma tecnológica**, con la especialización en la acción, conjugando elementos como consultoría, **plan de formación On Line y presencial, y acciones de seguimiento y acompañamiento al programa**, que dinamizan a su equipo, y favorece el **continuo** ofrecimiento de productos y servicios de forma proactiva, que incrementa exponencialmente **sus ingresos directos**, a la vez que **mejora la experiencia global de sus clientes durante la estancia**.



### RESULTADOS OBTENIDOS

- + 100m EUR generados en nuestros programas para nuestros hoteles.
- Incremento de 1,5% a 3% de ingresos extras en el REVPAR.
- 78% de incremento medio de ventas por Upselling & Cross selling en nuestros programas.

## BENEFICIOS DE NUESTROS PROGRAMAS DE UPSELLING & CROSS SELLING

*La proporción es de nueve veces más, el conseguir nuevos clientes que incrementar los ingresos a través de los actuales.*



### **AUMENTE LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES**

*Mejore la estancia de sus huéspedes con categorías de habitaciones superiores y servicios adicionales.*



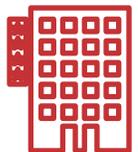
### **PERSONALICE LA ESTANCIA DE LOS CLIENTES**

*Ofrezca extras junto con mejoras que den a sus huéspedes el poder de personalizar su estancia*



### **APROVECHE EL POTENCIAL DE INGRESOS**

*Aumente significativamente sus ingresos por venta de habitaciones y de servicios adicionales.*



### **OPTIMIZACIÓN DEL INVENTARIO**

*Monetice las mejoras de las habitaciones: libere las categorías de habitaciones inferiores para que haya más reservas.*



# Quienes somos

# QUIENES SOMOS

ESTAMOS TOTALMENTE COMPROMETIDOS CON EL ÉXITO EN EL DESARROLLO DE NUESTROS PROYECTOS Y LOS RESULTADOS.

- ✓ Consultora líder en el sector especializada en la implementación de proyectos de ancillary → customer experience en la llegada y durante la estancia del cliente.
- ✓ + de 20 años de experiencia nacional e internacional.
- ✓ + de 478 programas de Upselling & Cross selling desarrollados hasta la fecha.
- ✓ + de 350 hoteles activos alrededor de todo el mundo.
- ✓ + 78% de incremento de ingresos de media, respecto a los generados en el año anterior para nuestros hoteles
- ✓ Consultores especializados en el Upselling & Cross selling Hotelero

**Sercotel**  
hotels

Nuestra experiencia es altamente satisfactoria y la profesionalidad de todo el equipo de HBD queda demostrada en los resultados obtenidos. No concebimos nuestra estrategia de venta sin destinar una parte a dicho proyecto.



Los resultados obtenidos en el proyecto de Upselling con HBD Consulting, fueron espectaculares. Además de una Indiscutiblemente cercanía y personalización dependiendo de la tipología de los clientes, siempre es un placer trabajar con profesionales de la talla de Alejandro Francino

— Javier Vallés | Director General | SH Hoteles

**PALLADIUM**  
HOTEL GROUP

La gente de HBD son cercanos y conocen el negocio. Su experiencia nos ha ayudado a mejorar considerablemente nuestras ventas. En esto del turismo quedan aún cosas por descubrir y HBD nos ayuda a hacerlo.

— Felipe Martínez Verde | Dtor. Explotación y Producto Vacacional America | Palladium Hotel Group



# A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

*Desde hace + de 20 años que nos hemos especializado en el Upselling & Cross Selling para el sector hotelero, no hacemos nada más, y por ello somos líderes en lo que hacemos.*



**CADENAS HOTELERAS**



**HOTELES SEGMENTO LUJO**



**HOTELES INDEPENDIENTES**



**RESORTS TODO INCLUIDO**



**HOTELES URBANOS**



**HOTELES VACACIONALES DE TEMPORADA**

# DEPARTAMENTOS DONDE DESARROLLAMOS NUESTROS PROGRAMAS **HBD** UPSELLING SOLUTIONS

Professional services & training for Hotels and Resorts

**NUESTRO** Objetivo es maximizar los ingresos *en cada departamento de su hotel* durante la estancia del cliente, mejorando su experiencia, y por lo tanto su ratio de satisfacción.



## RESERVAS

Haga posible una rápida respuesta a las necesidades del cliente, Involucre a sus clientes durante la conversación, y maximice sus tasas de conversión a través de nuestro programa de sobre ventas para reservas.



## FRONT DESK

Su equipo está comprometido con las ventas de habitaciones superiores y servicios relacionados? Potencie la mejora de la experiencia del huésped a su llegada, aumente su fidelización y optimice los ingresos en este departamento, creando experiencias únicas a sus clientes.



## FOOD & BEVERAGE

Ayude a su equipo a crear experiencias gastronómicas memorables, aumente su ticket medio y supere las expectativas de sus clientes en todos sus outlets y restaurantes, y mida a través de nuestra plataforma las ventas de productos y servicios premium.



## SPA & WELLNESS

Aproveche el rápido crecimiento que esta teniendo los spas. Permita que recepcionistas, terapeutas y esteticistas promuevan el bienestar, y aumenten las ventas de productos y servicios, incrementando los ingresos.



## CONVENCIONES

Su equipo de ventas está equipado para enfrentar compradores cada vez más sofisticados? Bríndeles las herramientas para obtener resultados sobresalientes, y aumentar la facturación de cada evento que se realice en sus hoteles.

Revenue

# ALGUNOS DE NUESTROS HOTELES PARTNERS

*La Satisfacción de nuestros clientes es nuestra mejor tarjeta de presentación.*



# Fases del programa

- Envío de informes regulares.
- Video Call semanal con jefe recepción.
- Video Call mensual con GM
- Visitas al hotel ( cada 2 meses).
- Seguimiento del plan de acción acordado.

- Visita del consultor de HBD Upselling Solutions al hotel.
- Reunión inicial ejecutiva para determinar el aspectos varios del proyecto.
- Visita de inspección para el estudio de nuevas oportunidades de ingresos a través de la creación de nuevos productos.
- Formación presencial 100% practica con casos reales.
- Coaching específico en dirección del programa para el responsable del departamento.
- Shadow training on site.
- Presentación de una hoja de ruta a través de un plan de acción.



# PLAN DE FORMACIÓN PERSONALIZADO

Formación y coaching 100% especializada en la implementación de técnicas de Upselling & Cross Selling para los equipos de reservas y recepción.



## **CAMPUS ON LINE ESPECIALIZADO EN UPSELLING & CROSS SELLING**

*Nuestro curso a través de videos, incluyen un test final, y están especializados en Upselling, diseñados para dar a sus agentes herramientas para la interacción con sus clientes. Nuestra plataforma incluye APP. Nuestros campus On line también son muy efectivo para el ON BOARDING de nuevas incorporaciones.*



## **FORMACIÓN IN HOUSE 100% PRACTICA PARA AGENTES Y JEFES DE DEPARTAMENTO**

*Nuestros consultores se desplazan a su establecimiento para formar presencialmente a los agentes de recepción con un exhaustivo plan de formación In house & coaching a los jefes de departamento. Esta formación presencial se repite en el tiempo durante TODO UN AÑO.*



## **PROPUESTA DE UN GUION ESPECIALIZADO EN LA MEJORA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

*Durante nuestras formaciones, ponemos en valor un guion ya probado en +100 hoteles, que mejora los resultados de forma muy visible, y reduce el tiempo el check in.*



## ¿SABÍA QUÉ?

*Los agentes que han recibido formación tienen un 68% más de posibilidades de superar a los que no la han recibido.*

# LA GRAN IMPORTANCIA DEL SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

*A través de nuestros consultores especializados en Upselling para Hoteles, realizamos constantes acciones de seguimiento y acompañamiento durante todo el proyecto para incrementar las ventas directas de su hotel, reduciendo a la vez sus costes de personal.*



## **INTENSIVO PLAN DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO PARA OPTIMIZAR LOS RESULTADOS DE INGRESOS PARA EL HOTEL**

*Plan intensivo de seguimiento que incluye:*

- *Reuniones regulares con agentes y responsables de departamento*
- *Reuniones regulares con Dirección del Hotel*
- *Reuniones de seguimiento con corporativo*
- *Envío de informes diarios, con recomendación de acciones a desarrollar para el aumento de ingresos.*
- *Visitas periódicas al hotel*
- *Departamento de atención al cliente*



### **¿SABÍA QUÉ?**

*Los programas en Hoteles sin un seguimiento, o con un seguimiento incorrecto, facturan un 84% de media menos que los hoteles que tienen un buen plan de acompañamiento y seguimiento?*

# Plataforma tecnológica Upselling

# UpsellPacer® - *Plataforma analítica de Upselling y Cross selling para Hoteles y Resorts*

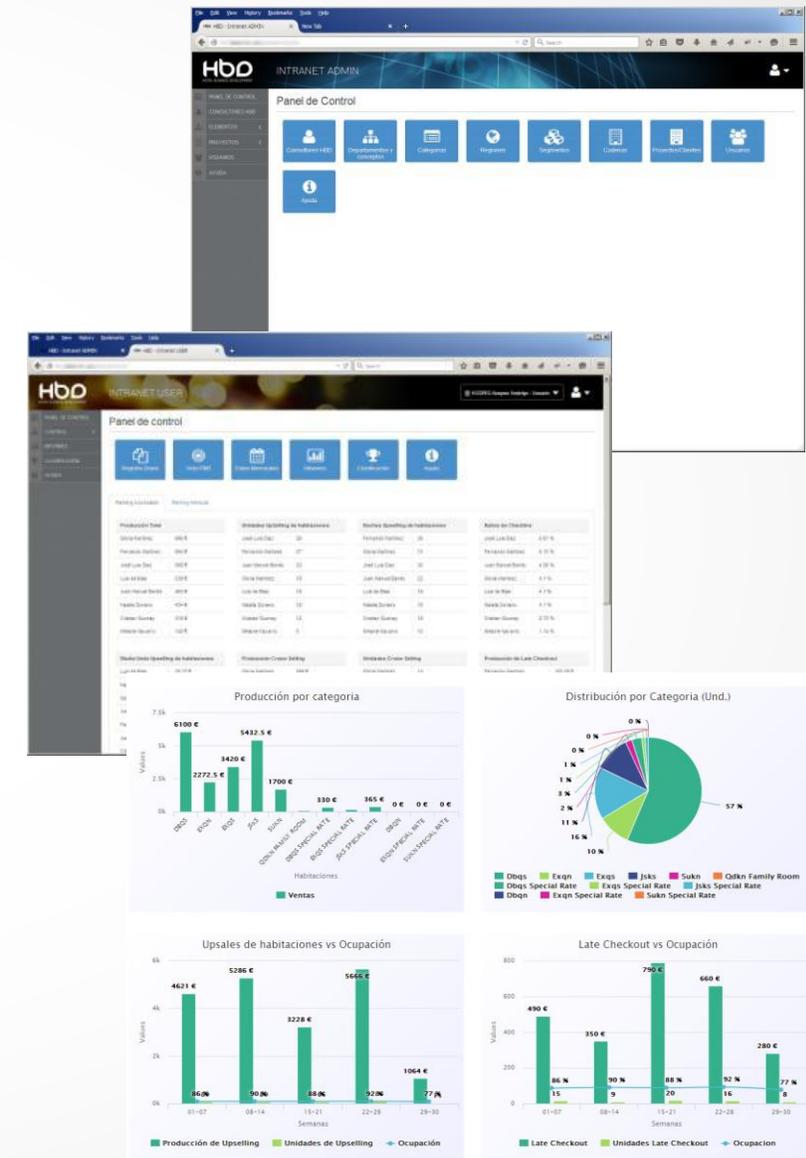
Maximiza tu revenue por Up y Cross selling – y los índices de satisfacción de tus clientes – UpsellPacer **te ayuda a tomar decisiones importantes** para aumentar tus ingresos directos, a través de la información de ventas de tus empleados, y que productos o servicios son más reclamados por tus clientes.

UpsellPacer es una plataforma **propiedad de HBD Upselling Solutions**, que ha recopilado durante todo este tiempo registros únicos de comportamiento de compradores en hoteles y resorts. Junto con esta enorme cantidad de "Big Data", hay un potencial enorme para la toma de decisiones estratégicas por parte de los hoteles.

**“ Aquello que no que no se mide no existe”**

**Mas de 478 hoteles en el mundo han utilizado nuestra plataforma**

- **Plataforma proactiva de medición de resultados y evolución del proyecto**
  - Integrada en el PMS.
  - Adaptada a los departamentos de Front Desk, Alimentos y bebidas, Spa
  - Soporte técnico 24/7.
- **Informes automatizados**
  - Envío de informes diarios con recomendaciones y acciones a desarrollar para aumentar los ingresos y KPI's
  - Plataforma visible a través de múltiples soportes
  - Establece y realiza un seguimiento de los objetivos de ventas
  - Ranking de items más vendidos
  - Flujos de ventas
  - Informes de incentivos económicos segmentados
- **Herramienta de motivación de tus equipos**
  - Informes de ventas por agente
  - Ranking de ventas por hotel
  - Ranking de ventas y total producción vendidas x empleado
  - Evolución x empleado
  - Ratios de conversión



# Nuestro aporte de Valor

# Y PORQUÉ IMPLEMENTAR EL PROGRAMA CON NOSOTROS?

## Programa Interno del Hotel

- Extra costes internos de personal sin especialización en Upselling
- Suplementos por habitaciones superiores fuera de control.
- Escasa producción de Upselling & Cross Selling.
- Producto y categoría de habitaciones estática.
- Poco conocimiento del producto por parte de los equipos.
- Falta de formación de los equipos, rotaciones, nuevo personal, etc.
- Complicados e incompletos sistemas de medición de resultados a través de hojas de excel.
- Defectuoso funcionamiento de sistema de comisiones, descuadre de ventas, etc..
- Falta de un plan adecuado de seguimiento de los resultados y evolución del programa.

## Programa Upselling HBD

- Correcto cálculo de suplementos por temporada.
- Aumento exponencial de ventas por Upselling & Cross Selling.
- Creación constante de nuevos productos y sub categorías de habitaciones para vender in- house.
- Amplio conocimiento del producto y técnicas de ventas por parte de los equipos través de un plan de formación continuado en el tiempo.
- Mayor motivación de los equipos y menor rotación de personal interno.
- Plataforma tecnológica específica de Upselling y cross selling para la medición de resultados individualizados, por item,, KPi's, etc..
- Intensivo plan de seguimiento, acompañamiento, y coaching del programa que asegure los buenos resultados del mismo.
- Visitas regulares a los establecimientos para formaciones y reuniones de refuerzo.
- Y ante todo.. somos especialistas, y líderes en lo que hacemos.

# TODOS NUESTROS PROGRAMAS INCLUYEN SIN COSTE EXTRA:



## CONSULTORIA

Consultoria en remoto  
In house consulting

Creación de nuevo producto, Cálculo de Objetivos, plan de incentivos,..  
Visita al hotel, creación de nuevas sub categorías, estudio de suplementos,..

---



## PLAN DE FORMACIÓN

Acceso al nuestro curso de training Online

3 horas. Sin límite de usuarios

Formación presencial In house a todo el personal

3-4 horas. Sin límite de asistentes

Coaching & mentoring Jefes de departamento

2 horas

Shadow Training

2 horas x turno

Formación de refuerzo en nuevas visitas

Bimensual- trimestral

---



## ACCIONES SEGUIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO

Reuniones Video Call periódicas de seguimiento + consultoría estratégica

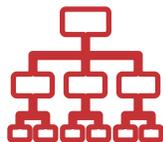
Reuniones video Call periódicas con GM

Reuniones video Call periódicas con Corporativo

Concurso interno premios HBD

Visitas periódicas al hotel ( bimensuales / trimestrales)

---



## PLATAFORMA TECNOLOGÍA

Plataforma de Upselling & Cross Selling

Plataforma con integración propia

Soporte técnico

Envío de informes diarios, semanales, mensuales

The logo for HBD, consisting of the letters 'H', 'B', and 'D' in a bold, black, sans-serif font.

UPSELLING  
SOLUTIONS

*Professional services & training for Hotels and Resorts*

**“LÍDER MUNDIAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE  
PROGRAMAS DE UPSELLING & CROSS SELLING  
HOTELES Y RESORTS.”**

**Oficinas Corporativas HBD Upselling Solutions S.L.**

C/ Migdia, 10  
43893 Altafulla (Tarragona)  
Spain

Tel. +34 977 74 74 01

Email: [info@upsellingsolutions.com](mailto:info@upsellingsolutions.com)

[www.upsellingsolutions.com](http://www.upsellingsolutions.com)

