



Cabañas del Cerro

Cómo el chatbot de Pxsol mejoró la gestión de consultas y aumentó la eficiencia operativa

Cabañas del Cerro es un complejo turístico ubicado en San Rafael, Mendoza, orientado a familias y viajeros que buscan experiencias de descanso en contacto con la naturaleza. Gracias a su propuesta y a la alta demanda que recibe durante gran parte del año, el complejo gestiona un volumen constante y creciente de consultas a través de canales digitales.

Alojamiento: Cabañas del Cerro

Ubicación: San Rafael Mendoza

Perfil del huésped: Familias, turistas en busca de experiencias personalizadas

Desafío: Gestionar un alto volumen de consultas y ventas, sin perder calidad en la atención y sin depender completamente del equipo para cada respuesta.

Con el paso del tiempo, esta situación empezó a evidenciar un desafío operativo clave: sostener una atención ágil y ordenada sin afectar la experiencia del huésped ni sobrecargar al equipo de trabajo, especialmente en momentos de alta demanda.

Desafíos iniciales

Antes de la implementación del chatbot de Pxsol, Cabañas del Cerro *enfrentaba varios desafíos operativos:*



Colapso del sistema por exceso de consultas:

Utilizaban WhatsApp como canal principal de comunicación, lo que *resultaba en un volumen inmanejable de consultas y una lentitud en las respuestas.*

La capacidad de responder de forma oportuna era *limitada*, especialmente durante la *temporada alta*.



Dependencia de respuestas manuales:

El equipo de recepción respondía consultas manualmente, lo que ocupaba *mucho tiempo y provocaba demoras* significativas en la respuesta, *afectando la experiencia del huésped* y la conversión de consultas a reservas.



Falta de integración con redes sociales:

Las consultas provenientes de Facebook e Instagram no estaban centralizadas, lo que *dificultaba la gestión y el seguimiento de los clientes potenciales.*

Solución

Implementación del Chatbot de Pxsol

El chatbot de Pxsol fue integrado para **ayudar a gestionar las consultas a través de WhatsApp y automatizar las respuestas a preguntas frecuentes**. La implementación comenzó después de una serie de problemas operativos graves, con la ayuda de Jorge para la capacitación e instalación.



Migración de consultas a WhatsApp:

Se centralizaron las comunicaciones, lo que permitió **gestionar consultas más rápidamente y con mayor eficiencia**.



Automatización de respuestas:

El chatbot **automatizó las respuestas a preguntas sobre tarifas, disponibilidad y servicios básicos**, eliminando la necesidad de intervención manual para consultas comunes.



Canal de YouTube para videos:

Se creó un canal de YouTube para compartir videos con los huéspedes, **mejorando la eficiencia y reduciendo la sobrecarga del sistema** por el envío de archivos pesados.

Resultados Obtenidos



Recuperación de ventas:

En enero, Cabañas del Cerro **logró recuperar entre 40% y 50% de ventas** que se habían perdido debido a la incapacidad de gestionar todas las consultas.



Agilidad mejorada:

El sistema de respuestas automáticas mejoró la agilidad operativa, permitiendo que **las consultas se respondieran de manera casi inmediata**. Antes, la respuesta tardaba hasta 8 minutos solo para enviar un emoji de confirmación.



Menor carga operativa:

El equipo dejó de depender completamente de respuestas manuales, lo que les **permitió enfocarse en tareas más estratégicas**.



Reducción de errores:

Gracias al uso de **plantillas automáticas**, se redujo la posibilidad de cometer errores y **se mejoró la coherencia** en la comunicación con los huéspedes.



"El chatbot de Pxsol nos ha permitido **automatizar tareas** que antes eran manuales y nos ha ayudado a **gestionar el volumen de consultas** de forma mucho más eficiente, especialmente en temporada alta.

Hoy, puedo asegurarme de que el equipo de recepción conteste de manera **consistente y profesional**, sin perder tiempo en tareas repetitivas."

Noelia, Cabañas del Cerro

Desafíos pendientes y oportunidades de mejora

A pesar del éxito obtenido, **Noelia aún ve áreas de mejora** para optimizar completamente la experiencia del huésped:



Expansión de la base de conocimientos del chatbot:

Aunque el bot ha sido útil, aún hay consultas que no están completamente automatizadas. Actualmente, cinco consultas aún están atrasadas.

Optimización de respuestas coloquiales:

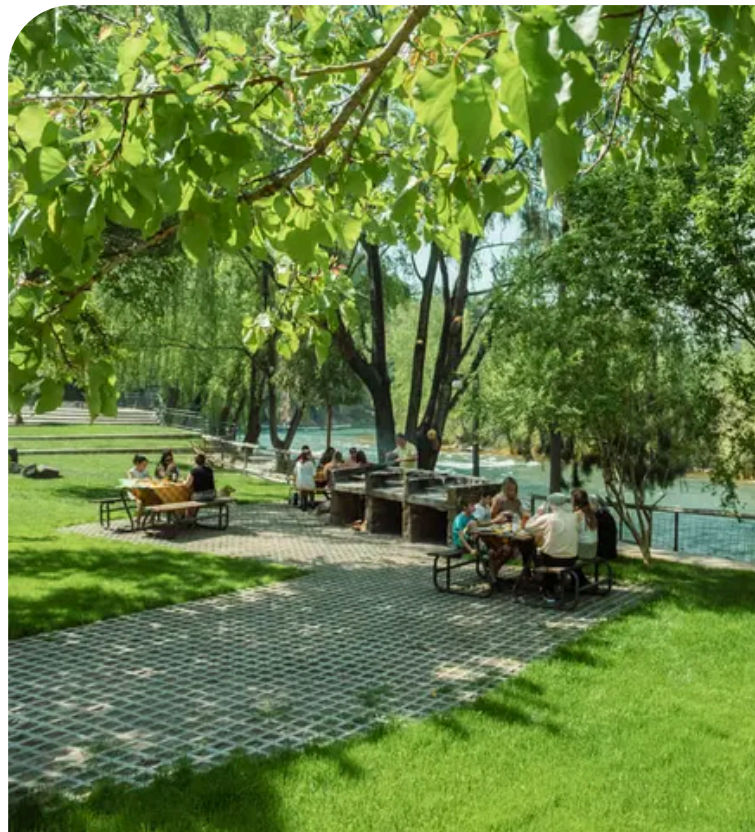
Algunos miembros del equipo están temerosos de usar el bot sin supervisión debido a que las respuestas pueden ser demasiado formales o coloquiales para ciertos huéspedes.



Conclusión

La implementación del chatbot de Pxsol en Cabañas del Cerro **permitió que el hotel mejorara significativamente su eficiencia operativa, redujera el tiempo de respuesta y aumentara las ventas directas.**

Aunque aún quedan áreas por optimizar, como la base de conocimientos y la integración de redes sociales, **los resultados obtenidos han sido transformadores, especialmente en temporada alta.**

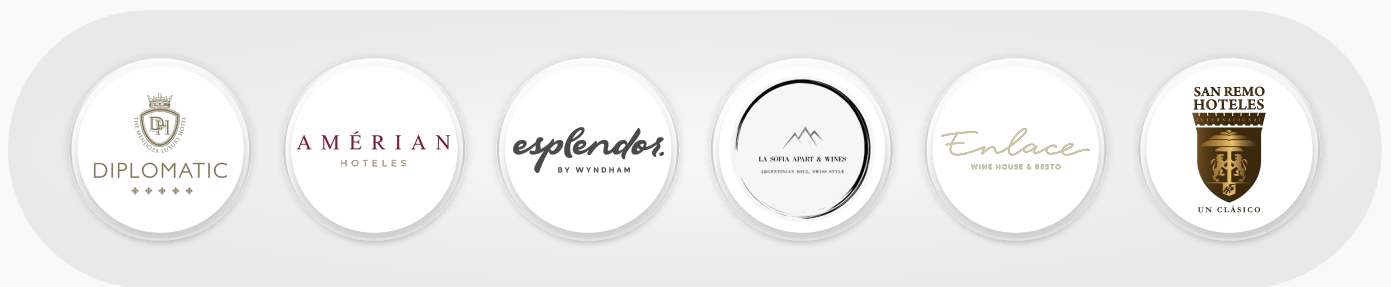


Descubre una *nueva forma* de *gestionar* tu alojamiento

Ayudamos a los alojamientos **a adaptarse a las necesidades del mercado y a mejorar la experiencia del huésped**, lo que resulta en mayores ingresos y una gestión más eficiente.

Prueba gratuita

Ellos confían en nosotros:



PXSOL