

EXPERIÈNCIA DE CLIENT

Digitalització i valor del tracte
humà a l'hotel

MEDPLAYA HOTELS

Roger Calafell
Direcció Comercial i de Màrqueting
4 de setembre de 2026



El visitant, al centre

L'experiència turística evoluciona: més personalitzada, autèntica i memorable.

La tecnologia ens ajuda a descobrir el destí; les persones ens ajuden a viure'l de manera autèntica.

El repte no és triar una eina digital: és decidir quina experiència volem donar.



Punts de contacte on l'autogestió millora l'experiència

Customer journey

Personalització de l'estada, activitats, motiu de viatge. Recollida de dades de comportament. Enquestes i Ressenyes.

Check-in online

Redueix espera i permet arribar amb una part del procés resolta.

Autocheckin

Accés 24/7, clau digital o codi, ideal per a estades curtes i flexibles.

Apps

Informació actualitzada i instantània de l'hotel: horaris, activitats, serveis, reserves, etc.

QR informatiu i de venda

Menús, serveis i upselling disponibles sense dependre de personal.

Claus digitals

El mòbil com a clau i l'habitació preparada abans d'arribar.

Missatgeria

Comunicació automatitzada i personalitzada a través de WhatsApp.

