Disponibile anche in Italia EPC Conversations, il nuovo sistema di messaggistica del gruppo Expedia

Da oggi gli hotel italiani partner del gruppo **Expedia** possono utilizzare Expedia® PartnerCentral (EPC) Conversations, un nuovo sistema di messaggistica volto a incrementare il dialogo e l'interazione con gli ospiti che hanno prenotato un soggiorno tramite la piattaforma.
EPC Conversations, accessibile attraverso Expedia PartnerCentral, è uno strumento ideato per facilitare le comunicazioni tra gli ospiti e gli albergatori attraverso messaggi diretti. Gli ospiti possono iniziare una conversazione facendo una domanda o inoltrando una richiesta particolare durante la prenotazione. In alternativa, può essere l'albergatore a contattare direttamente l'ospite.
Questo nuovo strumento mette gli albergatori nelle condizioni di:
- Presentarsi immediatamente al cliente e sondarne le aspettative attraverso un messaggio di benvenuto
- Instaurare relazioni significative e migliorare l'esperienza di viaggio degli ospiti fornendogli dettagli sul check-in o informazioni sulla predisposizione della loro stanza
- Conoscere, confermare e gestire richieste speciali
- Dare informazioni sui servizi della loro struttura (spa, reception, ristorante ecc.)

Benoit Jolin, VP Global Product del gruppo Expedia ha affermato: "Gli albergatori hanno richiesto di poter comunicare direttamente con gli ospiti che hanno effettuato la prenotazione tramite i siti del gruppo Expedia. EPC Conversations è stato sviluppato per soddisfare proprio questa necessità, permettendo all'ospite e all'albergatore di interagire sin dal momento della prenotazione per creare esperienze di viaggio memorabili. Secondo un recente studio condotto da Gallup, c'è una forte connessione tra l'interazione dell'ospite con il proprio hotel e la somma che è disposto a spendere. EPC Conversations è stato pensato proprio al fine di massimizzare il coinvolgimento degli ospiti, creare opportunità per gli hotel partner di Expedia e incrementarne le revenue".

Oltre ad EPC Conversations gli albergatori italiani hanno a disposizione dall'anno scorso anche **Real-Time Feedback** per entrare in contatto con i propri ospiti e ricevere un riscontro in tempo reale, immediatamente dopo il check-in, attraverso tre veloci domande. In questo modo gli albergatori possono porre rimedio ai problemi mentre gli ospiti sono ancora nella struttura. Expedia Partner Central offre inoltre un accesso semplice e veloce alle recensioni rilasciate dopo il soggiorno su tutti i siti del gruppo Expedia, consentendo agli albergatori di identificare immediatamente i riscontri degli ospiti che richiedono particolare attenzione e ringraziare per aver soggiornato presso la loro struttura.