



Surfing Colors Hotel is committed to providing memorable trips to surfers visiting the beautiful Fuerteventura. Before introducing Reputize Surveys the management manually monitored TripAdvisor and Booking.com to gain insight into guest experience. Becoming one of the first beta testers of Reputize Surveys the hotel managed to collect more than 3000 reviews (about 300/per month) outperforming any other feedback channel. Currently, the platform helps the hotel to improve the service, decision making and OTA rankings.

## Surfing Colors Hotel boosts guest feedback and takes action on-site

Miguel Fariña, Director

### Q: How did you manage customer experience data before introducing Reputize?

Before we start using Reputize we only had access to our guest's feedback through the opinions posted in the net after their stayed with us. Most of these opinions were posted in booking and TripAdvisor. From these sources we just knew some general inputs but not detailed that could help us improve or being proactive trying to avoid disappointing experiences from our guests as they were already gone.

*Antes de conocer el sistema de Reputize solo conocíamos la experiencia de nuestros clientes a través de las opiniones que nos dejaban en canales como booking.com y tripadvisor por lo que solo conocíamos un poco de información general sin tener el detalle de la misma y tampoco podíamos hacer mucho con ella porque cuando el cliente dejaba su opinión ya se había marchado y si la opinión era buena pues bien pero si era mala ya no teníamos forma de evitarla.*

### Q: How do you actually use the platform now?

In practice the surveys are running on a tablet positioned in the reception. This allows guests to leave their opinion at any time during their stay. Often our reception staff reminds guests about this option during checking-out. We use to review the results daily and resend the survey by newsletter to the guests that did not take time to complete it during their stay. In present, we use the Reputize platform on a daily basis to review opinions and feedback in detail in order to detect and avoid disappointing experiences before customers checked-out from the hotel.

*Ahora mismo tenemos un tablet en recepción donde los clientes pueden bajar y dejar su opinión en cualquier momento de su estancia aunque se les recuerda siempre al check out ue que tienen la posibilidad de hacerlo. Revisamos al día siguiente quién no hizo la encuesta y a los que no la hicieron por falta de tiempo o por cualquier otro motivo se les envía una newsletter donde pueden pinchar y les lleva directamente a hacer la encuesta. En estos momentos prácticamente todos los días revisamos las encuestas que nos realizan con detalle para ver si tenemos algún cliente descontento en el hotel.*

### Q: What is the main benefit to your company of using SurveyOnTablet?

The main benefit for us is to receive real-time feedback and detect dissatisfied customers while the guests are still in the hotel. Getting access to this knowledge we can interact with them on-time personally and prevent them leaving with a bad memory of their experience with us.

*El saber en tiempo real si existe algún cliente descontento en nuestro hotel para así poder tratarlo aquí en el destino evitando que se lleve un mal recuerdo a su país de nuestro servicio u hotel además de saber qué departamentos y aspectos van bien y cuáles tienen alguna queja para poder tratar el problema y evitar que otros clientes se quejen de lo mismo.*