

GUÍA PARA RECEPCIONISTAS



*“Nunca hay una segunda oportunidad
para causar una primera buena impresión”*

Oscar Wilde

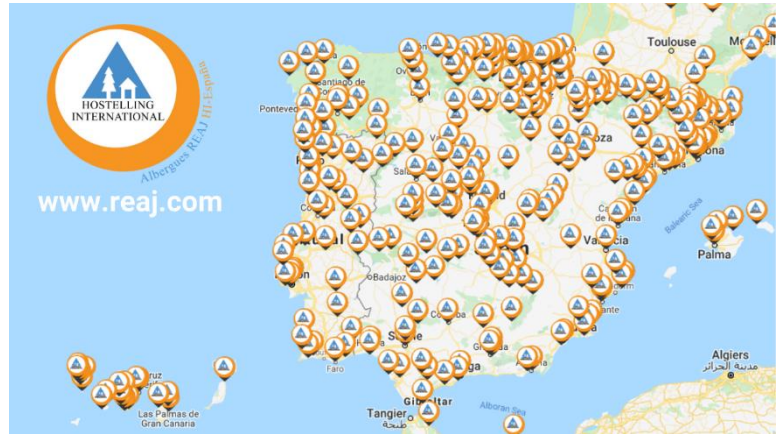
www.reaj.com

1. Qué es REAJ
2. Qué es Hostelling International
3. El Carné de Alberguista
4. Viste tu recepción
5. *“El cliente que sale de mi albergue irá al tuyo”*
6. 7Comparte con REAJ tus ofertas, noticias, concursos...
7. Complementa el viaje y estancia de tus clientes
8. Contacta con REAJ. ¡Estamos para ayudarte!

1. QUÉ ES REAJ

REAJ es la Red Española de Albergues Juveniles y cuenta con **más de 320 albergues en España**. Al ser miembro de Hostelling International pone a disposición de sus socios **más de 4.000 albergues en 90 países de todo el mundo**.

REAJ **no tiene ánimo de lucro**, y entre sus objetivos se encuentra la promoción de los albergues juveniles y el fomento del movimiento alberguista para promover y facilitar la movilidad de las personas a través de alojamientos de calidad con precios asequibles.



Además de las labores tangibles de promoción y difusión de los albergues, REAJ lleva a cabo múltiples programas y acciones con los que se benefician a:

- **Albergues** -Damos a conocer los albergues y fomentamos su uso
-Las actividades se realizan en los albergues (obtienen ingresos)
-Promoción: aparición en medios de comunicación, redes sociales...
- **Personas** -Ofrecemos actividades gratuitas a distintos colectivos: Jóvenes, desempleados, niños/as en riesgo de exclusión social, cuidado del medio ambiente, etc
- **REAJ** -Promocionamos la Red fomentando los valores del alberguismo



PROGRAMAS REAJ. ¡Todos los albergues podéis participar en ellos!

Intercambios Juveniles Internacionales, Vacaciones solidarias, Viaje por el Patrimonio de mi Comunidad, Fotografía e inclusión, Líneas de Ayuda en proyectos de Sostenibilidad y Accesibilidad en los albergues, Concursos REAJ, HI Fondo para la Sostenibilidad, Programas de Grupos, Big Blog Exchange...

2. QUÉ ES HOSTELLING INTERNATIONAL (HI)

Hostelling International es la Red Mundial de Albergues, con **más de 4.000 albergues en 90 países de todo el mundo.**

HI fue creada en 1932 con el fin de coordinar a las Asociaciones de Albergues Juveniles de todo el mundo. ¡Ahora tú también formas parte de este gran club mundial!

HI pone a disposición de los albergues su Web www.hihostels.com que recibe al año 11 millones de visitas de personas en todo el mundo.



2.1 El motor de reservas de REAJ.com

Actualmente REAJ dispone de su propio motor de reservas gracias al acuerdo firmado con DORMS.COM. De este modo, animamos a que todos los albergues de la RED se den de alta ya que podrán recibir reservas de todo el mundo con una comisión de mercado de las más bajas (10%)

Alberg Hostel Inout Barcelona

Dirección: C/Major De Rectorat, 2
Código Postal: 08017
Ciudad / Localidad: Barcelona
Provincia: Barcelona

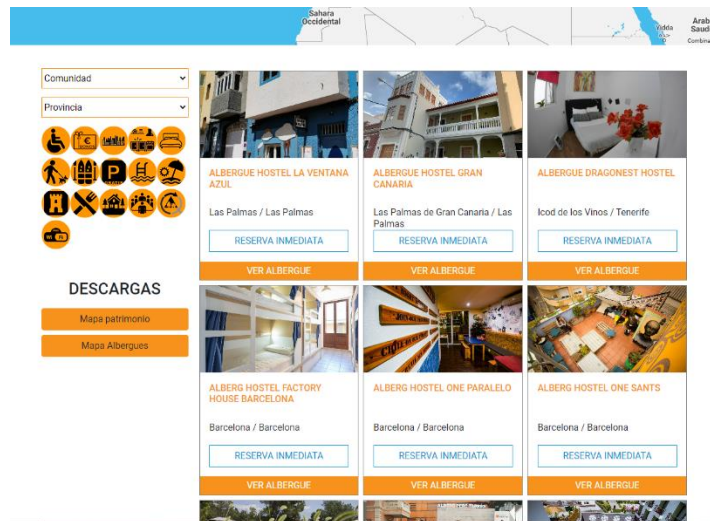
Más info



RESERVA AQUÍ

Fecha de llegada:	Fecha de partida:	1 huésped	BUSCAR
-------------------	-------------------	-----------	--------

En 2022 el motor de HI dejó de estar operativo. De este modo, todo el tráfico recibido en su página web es redirigido a las webs de las Asociaciones Nacionales para que los usuarios finalicen ahí sus reservas, por este motivo también es muy importante estar en Dorms.com.



2.2. Channel Manager

¿Sabías que el motor de reservas es compatible con muchos channel manager?

Si trabajáis con algún channel manager por favor, hacéndonos saber para qué comprobemos si ya es compatible, y en caso de que todavía no lo sea podamos solicitar que lo integren en el motor.

Un channel manager es una herramienta para gestionar los diferentes motores de reservas en los que estéis presentes. De esta manera, cuando alguien reserva una cama en un motor, la herramienta actualiza automáticamente la disponibilidad del resto de motores. Esta automatización facilita el trabajo y evita problemas como el *overbooking*.

Si no trabajáis con ninguno y estáis interesados en contratar uno, por favor hacéndonos saber y os enviaremos información de proveedores con los que REAJ ha alcanzado acuerdos para que los albergues de la Red disfruten de precios más baratos.

- **[Aquí](#) podéis encontrar información sobre algunos de esos acuerdos y otros descuentos que os pueden resultar de interés.**

2.3 ¡Mantén tus perfiles actualizados!

Es fundamental que mantengáis los perfiles de vuestros albergues en reaj.com actualizados y con fotografías de calidad, ya que cuanto mejor estén los perfiles más posibilidades tendremos de que los usuarios reserven en los albergues.

Si algún albergue quiere hacer algún cambio, modificar su información, cambiar o subir nuevas fotos, por favor, que nos lo diga y envíe por email y nosotros nos encargamos de ello.

3. EL CARNÉ DE ALBERGUISTA

El Carné de Alberguista es el instrumento que nos identifica a nivel mundial. Es común a los 90 países que forman parte de Hostelling International. En el mundo existen más de 4 millones de personas poseedoras del Carné de Alberguista.

El Carné de Alberguista es obligatorio para alojarse en cualquier albergue de la Red. Por tanto, todos los albergues deben pedírselo a sus huéspedes y expedírselo en caso de que todavía no lo tengan. Existen diferentes modalidades: *joven*, *adulto*, *familiar* y *grupo*, para adaptarse a las necesidades de todos los viajeros.

¡Somos socios de un gran club mundial!

3.1. Ventajas del Carné de Alberguista: ¡Complementa los servicios de tu albergue!

- ✓ **Acceso a los más de 300 albergues en España**
- ✓ **Acceso a los más de 4.000 albergues en más de 90 países por todo el mundo.**
- ✓ **Miles de interesantes descuentos nacionales e internacionales**
(Transporte, museos, restaurantes, ocio...)
- ✓ **Participación en programas de movilidad ¡Y Mucho más!**



¿Conoces alguna empresa próxima a tu albergue que esté interesada en ofrecer un descuento a los usuarios del Carné de Alberguista? ¡Háznoslo saber y contactaremos con ellos para hacer un acuerdo de colaboración!

Gracias a los descuentos del Carné de Alberguista en empresas locales, **los albergues consiguen complementar el servicio ofrecido a sus huéspedes**, creando así una mejor experiencia al usuario: “¿Vas a hacer surf – piragüismo –escalada...? –Con el Carné de Alberguista tienes descuento en esta empresa”.

- **[Aquí](#) podéis encontrar la normativa de expedición del Carné y los diferentes tipos que hay actualmente.**

4. VISTE TU RECEPCIÓN

Desde REAJ distribuimos a los albergues diferentes materiales promocionales para mostrarlos en la recepción:

- [Pósters](#) con información sobre descuentos y el Carné de Alberguista
- [Mapa](#) con todos los albergues REAJ de España
- Placas y banderas con el logo de REAJ/Hostelling International...

Pertenecer a REAJ y Hostelling International es una gran ventaja para todos los albergues, ya que estar bajo el paraguas de estas asociaciones transmite confianza y seguridad a los viajeros.

Por tanto, os invitamos a [“vestir vuestra recepción”](#) con los materiales de la Red, para que vuestros usuarios sepan de un solo vistazo todo lo que podéis ofrecerles (no sólo durante su estancia, sino también en el largo plazo, estableciendo una relación con ellos que va mucho más allá de la estancia: descuentos, posibilidad de alojarse en otros albergues, etc).

A continuación, mostramos algunos ejemplos de recepciones de nuestros albergues:



5. [“EL CLIENTE QUE SALE DE MI ALBERGUE IRÁ AL TUYO”](#)

Una de las principales ventajas de formar parte de REAJ y Hostelling International es que “la unión hace la fuerza” y que todos los albergues de la Red a nivel mundial actuamos como “prescriptores” del resto de albergues de la Red.

En este sentido, es fundamental la implicación del personal de recepción para recomendar a sus viajeros en otros destinos. Algunos ejemplos de conversación serían:

-Recepcionista: ¿Dónde vas a viajar ahora?

-Viajero: ¿Voy a viajar a ____?

-Recepcionista: ¿Sabías que en ____ tienes un buen albergue en el que alojarte?

-Recepcionista: ¿Sabes que tienes más de 320 albergues en toda España?

Aquí tienes un mapa gratuito con todos los albergues de la Red.

Estas conversaciones se producen a diario en muchos albergues, y gracias a ellas muchos usuarios continúan eligiendo los albergues de la Red como opción de alojamiento.

¡Tenemos 320 albergues en España, y si todos nos recomendamos a todos seremos imparables!

6. COMPARTE CON REAJ TUS OFERTAS, NOTICIAS, CONCURSOS...



Os invitamos a seguirnos y a que nos paséis vuestros perfiles para que podamos seguirnos nosotros también y así poder compartir vuestras publicaciones. Las redes sociales hoy en día son una herramienta fundamental para llegar a todo el mundo.

Noticias: Si tenéis alguna novedad en el albergue que queráis compartir con nosotros (Ej. Consecución de un certificado de eficiencia energética, algún premio que se os haya otorgado, una reforma en el albergue...) no dudéis en enviárnoslo junto con fotografías para que podamos subirlo en la Web y promocionarlo a través de las redes sociales.

Blog: También tenemos un blog donde publicamos artículos de viaje. Si queréis, podéis enviarnos también algún artículo que hable sobre vuestra región (artículos informativos del estilo “10 cosas que hacer en Medina del Campo”, “los mejores paisajes del Canarias” “Actividades de aventura para hacer en Huesca” ...) y en algún momento nombrar vuestro albergue.

¡Cualquier cosa que se os ocurra será bienvenida en nuestra Web o redes sociales!

7.COMPLEMENTA EL VIAJE Y ESTANCIAS DE TUS CLIENTES

Gracias al acuerdo con diferentes entidades, todos nuestros usuarios pueden complementar su viaje y estancia con nosotros a través de diferentes excursiones, free tours, seguros de viajes...

¡Animarlos a que le echen un vistazo y ayudarles con esta gestión! Quedarán encantados con servicio e información extra recibida y sólo tenéis que indicarle la siguiente [página](#).



[Por último, Contacta con REAJ. ¡Estamos para ayudarte!](#)

Red Española de Albergues Juveniles (REAJ)

www.reaj.com

contacto@reaj.com // marketing@reaj.com

91 308 46 75

C/ Marqués de Riscal, 16. 28010 -Madrid