



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se explicarán las conclusiones a las que se llegaron después de realizar el estudio y las recomendaciones relevantes que pudieran ser de utilidad para mejorar el programa Preference Plus. Por lo cual se han tomado como base, los objetivos del primer capítulo y el sustento bibliográfico del segundo capítulo de esta investigación.

6.1. CONCLUSIONES

El resultado obtenido de la investigación, muestra como el programa Preference Plus está teniendo un buen funcionamiento ya que las encuestas realizadas a las socias mostraron que el hotel JW Marriott tiene un buen programa de incentivos para personas encargadas de hacer reservaciones para los ejecutivos de las empresas.



El programa Preference Plus al estar cubriendo las expectativas y necesidades de las socias, logra crear en ellas una lealtad al hotel JW Marriott, esto se obtiene ya que cuando los consumidores sienten que han conseguido algo extra, tenderán a comprarle a la misma compañía con más frecuencia a través del tiempo.

El Hotel JW Marriott de la Ciudad de México cuenta con un eficiente programa de incentivos para las personas encargadas de realizar reservaciones para los ejecutivos de sus empresas a pesar de las deficiencias mencionadas en el capítulo anterior respecto al programa RSVP del Hotel Presidente Inter-Continental de la Ciudad de México, el cual es considerado su principal competencia en cuanto a programas de incentivos se refiere. A través de la investigación realizada, se concluye que esto se debe a que la ventaja de los programas de premios en mercancía es la gratificación inmediata, ya que no toma tanto tiempo en acumular puntos o créditos para cambiarlos por un premio mayor.

Para finalizar, el Hotel JW Marriott de la Ciudad de México cuenta con una excelente posicionamiento en el mercado al cual se dirige ya que es considerado como una primera opción de hospedaje para las personas encargadas de realizar reservaciones de los ejecutivos de las empresas en la Ciudad de México.



6.2. RECOMENDACIONES

Como principales recomendaciones para mejorar el programa Preference Plus del hotel JW Marriott Ciudad de México se encuentran:

- Una de las principales recomendaciones para el programa Preference Plus es que debe crear una adecuada folletería que contenga la información detallada del programa así como sus beneficios.
- El programa debe ampliar las recompensas para todas sus socias y principalmente para aquellas que no puedan cambiar sus puntos a puntos de Marriott Rewards. Entre los premios que podrían incluir en cambio de puntos podrían ser: noches gratis en el hotel JW Marriott Ciudad de México, comidas y/o cenas para 2 personas en alguno de los restaurantes del hotel, membresías para el SPA del hotel, servicios del SPA como masajes, faciales, servicios de estética, etc., paquetes vacacionales para hoteles Marriott de playa, entre otros.
- Realizar más eventos al año para las socias del programa Preference Plus así como darles más difusión ya que muchas socias dijeron no saber de ellos.



- Es recomendable que se busquen empresas patrocinadoras para rifar artículos dentro de las fiestas que realice el programa para lograr una convivencia entre las socias y así, el hotel no tendrá gastos en esto.