

---

# Resultados

# Encuesta GRT

Opiniones de usuarios de Hoteles Camino Real  
( PED, SFM) AGOSTO 2018

**GRT**  
GRUPO REAL TURISMO

**p1stache**  
CREATIVE BUREAU

---

---

# Objetivo:

**Validar** si los cambios realizados en algunas pantallas del flujo de checkout (error por datos incorrectos, pago declinado y redirección a motor de pago) resultaron de valor para el usuario; **verificar** si la comunicación empleada es pertinente para **facilitar su proceso de reservación**.

---

# Detalles de la encuesta

- **Periodo en el que se hizo la encuesta:**

Del 24 al 31 de Agosto de 2018

- **Número de participantes:**

12 Personas (10 español, 2 inglés, 1 respuesta se invalidó por mal llenado )

- **Metodología:**

Se mostró un pop up a usuarios que reservaron en CR SFM y CR PED con un link a una encuesta, en la que se solicitó su opinión sobre algunas pantallas mostradas durante el proceso de reservación. Se analizaron las respuestas agrupándolas de acuerdo a categorías en común (objetivos, emociones, ideas). Se obtuvieron insights a partir del análisis cualitativo de dichas respuestas.

- **Link a respuestas:**

[Inglés](#) [Español](#)

ERROR AL REALIZAR PAGO

TU PAGO NO FUE EXITOSO



Tu información bancaria está mal proporcionada.

Cambiar forma de pago



Su pago no fue exitoso.

**Los datos de su tarjeta son incorrectos.**

Regresar

# 1. Pantalla de error por datos incorrectos

---

# 1. Comprensión del mensaje (diseño anterior)

## Respuestas:

Cambio de  
forma de pago

- Cambio forma de pago si es posible
- Proveer otra forma de pago

Pago no  
exitoso

- Que no paso el pago
- No se pagó tu reservación
- Su pago no fue exitoso

Tarjeta  
declinada

- Avisar que tu tarjeta fue declinada
- La tarjeta fue rechazada
- Error with credit card
- Transaction malfunction - it could be the hotel's fault

Datos mal  
proporcionados

- Ingresé mal los datos de mi tarjeta

## Insights:

- **Es difícil para los usuarios identificar que la razón del rechazo es por datos mal proporcionados .**
-

---

# 1. Comprensión del mensaje (diseño actual)

## Respuestas:

Nuevo intento

- Otro intento para meter datos
- Regresar.

Verificación de información

- Verificar mi info.
- Que escribiste mal la información de la tarjeta.
- Me equivoqué al escribir mis datos.
- Revisar la tarjeta.
- Error en los datos del pago.
- Los datos ingresados no son correctos.
- Maybe i entered card wrong !

Error en la tarjeta

- Mi tarjeta no pasó.
- Credit card malfunction.

## Insights:

- **La mayoría de los usuarios asume que hay un error al ingresar sus datos.**
- **Se muestra disposición a hacer otro intento de verificar la información.**

Se hizo el cambio de pantalla ya que se había identificado previamente que presentaba conflictos de comunicación. **Se ha validado esa decisión.**

---

---

## 2. Percepción de reacciones

### Respuestas:

Molestia /  
Frustración

- Me molestan
- Frustración
- Flojera de volver a llenar la información
- Molestia porque siento que pierdo tiempo
- Molestia
- Enojo

Preocupación

- Preocupación
- Peligro y error

Error en la  
página

- Error on website

Atenuar  
emociones

- The second seems less provocative

### Insights:

- **La mayoría de los usuarios experimenta sensaciones de molestia y frustración.**
- **Hay percepción de tiempo desperdiciado.**

El proveer un botón para regresar a verificar la información en el motor de pago ayuda a facilitar el proceso de verificación. Se buscó una imagen menos alarmante.

---

---

## 3. Influencia en proceso de reservación

### Respuestas:

No influye

- Si son solo 1 vez en nada.
- No influyen.
- Not to much ill just try again.
- Only in a minor way as long as reservation process continues seamlessly.

Ayuda

- Reflexionar y verificar..
- Me ayuda.

Cancelar

- Pierdo tiempo por razones técnicas y busca una forma más sencilla.
- Puede que cancele.
- Me dan ganas de no continuar.

Problema del banco

- Pues me desesperan un poco.
- Mucho porque si están correctos mis datos entonces es cuestión de mi banco.

### Insights:

- **Los usuarios muestran buena disposición de revisar su información o volver a realizar el proceso siempre y cuando no sea reiterativo.**
  - **Consideran este mensaje como una ayuda para su reservación.**
-



Mensaje anterior



### Estimado usuario:

Su pago **fue declinado por su entidad bancaria**. Sugerimos que se ponga en contacto con ella o que seleccione otra tarjeta para realizar la reservación de forma exitosa.

Regresar

Mensaje nuevo



El pago fue rechazado por su entidad bancaria.

Cambiar método de pago

## 2. Pantalla de error por pago declinado

---

# 1. Comprensión del mensaje (diseño anterior)

## Respuestas:

- Tengo que hablar con mibanco
- Mi tarjeta no sirve pero con educación me lo hicieron saber.
- Que se tiene un problema con mi tarjeta.
- Atención a la tarjeta que usas
- Hablar con el banco
- No pasó el cargo.
- Pago declinado
- EL banco no aceptó el cargo
- Problem with credit card company
- Credit card malfunction

Error en la tarjeta / Banco  
(Pago declinado)

Cambio de tarjeta u otro  
medio.

- Que pague con otra tarjeta u otro medio.

## Insights:

- **Se entiende con facilidad que hay un error con su tarjeta o banco.**

Se ha justificado la cantidad de información mostrada ya que resulta de valor para el usuario.

---

---

# 1. Comprensión del mensaje (diseño actual)

## Respuestas:

Pago rechazado / Falla de tarjeta

- Mi tarjeta no sirve ... Ya me enfadé.
- Que mi banco no pasó la transacción.
- Mi banco no aceptó el cargo en mi cuenta.
- El pago no pasó.
- Pago rechazado
- El banco no aceptó el pago
- Error on the bank or the website

Cambiar forma de pago

- Busca otra forma de pago.
- Cambiar de tarjeta

Verificar

- Verificar mis movimientos
- Wonder if it means card is overdrawn and it is my fault or responsibility

## Insights:

- **Los usuarios entienden que el pago fue rechazado por su banco.**

Se ha detectado la necesidad de añadir la información del diseño anterior con la imagen del diseño actual, ya que en el primero se percibe mejor el objetivo del mensaje.

---

---

## 2. Percepción de reacciones

### Respuestas:

Molestia	<ul style="list-style-type: none"><li>- Molestia (las dos)</li><li>- Enojo (las dos)</li><li>- La primera... frustración... La segunda enojo</li><li>- Molestia</li></ul>
Preocupación	<ul style="list-style-type: none"><li>- La primera me preocupa la segunda solo es una información.</li><li>- Preocupación</li></ul>
Sorpresa Error del sistema	<ul style="list-style-type: none"><li>- Error en el Sistema</li><li>- Errors</li></ul>
Sorpresa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sorpresa</li></ul>

### Insights:

- **A la mayoría de los usuarios le generan sensaciones de molestia y preocupación.**

Lo relevante de estas pantallas es que la frustración o enojo no sea hacia GRT y se canalicen a su entidad bancaria.

---

---

# 3. Influencia en proceso de reservación

## Respuestas:

Cancelación de la reservación

- Por lo visto no podría hacer la reservación.
- Probar en otra página.
- Pues podría no reservar si no tengo otra forma de pago en ese momento
- Puede que cancele.
- Buscar otras opciones
- A little

No influye

- El primero me molesta el segundo solo me cuesta más tiempo
- No influyen

Ayuda

- Ayuda

Tarjeta bloqueada o sin fondos

- Influyen de manera negativa ya que quiere decir que no tengo fondos o está bloqueada mi tarjeta
- The second may make me stop and go directly to bank website to solve

## Insights:

- **Se percibe la posibilidad de interrumpir o cancelar el proceso de reservación.**

Se detecta la posibilidad de ofrecer una tarifa cancelable para que concluyan su proceso si es que no tienen otro método de pago online.

---

Mensaje anterior

Tu Pago está protegido  
En breve entrarás a un portal seguro



Si no es redirigido en 5 segundos,  
de [click aquí para abrir forma de pago.](#)

Da [click aquí si desea cambiar su método de pago.](#)

5 Segundos

Mensaje nuevo

No cierre la ventana ni vaya hacia atrás en el navegador hasta que se procese su confirmación.



En breve entrará a un **portal seguro**

[← Cambiar método de pago.](#)

## 3. Pantalla de redirección a motor de pago

---

# 1. Comprensión del mensaje (diseño anterior)

## Respuestas:

Seguridad

- Anuncio con confianza que mis datos están seguros.
- Estoy protegido por el sistema de pago.
- Mis datos están protegidos y se está procesando el pago.
- Pretende dar más seguridad.
- Seguridad
- Seguridad al pagar.
- Payment security message.

Pago en proceso

- Avisarme que se está procesando mi pago.

Confirmación

- Confirming.

Necesario incluir más info

- Que hay que meter más información.

## Insights:

- **A la mayoría de los usuarios les genera una sensación de seguridad.**
- **Perciben sus datos seguros y se asume que su pago está en proceso.**

Se ha detectado la relevancia para el usuario de que su pago esté protegido. A pesar de ser mayor la cantidad de información, los mensajes son de valor ya que generan mayor confianza.

---

---

# 1. Comprensión del mensaje (diseño actual)

## Respuestas:

Seguridad

- Estoy protegido por el sistema de la página.
- Que se tiene seguridad.
- Que me están enlazando en un lugar encriptado.
- Seguridad al pagar.
- Security.
- Payment security message.

Incertidumbre

- Incertidumbre con mis datos personales.
- Incertidumbre

Paciencia

- Paciencia.

Riesgo

- Riesgos de clonación.

Entrando a un sitio de un tercero.

- Estoy entrando al sitio de un tercero.

## Insights:

- **Los usuarios perciben la protección al redireccionar al motor de pago pero se mezcla incertidumbre acerca de sus datos.**

Debe tomarse en cuenta el mensaje de "Su pago se encuentra protegido" por el valor que representa a los usuarios.

---



---

## 2. Percepción de reacciones

### Respuestas:

Desconfianza -  
Inseguridad

- El primero está todo bien... El segundo sin confianza.
- Cuestionarme si el portal actual no es seguro.
- Desconfianza.
- Alerta.

Seguridad.

- Parece que dan más seguridad.
- No mucho quizás tranquilidad.
- Seguridad.
- Buenas reacciones.
- Seguridad.
- Security.

El primero brinda  
más confianza que el  
segundo.

- The first provides more information which is beneficial.

### Insights:

- **Los usuarios recalcan que a pesar de que hay más información en el mensaje anterior, esta es de ayuda, y a su vez, genera mayor confianza.**

La incertidumbre en el segundo mensaje puede ser por la comparación inmediata con la pantalla anterior.

---

---

# 3. Influencia en proceso de reservación

## Respuestas:

- Quiero usar mas sistemas seguros.
- Me ayudan a saber que si estoy reservando bien.
- Positivamente ya que están protegiendo mis Datos y se está procesando de manera segura mi pago.
- Paz.
- Very happy to see the security.
- It is reassuring.

Seguridad - Tranquilidad

- Nada.
- Ninguna forma.
- No influyen.

No influyen

- El primero.. No problem... El segundo mejor cancelo.
- Cancelo inmediatamente.

Cancelación

## Insights:

- **La mayoría de los usuarios se sienten seguros y tranquilos.**
- **Se agradece la información ya que están seguros de que están protegiendo sus datos y su pago.**

Estos mensajes facilitan el proceso de reservación ayudando a concretar el pago online.

---

---

# Comentarios Generales

---

- 
- **Resultados satisfactorios.** Los mensajes brindan la información y opciones que necesitan los usuarios al momento de que se presente un error en el proceso de reservación.
  - **Validación de comunicación.** Se pudo comprobar que los cambios gráficos que se han realizado en los mensajes tuvieron un impacto positivo en la asimilación de la situación para el usuario, sobre todo para atenuar emociones de frustración y/o enojo.
  - **Necesidades de comunicación.** Se descubrieron mensajes concretos que resultan de valor para los usuarios y que se removieron. Se buscará complementar el nuevo diseño con con estos para facilitar la concreción de la reservación.
  - **Percepción de ayuda.** El usuario mostró que aunque los mensajes son de error, hay una disposición para verificar, aclarar o corregir el problema. Facilitar las interacciones ayudará a disminuir la sensación de pérdida de tiempo.
  - **Nuevos flujos.** Se abre la oportunidad de analizar nuevos flujos para proponer alternativas cuando se presenta un problema, como ofrecer tarifas cancelables en caso de no poder concluir un pago online.
-