Южный форум коммерческой недвижимости II Forum SCP

Как сделать гостя клиентом на всю жизнь

Использование современных IT-систем для повышения лояльности гостей.

Роман Фощенко
Hospitality & Retail Systems

План презентации

С чего начать?

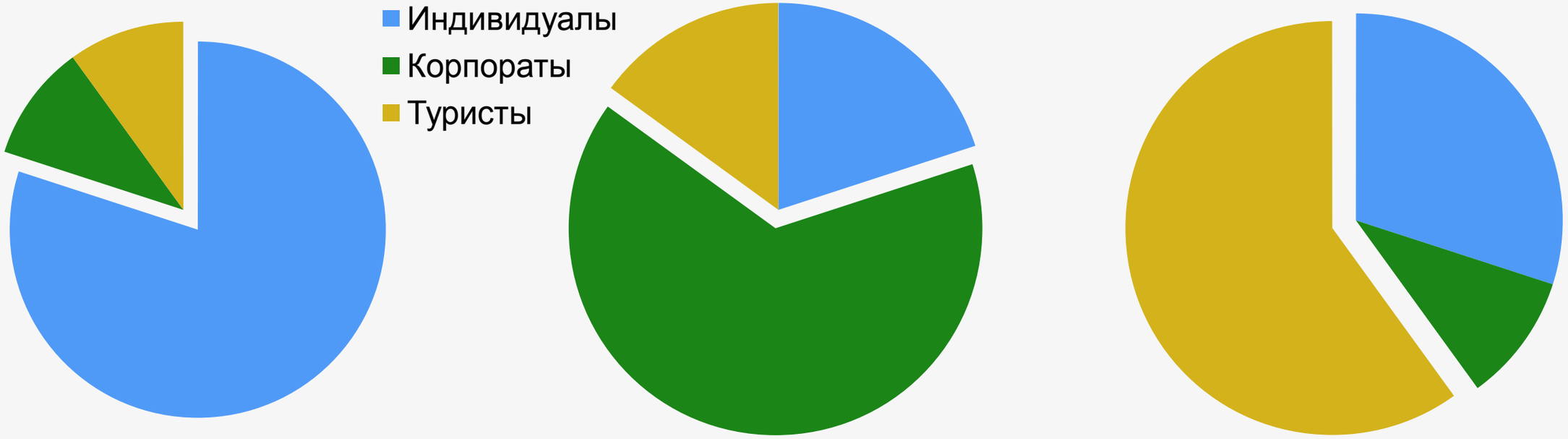
Индивидуальные гости

Корпоративный сегмент

Туристический сегмент

Позиционирование отеля

Бутик-отель с небольшим номерным фондом	Бизнес или конференц-отель	Рекреационный / туристический отель



Используйте статистические отчеты Вашей PMS системы, чтобы определить точный % гостей и доход по каждому сегменту

Конкуренты

- Исследование конкурентов
- К кому уходят ваши гости?
- Причины отказов.

Вносите данные по отказам в Вашей PMS системе и Вы получите полезную аналитику.

Индивидуальный гость

Ключевые задачи:

- Индивидуальный сервис
- Учет предпочтений гостя
- Общение с гостем: до, во время и после пребывания
- Guest Relation

Индивидуальный сервис

- Персональное отношение администратора к гостю

- Узнайте ВСЕ о предпочтениях вашего гостя

Используйте CRM модуль Вашей системы управления отелем для накопления данных о предпочтениях гостей.

Анализируйте собранные данные для предвосхищения желаний

Индивидуальный сервис

Примеры предпочтений:

- Как называть гостя
- Интересы
- Предпочитаемые номера (вид, этаж и т.п.)
- Любимые напитки / фрукты (VIP корзина)
- Любимые газеты, журналы
- «Инкогнито»

Вся эта информация должна быть доступна администраторам в режиме «онлайн»! Используйте «всплывающие заметки».

Просматривайте отчет по VIP-заездам с комментариями!

Общение с гостем: до заезда

- Отправьте e-mail за 3 дня до заезда – пожелайте приятного пребывания и расскажите о дополнительных услугах

- Подготовьте именное приветственное письмо от Директора отеля и доставьте конверт в комнату гостя

Отправка писем до заезда может происходить автоматически – достаточно настроить запланированное задание в Вашей PMS системе.

Также можно настроить и пакетную печать приветственных писем для всех гостей в день заезда.

Общение с гостем: в отеле

- Дайте гостю понять, что Вы помните его предпочтения: спросите, намерен ли он в этот раз также посетить театр, скажите, что распорядились положить дополнительную подушку, посоветуйте новую выставку в городе

- Обратная связь с гостем: дайте гостю интерактив. Например, просмотр деталей брони/счета через мобильное приложение или Личный кабинет, заказ услуги или связь с рецепцией он-лайн

Ссылка на мобильное приложение или WEB-сайт отеля с Личным Кабинетом гостя может быть напечатана на конверте для карты-ключа в виде QR кода.

Общение с гостем: в отеле Guest Relation

- Сотрудник Guest Relation имеет возможность сосредоточиться на изучении предпочтений гостей
- Создается индивидуальный контакт «гость» – «сотрудник»
- Гость может обратиться в любое время, в то время как сотрудник СПиР может быть недоступен (заезды/выезды)
- Потребуется минимум 2 человека на график работы 2/2

Во многих отелях класса «Люкс» предоставляется услуга «In-Suite Check In» - заселение происходит в номере. При этом менеджер может выполнить заселение в системе через свой планшет.

Общение с гостем: после выезда

- Отправьте письмо с благодарностью и ссылкой на анкету-опросник
- Поздравляйте гостя с важными датами (день рождения, годовщина свадьбы и т.п. – все они должны быть заполнены в Вашей CRM системе!)
- Делайте «умную» рассылку, используя выборку по определенным критериям

Если данные из WEB-опросника будут автоматически сохраняться в Вашей PMS системе, Вы сможете получить аналитику по отзывам за любой период.

Поздравления могут отправляться системой автоматически.

Несколько слов о корпоративном сегменте

- Обеспечьте быстрое и стабильно качественное обслуживание групп в основных процессах: заезд/выезд, завтрак, конференц-услуги

- Поддерживайте персональные отношения с контактными лицами компаний, чтобы получать от них обратную связь и не упустить новые заказы.

- Подумайте насчет «бонусной программы» для заказчика – абонемент в Ваш фитнес-центр, сертификат на бесплатное проживание и т.п.

Привяжите к каждой компании/контактному лицу персонального менеджера отдела продаж.
Система сможет создавать автоматические задания для менеджеров – пора сделать звонок!

Программы лояльности

Основные типы программ лояльности:

- Скидка
- Накопление бонусов
- Привилегии

Система PMS может автоматически начислять бонусы, предлагать скидки и переводить гостей на новый уровень по достижении контрольных значений дохода и комнат/ночей.

Программы лояльности

Скидки – есть смысл использовать в бюджетных отелях.

Привилегии – имеют значение в отелях высокого класса.

Золотая середина – **бонусы + привилегии**: опыт подавляющего большинства международных сетей без ущерба для Revenue отеля.

Программы лояльности

Примеры привилегий, которые обрадуют частого гостя и не повлекут значительных затрат для отеля:

- Корзина с фруктами / вино при заезде (для VIP)
- Поздний выезд
- Повышение категории номера
- Бесплатный завтрак (при брони по тарифу без питания)
- Персональная встреча директором отеля или дежурным менеджером

Узнать, кому и какие привилегии необходимо предоставить, а также спл анировать работу соответствующих служб, помогут специальные отчеты и функции PMS (например, «указания»).

Резюме:

- Обеспечивайте стабильно высокое качество сервиса
- Индивидуально относитесь к каждому гостю
- Фиксируйте и учитывайте в дальнейшем все предпочтения гостя
- Отправляйте гостю электронные письма до заезда и после выезда, а также WEB-опросник
- Делайте «умные» рассылки, и они будут эффективными
- Внедрите программу лояльности
- Планируйте и контролируйте работу отдела продаж, регулярно общайтесь с корпоративными заказчиками
- Используйте современные IT-решения для автоматизации всех необходимых процессов!

Южный форум коммерческой недвижимости II Forum SCP

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!