

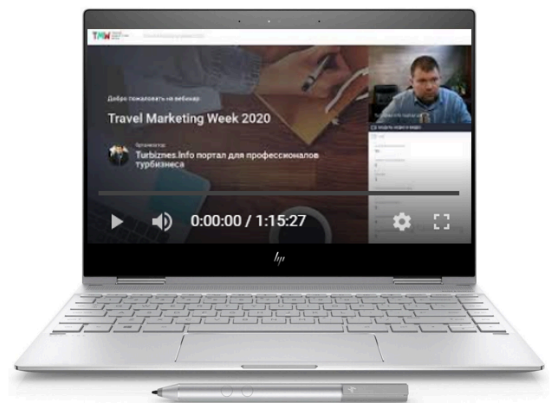
Комплекс маркетинга 'Любимый отель'



Что даст услуга Вашему отелю?

1. Продажу экскурсий
2. Снижение отрицательных отзывов
3. Рост отзывов в 60 раз, в т.ч. на booking, tripadvisor
4. Увеличение повторных бронирований
5. Дополнительные продажи своих услуг
6. Рост групп соцсетей
7. Рост вирусного маркетинга и хэштегов
8. Рост рейтинга букинг и других ОТА
9. Повышение качества сервиса
10. Выявление проблемных мест в обслуживании

Более подробно рекомендуем узнать об услуге в записи семинара Маркетинг в отеле и лояльность гостей с конференции Travel Marketing Week 2020. Там подробно рассматривается за счет чего достигается рост всех выше озвученных показателей. Вебинар уже просмотрело более 1000 отельеров, ставили оценку 10 из 10 за полезность и практичность информации. Посмотрите и Вы! [Ссылка на запись](#).



Услуга представляет собой цепочку коммуникаций на пути обслуживания гостя (CJM Customer Journey Map) и базируется на услуге [wi-fi авторизация](#). На старте отправляется два важных сообщения

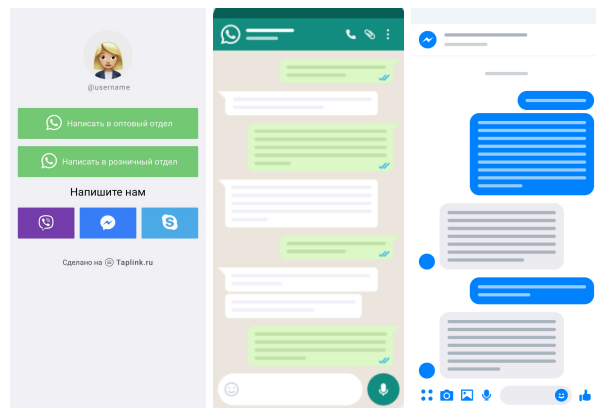
1. спрашиваем гостя где ему удобнее общаться (мессенджеры WhatsApp, telegram, смс, e-mail)
2. отправляем сразу всю полезную информацию: часы работы служб отеля, куда сходить, телефоны такси, где поесть, как дойти до пляжа и т.д. Всё, что обычно спрашивают на ресепшн. Но гостю намного удобнее получить это всё в свой смартфон, чтобы можно было обращаться к этой информации в телефоне, который всегда с собой!

После авторизации гостя мы можем делать сопоставление с PMS, запрашивая оттуда имя гостя, дату выезда (чтобы не слать ему не нужные сообщения после выезда), email.



Также e-mail мы запрашиваем при авторизации. Но там это поле не является обязательным. При наличии e-mail мы можем сразу заносить имя гостя и e-mail в настроенный e-mail сервис, в котором есть фирменный с дизайном шаблон отеля, цепочка писем, списки рассылки. Всё это отель может сам менять и использовать для дальнейших рассылок гостям. Отличие профессионального сервиса - детальная статистика прохождения и открытия ссылок, возможность отправки по непрочитанным. Настройка отправителя, чтобы рассылки имели максимальную доставляемость.

При начале общения мы спрашиваем гостя где ему удобнее общаться. Для этого создается специальный мобильный мини лендинг отеля. С которого гость сам выбирает удобный для него канал коммуникации. Если мы ставим CRM, то вступившие в диалог гости (которым надо ответить), будут видны в отдельной колонке. Чтобы на ресепшн могли их консультировать прямо из CRM. При этом менеджмент гостиницы может заходить в CRM через мобильное приложение с любого места и видеть историю всех коммуникаций с гостем в карточке гостя. Если была настроена ip телефония то и записи всех разговоров.



Если гость переходит в мессенджер (вотсап, телеграм), то общение с ним может продолжить чат-бот, который может спросить, например, как Вас обслужили, дождаться ответа, и в зависимости от ответа отправить форму куда можно сообщить о проблеме, или попросить оставить отзыв на booking.com, tripadvisor взамен вкусной чашечки кофе. Подробнее об оценки лояльность по NPS системе можете посмотреть [здесь](#) О том, что можно дарить гостям за отзыв, как его замотивировать, смотрите в [вебинаре о лояльности](#).

Важным сообщением является запрос качества обслуживания по системе [NPS](#). При котором мы просим гостя оценить по 10-й шкале насколько, насколько он советует наш отель друзьям. Этим вопросом мы делим гостей на 3 категории:

1. Промоутеров 😊 (поставили 9-10) - евангелисты нашего бренда
2. Дистракторов 😞 (поставили 1-6) - могут писать плохие отзывы
3. Нейтралов 😐 (7-8) по методике мы вообще не учитываем.

Далее наша задача узнать у 😞 дистракторов, что не так, что улучшить. По статистике это снижает вероятность плохих отзывов на 75%. Но тут важно, что после заполнения формы 'Что не так', гостя было сообщение о принятых мерах. Данные ответов сохраняются в google таблицу, в которой администратор может делать отметки комментарии. А владелец видит всю историю обращений. Причем с любого устройства.

У промоутеров 😊 мы просим оставить отзыв на booking.com, tripadvisor, яндекс, google, форме отеля. По нашим оценкам такой подход повышает количество положительных отзывов в 60 раз. Почему именно столько - смотрите на [семинаре о лояльности](#). Также этот инструмент является ключевым в новаторской [услуге вывода вашего отеля на 1-ю страниц Google и Яндекс по системе Google Hotel Ads](#).





Для того, чтобы услуга работала, мы создаем облачные google формы и google таблицы, в которые сохраняются все результаты. Настраивается система доступа (каким сотрудникам доступны какие таблицы) и уведомлений (кому будут приходить уведомления. Удобство в том, что Вы будете накапливать историю всех обращений за года. Будете получать на смартфон уведомления о новых обращениях, и по ссылке быстро переходить и просматривать обращение. Администратор сможет ставить комментарии в той же таблице, чтобы вы видели было ли реагирование на проблему или нет.

Чтобы Вы могли сиюминутно зарабатывать на всем этом, ключевым является отправки ссылки на экскурсии. Это реализуется в рамках услуги [Система продажи Экскурсий](#) где мы подключаем по Вашему региону Партнера турфирму (выбираем только качественных, работающих в городе по 10+ лет).



Гость получает партнерскую ссылку, в которой прошит код Вашего отеля. Далее мы сохраняем всю статистику переходов. Вы будете видеть в личном кабинете все заказы Ваших гостей и оплаты за период, сможете прозрачно видеть свою комиссию от продаж экскурсий, чтобы получать ее.



Гость же получает намного более удобный сервис выбора экскурсий прямо со смартфона. **Мы являемся первым и уникальным разработчиком** в России и провайдером этой услуги! Подробнее о технологии и услуге можно посмотреть [здесь](#).

Важно понимать что за счет авторизации по wi-fi мы охватываем 99% гостей! Таким образом Вы будете иметь максимум продаж экскурсий, прозрачность, при новаторском качестве и удобстве для туриста.

💰 Также Вы можете увеличивать продажи дополнительных услуг отеля для гостей.

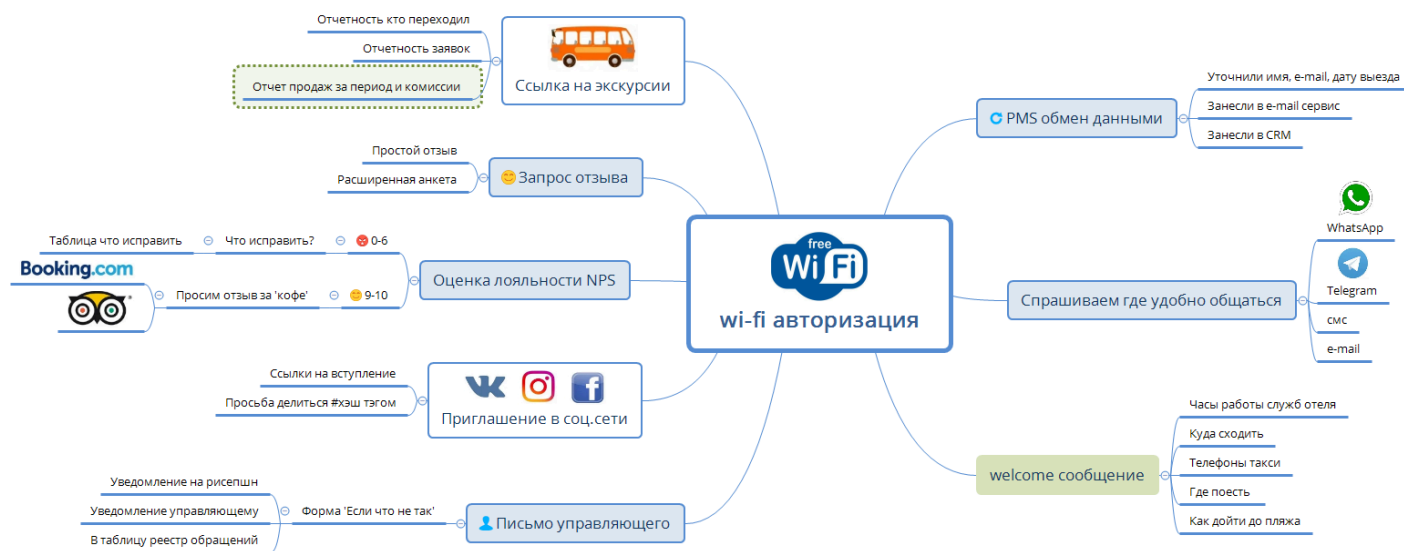
И конечно важное сообщение про социальные сети! Во первых мы попросим гостя вступить в группы социальных сетей. Это даст естественный рост подписчиков в Ваших групп соцсетей. Но самая сильная техника - просить гостей делиться Вашим фирменным хэш тэгом.



На нашем семинаре в Анапе (приехало более 100 отельеров) один из отелей Витязево рассказывал, что когда они просто поставили табличку с просьбой делиться #хэштэгом то получили море упоминаний себя в соцсетях. Это говорит о том, что у туристов много времени, они итак выкладывают фото в инстаграм, и добавить Ваш хэш тэг туристу не сложно. А Вы получаете пользовательский контент - самый ценный! Потому что он вызывает больше доверия у новых туристов, и является частью маркетинг из-уст-в-уста (сарафанка).

Больше информации о продвижения отеля в соцсетях можно посмотреть на вебинаре [Инстаграм для отелей и турфирм](#).

Блок схему услуги Любимый отель можно посмотреть [здесь скачать](#)



Стоимость настройки всего комплекса 'Любимый отель' оценивается после анализа it инфраструктуры вашего отеля, в частности rms системы, наличия crm.

В рамках услуги мы можем настраивать

- смс сервис
 - шаблоны смс
- email сервис
 - фирменный шаблон
 - серию писем
- crm систему
 - компонент WhatsApp
 - компонент Telegram
- чат боты
 - логику вопрос и ответов
- wi-fi авторизацию
- google формы, таблицы, реестр доступов

Средний чек интеграции под ключ составляет 30 000 руб. Но на текущий момент часть комплекса мы включаем в минимальный пакет [услуги wi-fi авторизация](#) в тариф Стандрат, в котором коммуникации идут по смс, google формы настраиваются.

Таким образом сейчас wi-fi авторизация + Любимый отель (частично) доступны при цене от 1900 руб. в мес!!! Предложение действует на период карантина.

Развертывать же услугу намного удобнее когда еще нет гостей, потому что на практике развертка wi-fi авторизации может занимать до месяца!

Если нужна настройка мессенджеров, e-mail, чат ботов, то идет оценка и договорная цена + антикризис акция назови свою цену.