

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Модуль
онлайн-бронирования
на сайте гостиницы

МОДУЛЬ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ НА САЙТЕ ГОСТИНИЦЫ

- ⦿ Важный дополнительный канал продаж номерного фонда и услуг отеля
- ⦿ Эта система, которая позволяет гостю получить информацию о доступности номеров конкретных категорий на интересующие даты и забронировать проживание в гостинице в течение нескольких минут, заполнив заявку непосредственно на сайте
- ⦿ **Выгоды**
 - 1.Рост онлайн продаж минимум на 30%
 - 2.Снижение себестоимости брони
 - 3.Повышение престижа отеля

1. РОСТ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЙ В ОТЕЛЕ

- -Простой процесс бронирования повышает число посетителей сайта, ставших гостями. Пользователь резервирует номер всего за 5 минут

2.СНИЖЕНИЕ СЕБЕСТОИМОСТИ БРОНИ

- Пользователи бронируют номер без участия сотрудников отеля. Модуль бронирования снижает операционные издержки практически до нуля.

3.ПОВЫШЕНИЕ ПРЕСТИЖА ОТЕЛЯ

- Пользователь уверен, что ему доступна фирменная услуга отеля. Удачная бронь - довольный гость и повышение имиджа отеля.

ТРЕБОВАНИЯ К УСТАНОВКЕ ОНЛАЙН-МОДУЛЯ

- ◎ **Размещение модуля на сайте.**
- ◎ -Наиболее эффективным считается верхний левый угол страницы (до 90% ин-фы)
- ◎ -Возможность забронировать с любой страницы сайта (сквозное размещение модуля на сайте)
- ◎ - Должна обязательно присутствовать информация о возможности и условиях аннуляции брони

ОШИБКИ ПРИ РАБОТЕ С МОДУЛЕМ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

- Дополнительные деньги за онлайн-бронирование (стоимость номера при бронировании через сайт должна убедить гостя, что бронировать онлайн - выгодно.)
- Долгое ожидание подтверждения брони (бронирование по запросу – работа с онлайн заявками) – устаревший формат

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ГОТОВЫЕ РЕШЕНИЯ ПО МОДУЛЮ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

- 1. Travelline
- 2. Fidelio Home Page
- 3. Академсервис
- 4. Booking.com
- 5. Globekey.com

ПЛЮСЫ И МИНУСЫ СУЩЕСТВУЮЩИХ РАЗРАБОТОК

◎ TRAVELLINE

(пример модуля www.avrorahotel55.ru)

◎ Плюсы:

- Гибкость настроек
- Быстрота установки модуля
- Интеграция с PMS отеля
- Нулевой порог вхождения
- Большое число оплат

◎ Минусы

- высокая цена комиссии (4%-6% за каждое бронирование)

FIDELIO HOME PAGE

(пример использования на сайте www.amurhotel.ru)

⊙ Плюсы

- Бронирование реализовано через систему управления отелем (ин-фа о доступности номеров не нужно обновлять вручную)
- Система бронирования проста для гостя

⊙ Минусы

- Введение имени и пароля после того, как клиент выбрал опцию «забронировать», либо зарегистрироваться как новому пользователю

АКАДЕМСЕРВИС

⊙ Плюсы

- Модуль прост в использовании клиентом
- Подтверждение о бронировании гость получает мгновенно

⊙ Минусы

- Не обеспечивает оперативности информирования, требуемой в период высокой загрузки (заявка на бронирование приходит в отдел продаж по факсу)
- Комиссионные от каждой брони

BOOKING.COM

⦿ Плюсы

- Достаточно простой в использовании онлайн-модуль для гостей и персонала
- Все отели которые подключены к системе имеют право установить модуль у себя на сайте
- Хороший вариант на переходный период

⦿ Минусы

- Соблюдение паритета цен
- Комиссия: 3 % от стоимости каждого бронирования

GLOBEKEY.COM

(Пример использования на сайте www.traditionhotel.ru)

⦿ Плюсы

- Помимо номеров можно забронировать и дополнительные услуги, а также оказать визовую поддержку, трансфер и т.д.
- Выбор тарифа: обычный и невозвратный
- Ежегодная фиксированная плата (не зависит от количества сделанных бронирований, но зависит от кол-ва номеров в отеле)

⦿ Минусы

- Ежегодная фиксированная плата (для каких-то отелей может стать минусом)

ОСОБЕННОСТИ РАСЧЕТОВ С ГОСТЕМ ПРИ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИИ С САЙТА

- ⦿ -Кредитная карта(бывает невалидная)
- ⦿ - Счет, оплаченный в банке
(альтернатива онлайн-бронированию)
- ⦿ -Электронные платежные системы
(не видно деталей карты гостя)

РЕЗЮМЕ ПО РЕКОМЕНДАЦИЯМ ВЫБОРА СИСТЕМЫ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

- 1.Прежде , чем принять решение, зайти на сайты крупных российских и зарубежных отелей и посмотреть , как у них осуществляется онлайн-бронирование
- 2.Посчитать , какой вариант оплаты выгоднее: фиксированная ежегодная сумма, определяемая числом номеров, или % за каждое бронирование.
- 3.Внимательно оценить функционал системы. Уточнить, есть ли возможность продажи доп.услуг гостю при бронировании номера
- 4.Обратить внимание насколько модуль прост и удобен при бронировании номера
- 5.Решить,важна ли интеграция модуля онлайн-бронирования с АСУ отеля. Если такая интеграция не предусмотрена, часть информации о доступности номеров будет необходимо вводит вручную.
- Продумать какие варианты оплаты услуг отеля предложить гостю. Должна ли среди них присутствовать возможность оплаты с использованием электронных платежных систем

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

- Описать плюсы и минусы модуля онлайн-бронирования , расположенного на сайте, выбранной вами гостиницы.
- Принимайте во внимание:
 - Размещение модуля на странице
 - Особенности расчета
 - Возможность аннуляции заказа
 - Возможность забронировать дополнительные услуги

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**