

Отель и юридические лица

Повышаем эффективность работы



Александр Ешмеков

Эксперт по онлайн-продажам гостиничных услуг, TravelLine



Мы публикуем вторую статью из цикла об онлайн-продажах. В этом номере представитель IT-компании TravelLine, специалист по электронной дистрибуции номеров Александр Ешмеков расскажет об эффективном взаимодействии с юридическими лицами. Вы увидите, как современные технологии решают основные проблемы работы с этой категорией клиентов.

ПОЧЕМУ РАБОТА С ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ПРИНОСИТ ПРОБЛЕМЫ

Все больше и больше гостиничных клиентов перебираются в интернет-среду. Людям нравится покупать онлайн, они получили для этого простые и действенные инструменты. Воспользоваться порталом электронного бронирования или модулем на сайте отеля намного удобнее, чем позвонить по телефону. Однако корпоративные клиенты, турагенты и туроператоры все еще выбирают старые методы.

Готов поспорить, что в вашем средстве размещения большинство контактов с юридическими лицами проходит по телефону или факсу. Предположим, турагент отправляет запрос на бронирование номера. Ваш сотрудник обрабатывает его вручную: проверяет наличие свободных номеров, считает цену, составляет счет, следит за процессом

оплаты и в целом уделяет неоправданно много внимания отслеживанию заявки.

От поступления запроса до его обработки проходит от нескольких минут до нескольких суток. За это время клиент, который пришел к турагенту, может потерять желание сесть в ваш отель. Ожидая ответа на заявку, он успевает забронировать номер в другом средстве размещения. Ваши сотрудники теряют время, а вы — продажи только потому, что работа с юридическими лицами ведется по устаревшим схемам.

Почему же мало кто использует инструменты, прекрасно зарекомендовавшие себя с рядовыми интернет-пользователями? Загвоздка кроется в договорных ценах. Для каждого турагента и корпоративного клиента, с которым работает отель, могут действовать свои тарифы. Вариант, когда представитель юридического лица заходит на портал бронирования или официаль-

ный сайт отеля и просто бронирует номер, невозможен.

Как перенести бизнес-процессы в Интернет

К счастью, сейчас появляется все больше решений, которые автоматизируют работу средств размещения с юридическими лицами. При этом под юридическими лицами понимают в основном корпоративных клиентов, турагентов с туроператорами и гостей в составе групп. Каждый тип требует своего подхода, и ниже я опишу, каким образом онлайн-сервисы оптимизируют работу вашего персонала в каждом случае.

Гости в составе групп

Обычная ситуация — компания организует путешествие для определенной группы туристов. При этом участники группы должны забронировать и оплатить номер самостоятельно. Подразумевается, что цены при этом отличаются от стандартных (обычно в меньшую сторону). Как в таком случае действовать средству размещения, которое стремится к оптимизации процессов бронирования?

Для начала нужно выбрать один из онлайн-инструментов, представленных на рынке. Поскольку я пред-



Рис.1

ставляю TravelLine, для примера буду рассматривать систему бронирования «TravelLine: Отель». При этом следует отметить, что украинским отелям доступны также решения других производителей.

Итак, в личном кабинете системы бронирования вам нужно создать учетную запись юридического лица, ответственного за группу. Затем указать специальный тариф, который действует для этого юридического лица. Готово? Осталось придумать секретный код, открывающий корректные цены для членов группы.

Теперь пользователю, обладающему кодом группы, достаточно зайти на сайт средства размещения и ввести код в форму бронирования. В случае «TravelLine: Отель» эта бронированная выглядит так. (Рис.1)

Указав секретный код, пользователь получает доступ к ценам своей группы. Последующий процесс выбора, бронирования и оплаты номеров занимает всего 2—5 минут. Расчет производится при заселении или банковской картой (зависит от того, какие варианты допускает средство размещения).

При этом каждая бронь, к которой применен групповой код, регистрируется и помечается в системе соответствующим образом. При необходимости вы самостоятельно формируете отчеты о продажах конкретного юридического лица по конкретному групповому коду.

Корпоративные клиенты

В целом процесс бронирования для корпоративных клиентов похож на бронирование для групп. Сначала предстоит завести в личном кабинете системы бронирования учетные записи своих корпоративных партнеров. После этого создать для них тарифы, которые соответствуют вашим договорным условиям. Напоследок задайте коды, которые открывают специальные цены.

Теперь представитель корпоративного клиента, подобно члену тургруппы, заходит на сайт отеля, вводит свой код и получает корректные цены. По результатам бронирования система автоматически формирует счет на оплату в формате, установленном законом. И стоит ли говорить, что в ваших отчетах будет явно отражено, какой корпоративный клиент, когда и по каким ценам забронировал номер?



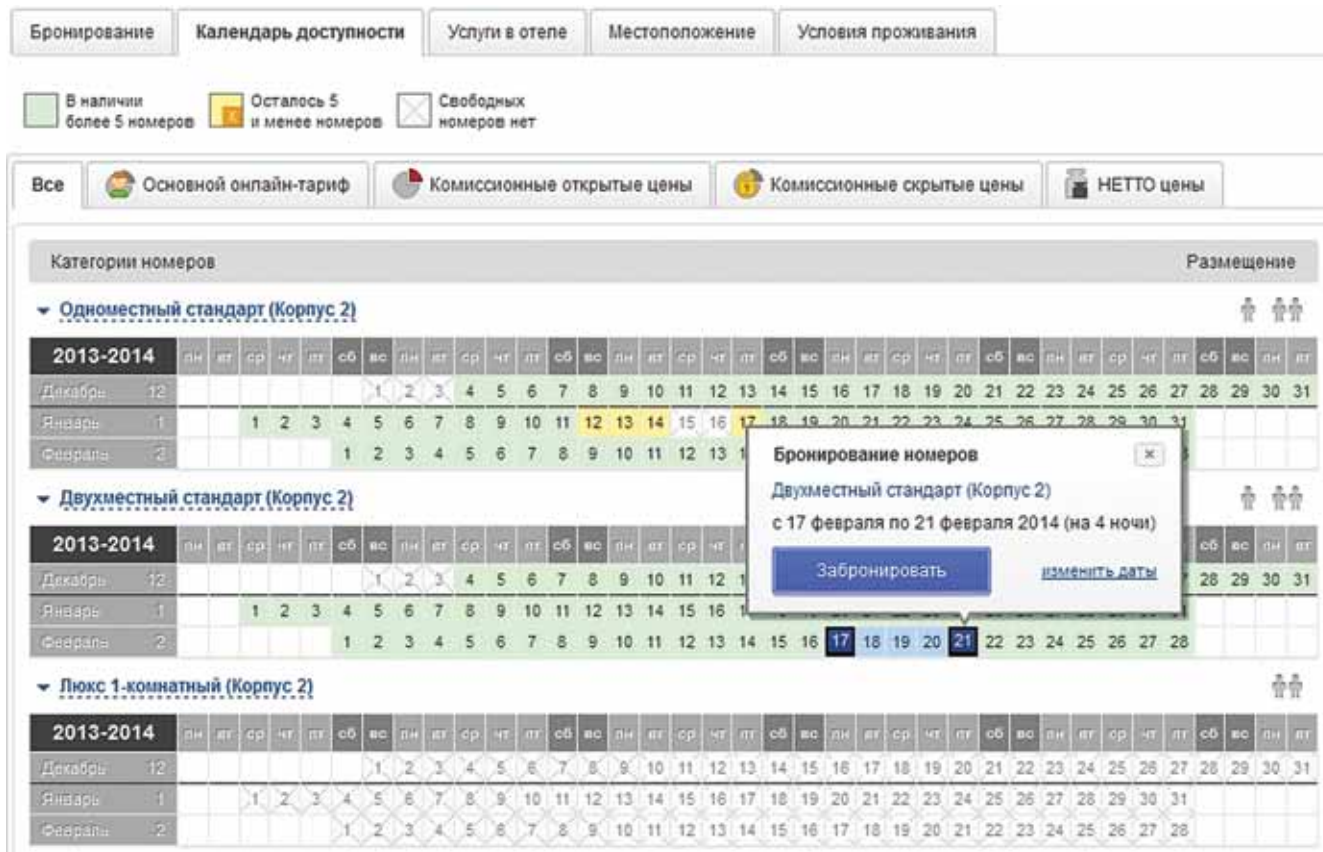


Рис.2

Турагенты

Пожалуй, самая интересная возможность современных онлайн-сервисов — это автоматизация бронирования для турагентов и туроператоров. Ваши рабочие будни заполнены факсами и звонками? Персонал тратит время на пустые вопросы от агентов и ручную обработку заявок на бронирование? Человеческий фактор в бизнес-процессах приводит к ошибкам? Вы легко справитесь с этими проблемами!

Начинается все так, как уже было описано. Средство размещения создаст для своих агентов учетные записи в личном кабинете системы бронирования. При необходимости для каждого сотрудника агентства создается индивидуальный логин и пароль (чтобы фиксировать, кто конкретно несет ответственность за то или иное действие в системе). Теперь нужно настроить цены, соответствующие договору, и начать работу онлайн.

Суть нововведения в том, что агенты получают свой личный кабинет для поиска свободных номеров, бронирования, составления отчетов и дру-

гих целей. Все, что раньше требовало звонка или факса в отель, теперь можно сделать онлайн.

Вот как выглядит один из экранов системы «TravelLine: Отель» (Рис.2). Это календарь доступности номеров, с которого можно начать процесс бронирования.

Чтобы попасть в личный кабинет, сотрудник агентства должен ввести свой логин и пароль. Просто представьте, что ваши партнеры бронируют номера без участия ваших сотрудников. Они сами проверяют наличие номеров, выясняют цену, вводят данные будущих гостей и получают подтверждение брони. Процесс занимает всего несколько минут! А в это время ваш персонал занимается действительно важными делами.

Вы знаете, как могут быть утомительны запросы агентов о корректировании или аннулировании брони. Эту проблему также можно решить с помощью современных технологий. Агент изменяет данные гостей, даты проживания или выбранные комнаты все в том же личном кабинете. При

этом система автоматически пересчитывает стоимость проживания. Или же считает возможные штрафы в случае аннуляции брони.

Напоследок отмечу, что сервис бронирования экономит и время вашей бухгалтерии. По итогам отчетного периода он сам посчитает, какую сумму нужно выплатить агентам в качестве вознаграждения. А подробные отчеты, которые с полной детализацией отражают брони, аннуляции и изменения, сильно облегчают решение возможных споров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Инструменты бронирования, описанные в данной статье, получили огромное распространение на Западе. Сейчас они набирают популярность в России. Учитывая огромный потенциал украинского рынка, я горячо рекомендую читателям «Отельера&Ресторатора» обратить внимание на новые тенденции. Воспользовавшись решениями из этой статьи вы получите серьезное преимущество перед конкурентами.