

КАК ЗАЛАТАТЬ ДЫРЫ ОНЛАЙН-ПРОДАЖ



Онлайн-продажи — самые перспективные, их надо развивать, чтобы оставаться на волне. Чтобы помочь отельерам управлять онлайн-продажами, в компании TravelLine разработали новый инструмент — TL: Помощник. Он помогает правильно настраивать модуль бронирования, избегать ошибок и повышать доход.

Как TL: Помощник помогает получить больше броней с сайта, рассказал в интервью генеральный директор компании Александр Галочкин.

Что такое TL: Помощник?

TL: Помощник — это инструмент для прокачки продаж с сайта. Он латает дыры онлайн-продаж: подсказывает, что настроить, чтобы модуль бронирования на сайте работал на все сто. Для отельера это будет выглядеть просто как задача в личном кабинете. Но изнутри это система, которая собирает и обрабатывает огромный объем данных о настройках вашего модуля, находит несовершенства и критические ошибки, точки потерь.

Инструмент идет в дополнение к нашему модулю бронирования. Он бесплатный, из серии «бери и делай».

Почему вы решили его разработать?

Когда клиентов было немного, мы проверяли настройки модуля бронирования вручную. Если что-то было не так, звонили, помогали исправить. Составили даже чек-лист типичных ошибок при работе с модулем. Он-то и лег в основу TL: Помощника. Сейчас клиентов уже 5 000, и тут уж за каждым не уследишь. А ошибки есть, и исправлять их нужно. Решили автоматизировать. Так и появился TL: Помощник.

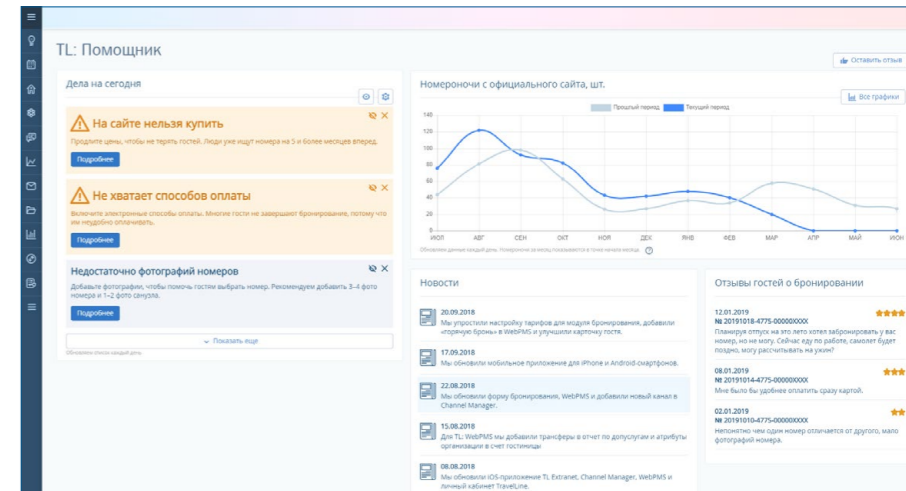
Кому помогает TL: Помощник?

Инструмент универсальный: подойдет как средним и мини-отелям, так и крупным гостиницам. В общем, всем, кто пользуется модулем онлайн-бронирования TravelLine. Руководителям поможет следить за продажами с сайта и контролировать работу сотрудников. Например, бронисты не продлили цены или квоту не выставили — TL: Помощник заметит это и просигнализирует. А сотрудники отдела бронирования будут в курсе, что настроить, чтобы продажи с сайта росли, и начальник был доволен.

Какие ошибки снижают продажи с сайта?

Их много. В среднем у каждого отеля сейчас 3–4 ошибки в настройках модуля бронирования: не продлили цены, не включили способы оплаты, не добавили описание номеров. Мы проанализировали такие ошибки и выделили 12 типичных:

- Не продлены цены.
 - Нет доступной квоты.
 - Не хватает способов оплаты.
 - Не работает модуль бронирования.
 - Нет описания номеров.
 - Нет фотографий номеров.
 - Нет текстов на английском.
 - Нет описания тарифов.
 - Нет оплаты при заселении.
 - Нет услуги «Питание».
 - Не настроен тариф RateMix.
 - Не настроены feedback-письма.
- Их-то и ищет TL: Помощник.



Так выглядит страница TL: Помощника в личном кабинете TravelLine. На ней вы увидите задачи для повышения онлайн-продаж, график бронирований с сайта и отзывы гостей

Как TL: Помощник помогает исправить ошибки онлайн-продаж?

3 раза в день инструмент проверяет модуль бронирования на сайте. Если найдет хотя бы одну ошибку, сообщит об этом и покажет инструкцию по настройкам.

Например, не хватает фотографий номера. TL: Помощник увидит это и поставит задачу: «Загрузите 3–4 фотографии хорошего качества, чтобы гостям было проще выбрать номер». Отельер увидит задачу на стартовой странице личного кабинета. Как только она будет решена, помощник удалит ее из списка дел. Если вы заняты, задачу можно отложить, а потом вернуться к ней снова.

Чем больше задач решает отель, тем удобнее гостям бронировать, и тем выше доход с сайта.

Чем еще полезен TL: Помощник?

На странице TL: Помощника можно следить за продажами с сайта, читать отзывы гостей о бронировании и узнавать, что нового у TravelLine.

К примеру, есть график бронирований. На нем наглядно видно динамику продаж с сайта по сравнению с прошлым годом.

Если видите, что продажи падают, взбодрите их спецпредложением или уберите строгие ограничения в условиях бронирования. Так получите больше броней.

В отзывах о бронировании гости часто пишут, что им было непонятно: кому-то не хватило информации о номере, кому-то — оплаты при заселении. Следите за отзывами на странице TL: Помощника и исправляйте ошибки. Это поможет улучшить бронирование с сайта.

В разделе «Новости» найдете свежую информацию о вебинарах, мероприятиях для отельеров, обновлениях продуктов TravelLine.

TL: Помощник — это долгосрочный проект или разовая разработка?

Проект долгосрочный. В перспективе TL: Помощник будет показывать отельерам самые популярные даты бронирования, проверять позиции сайта в поисковиках, давать индивидуальные советы по увеличению продаж. Здесь важно, чтобы и сам отель работал на рост — исправлял ошибки и следовал советам. Мы должны работать сообща — на TL: Помощника надейся, а сам не плошай.

Тоже хотите помощника в онлайн-продажах?
Оставляйте заявки на сайте travelline.ru