

ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЕ НА САЙТЕ ГОСТИНИЦЫ



Каждый день миллионы людей путешествуют по Сети, чтобы найти гостиницу в незнакомом городе. Интернет просто создан для привлечения в отель новых клиентов. Качественный сайт — не только залог популярности средства размещения: он позволяет значи-

тельно увеличить объем прямых продаж и приносит дополнительный доход. Директор IT-компании TravelLine Александр Галочкин рассказывает, как превратить онлайн-представительство отеля в работающий инструмент развития бизнеса.

За годы работы в индустрии гостеприимства мы сформулировали список элементов, которые должны быть обязательно представлены на сайте средства размещения. Они не только содержат наиболее важные сведения об отеле, но и повышают лояльность посетителей онлайн-ресурса.

Итак, сайт отеля можно считать действительно информативным, если на нем представлены:

- актуальные цены на проживание и дополнительные услуги;
- действующие спецпредложения и акции;
- визуальная информация (фотографии, 3D-туры и презентации);
- отзывы гостей;
- описание средства размещения;
- контактная информация.

Однако наиболее важным атрибутом гостиничного сайта является возможность онлайн-бронирования. Без нее даже самый качественный ресурс становится значительно менее полезным.

Не секрет, что рынок интернет-продаж развивается невероятными темпами, объемы реализованных товаров и услуг растут каждый день. Пользователи Сети, которых в России насчитывается уже более 50 миллионов, готовы и хотят покупать онлайн. Предприимчивый отельер может использовать это желание с пользой для бизнеса.

СОБСТВЕННАЯ РАЗРАБОТКА ИЛИ ГОТОВОЕ РЕШЕНИЕ?

Спрос на услугу онлайн-бронирования настолько велик, что многие представители индустрии гостеприимства поневоле задумываются о способах ее реализации. При этом некоторые из них считают, что пользоваться продуктами сторонних разработчиков чересчур накладно. Стремясь сократить расходы, руководители принимают решение о разработке собственного модуля бронирования. На деле желание сэкономить в подавляющем большинстве случаев оборачивается пустыми тратами и плачевным результатом.

Для создания действительно функционального, удобного и гибкого решения необходим многолетний опыт. Крайне мало программистов обладают навыками, достаточными для построения работающего решения «с нуля». Популярные системы бронирования, существующие на рынке, развивались долгие годы, и кустарные решения просто не могут с ними конкурировать. Разумный и логичный подход — воспользоваться одним из существующих

продуктов, недостатка в которых на российском рынке в последнее время не ощущается. Однако и здесь существует опасность ошибиться. Представленных решений действительно много, однако рекомендовать выбирать стоит далеко не каждое из них.

Примером качественной системы онлайн-бронирования является TravelLine. Подобное заявление может показаться чересчур смелым, однако за три года существования продукта к нему подключились уже более 600 средств размещения. Этого вполне достаточно, чтобы судить об успешности решения и рассматривать его как своего рода эталон. Именно на примере TravelLine будут рассмотрены требования, которым должна удовлетворять система бронирования.

ЗАЯВКА ПРОТИВ МГНОВЕННОГО ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

Решение TravelLine представляет собой модуль, который может быть интегрирован в сайт любого средства размещения. Процесс бронирования требует не более пяти минут, а по его завершении пользователь получает мгновенное подтверждение заказа. Последняя деталь очень важна, поэтому мы рассмотрим ее подробнее.

Сайты многих средств размещения до сих пор предлагают так называемое «бронирование по запросу». Суть этого метода состоит в том, что пользователь отправляет заявку на заселение с помощью специальной онлайн-формы. Ответственный сотрудник отеля получает отправленные данные, проверяет доступность номеров на необходимый период, а потом связывается с потенциальным гостем, чтобы подтвердить или не подтвердить бронь.

Подобный метод бронирования не вызывает доверия, ведь пользователь не знает, куда и кому была отправлена его заявка. Он не может быть уверен в том, что заявку вообще заметят, так как конкретные сроки ее рассмотрения не называются (невозможно предсказать, когда ответственный сотрудник обработает поступивший запрос). Перечисленные причины приводят к тому, что подобный метод бронирования не пользуется популярностью, и формы отправки запросов на сайтах практически бесполезны.

Бронирование с мгновенным подтверждением заказа, которое предлагает TravelLine, намного более удобно. Система автоматически сообщает посетителю сайта о том, какие номера свободны в интересующий его период. Ему остается выбрать тип и количество необходимых номеров, оплатить заказ и тут же получить гарантию заселения — ваучер. Весь процесс бронирования разворачивается прямо на экране монитора при непосредственном участии пользователя. Это освобождает его от нужды ежедневно проверять электронную почту или ждать звонка в надежде на подтверждение заявки.

Еще одна деталь, важная прежде всего для средства размещения: использование системы бронирования с мгновенным подтверждением освобождает сотрудников от рассмотрения заявок на заселение. Как уже было отмечено, система сама проверяет наличие доступных номеров, рассчитывает конечную цену заказа и отправляет подтверждение на электронный адрес гостя. При грамотном подходе это позволяет оптимизировать работу службы бронирования, снизив сопутствующие издержки.

НЕОБХОДИМЫЙ МИНИМУМ

Мгновенное подтверждение — одна из важнейших особенностей качественной системы бронирования, но для создания действительно функционального продукта необходимо нечто большее. Система бронирования TravelLine обладает множеством особенностей и качеств, которые делают ее одной из лучших в России.

В отличие от многих конкурентов, модуль TravelLine в ходе бронирования не «уводит» пользователя с сайта средства размещения.

Кроме того, форма TravelLine стилизуется под онлайн-ресурс, на котором она расположена. Внешний вид модуля, начиная с цветовой гаммы и заканчивая логотипом на ваучере, приводится в соответствие с пожеланиями владельца сайта. Благодаря этим особенностям у пользователя создается впечатление, что он использует фирменную услугу средства размещения. Это не только повышает его лояльность, но и увеличивает доверие к результату бронирования.

Еще один признак хорошего продукта — возможность гибкого управления ценами. Важно, чтобы система бронирования предусматривала привязку стоимости номеров к конкретным датам и периодам. Эта функциональность позволит задавать сезонные цены, особенно полезные для курортных средств размещения и отелей, расположенных в популярных у туристов городах.

Очень полезным является также механизм спецпредложений — специальных тарифов, которые действуют в строго оговоренных случаях (к примеру, средство размещения может предоставлять 10-ти процентную скидку при бронировании двухместного номера на выходные). Очень востребована у наших партнеров и функция «ранний заезд / поздний выезд». Если гость хочет находиться в номере дольше, чем это предусмотрено правилами гостиницы, система автоматически прибавляет к стоимости заказа сумму, определяемую настройками.

Современный отель зачастую предлагает гостям не только номера и входящие в стоимость проживания услуги, но и некий набор дополнительных возможностей. За отдельную плату постояльцам может быть предоставлено место на парковке, ужин в ресторане, занятия в фитнес- или СПА-центре. Важно, чтобы система бронирования позволяла продавать не только номера, но и услуги, в противном случае ее сложно назвать полноценной. TravelLine позволяет выбирать дополнительные услуги, которые готов предоставить отель, прямо в процессе бронирования. Их цена автоматически прибавляется к конечной стоимости заказа.

ВСЕ ДЛЯ ГОСТЕЙ

Богатство функций — несомненное благо, однако оно не должно делать процесс бронирования более сложным. Интерфейс системы должен быть простым и интуитивно понятным, а количество действий при бронировании — минимальным. Объем личных данных, которые система запрашивает у пользователя, лучше сократить до необходимого минимума. К примеру, TravelLine требует указать только фамилию, имя, отчество, контактный телефон и email-адреса гостя. Это значительно упрощает и ускоряет процесс заказа.

Ключевой этап бронирования — оплата. Чем больше способов расчета предоставляет система, тем лучше. Далеко не у каждого жителя России есть банковская карта, причем многие предпочитают не «светить» ее реквизиты в Интернете. К тому же этот способ оплаты зачастую не подходит корпоративным клиентам. TravelLine — один из немногих продуктов на рынке, предлагающих сразу шесть способов расчета: безналичным расчетом для юридических лиц, банковским переводом, банковской картой, электронными деньгами и наличными при заселении или в офисе продаж. Средство размещения может выбрать, какие способы оплаты будут предлагаться на форме бронирования.

За оплатой заказа обычно следует завершающий шаг — подтверждение бронирования. На этом этапе пользователю нужно предоставить гарантию того, что он будет заселен в отель. Недостаточно убедительное свидетельство может снизить его лояльность или же вовсе заставит его отменить бронь. Идеальным представляется вариант, когда покупатель получает сразу два подтверждения. TravelLine не только отправляет на электронную почту гостя ваучер с логотипом гостиницы: пользователь, забронировавший номер, получает еще и sms-уведомление.

ИЗБЕЖАТЬ ОВЕРБУКИНГА

Система бронирования, обладающая перечисленными особенностями, способна значительно повысить заполняемость номерного фонда. Однако тут стоит задуматься о риске овербукинга, с которым периодически сталкиваются популярные гостиницы.

Продажа чересчур большого количества номеров может вызвать серьезные проблемы, поэтому система бронирования должна поддерживать квотирование. Хорошо, если квота не просто привязывается к типу номеров, а может быть изменена для конкретных дат или периодов. Идеальным можно назвать вариант, при котором система бронирования поддерживает работу с популярными АСУ. В этом случае заказы, поступившие онлайн, автоматически регистрируются в системе управления. Кроме того, модуль интернет-бронирования получает квоты номеров и цены непосредственно из АСУ, что практически исключает угрозу овербукинга. Стоит отметить, что на данный момент TravelLine поддерживает интеграцию с АСУ Libra Epitome PMS, «Эдельвейс», Intellect Style и «IC: Отель 8».

ЧТО ЖЕ ВЫБРАТЬ?

Система бронирования, которая предлагает представленные в статье возможности, способна удовлетворить потребности большинства средств размещения России. Вы можете смело использовать этот перечень, чтобы выбрать подходящий продукт и интегрировать его в сайт средства размещения. Однако можно сэкономить время и просто обратиться в TravelLine. На данный момент наш модуль используется на сайтах сотен отелей, хостелов, санаториев, пансионатов и гостевых домов, что позволяет назвать его одним из лучших в России. Описанные функции — лишь малая доля из того, что предлагает разработанный нами продукт. К сожалению, объем статьи не позволяет развернуто рассказать о мультиязычности и мультиязычности, поддержке услуг трансфера, возможности интегрировать форму бронирования в Facebook и еще множестве полезных функций и особенностей системы.

Подключение к TravelLine абсолютно бесплатно. Мы работаем по комиссионной модели, получая вознаграждение только за реальные заезды. Начиная сотрудничество с нами, средство размещения не рискует понести убытки. Более того — мы гарантируем партнерам увеличение объемов прямых интернет-продаж как минимум на 30 процентов.

Интернет-решения для индустрии гостеприимства

- Сервис онлайн-бронирования для гостиниц
- Сервис визовой поддержки iVisa.ru
- Разработка сайтов для гостиниц
- Информационные киоски и мультимедиа-гиды
- Онлайн-бронирование для турагентов
- Аудит и консалтинг



8 800 555-20-30
www.travelline.ru