

# Мы повышаем онлайн-продажи

## Почему более 700 отелей выбрали TravelLine?



Уверен, что читатели «Отеля» достаточно слышаны о системах онлайн-бронирования. В рамках данной статьи я не буду раскрывать суть этого понятия, доказывать важность максимальной автоматизации или мгновенного подтверждения брони. В конце концов, многие продукты обладают сегодня перечисленными особенностями. Вместо этого я расскажу об особенностях системы «TravelLine: Отель», которые делают это решение уникальным.

**Александр Галочкин,**  
Генеральный директор компании TravelLine

### Модуль поиска привлекает внимание

Начну с краткого описания продукта. «TravelLine: Отель» — это система бронирования гостиничных номеров с мгновенным подтверждением. Модуль «TravelLine: Отель» встраивается в сайт средства размещения и стимулирует прямые продажи. Ниже представлен пример формы бронирования на сайте московской гостиницы «Космос».

Внешний вид модуля приведен в полное соответствие с дизайном сайта. Мы можем изменить любой визуальный параметр, будь то цвет, шрифт, размер или форма. Важ-

ным элементом модуля является значок-мотиватор «Бронируй дешевле!». Он призывает пользователя забронировать номер именно на отельном сайте, мотивируя человека на совершение покупки.

Мы сократили до минимума объем информации, который нужно ввести на первом шаге. Пользователь указывает только даты заезда и выезда, все остальное вынесено на последующие этапы бронирования. Очевидная простота формы подталкивает пользователя к действию. Чем легче первый шаг, тем больше людей готовы его сделать.

### Бронирование на сайте повышает лояльность

Пользователь, выбравший даты заезда и выезда, переходит на страницу со списком свободных номеров. Важно, что «TravelLine: Отель» оставляет посетителя на сайте гостиницы, а не уводит его на сторонний портал. Человек абсолютно уверен, что пользуется фирменной услугой отеля. Он благодарен за сервис именно вам, а не стороннему сайту. Так вы повышаете лояльность своих гостей,

превращаете их в постоянных клиентов.

Второй шаг бронирования начинается с выбора одного из доступных спецпредложений. Впрочем, их может и не быть: все зависит от настроек, которые отель указал в личном кабинете системы бронирования. Невероятная гибкость в управлении спецпредложениями — одна из уникальных черт «TravelLine: Отеля».

«Семь ночей по цене шести», «Новогодние цены», «Пакет для молодоженов», «Скидка по промокоду» — это лишь некоторые из акций, популярных у наших партнеров. Все они создаются в системе «TravelLine: Отель» за 1—2 минуты. Мощнейший механизм настройки гарантирует максимальное соответствие модуля потребностям отеля.

Но вернемся к процессу бронирования. Определившись со спецпредложением, пользователь выбирает необходимые номера и дополнительные услуги. Соответствующие им цены показываются с учетом полученных скидок. При желании можно забронировать несколько номеров разных типов.

Document - Mozilla Firefox  
 http://www.hotelcosmos.ru/tl\_assets/popup.html?lng=ru&prov=100


## Бронирование номеров гостиницы «Космос»

г. Москва, Проспект Мира, 150

1. Выбор даты      2. **Выбор номеров**      3. Информация о гостях      4. Способы оплаты      5. Получение ваучера

**Доступные номера**

Выберите понравившийся номер и необходимые дополнительные услуги

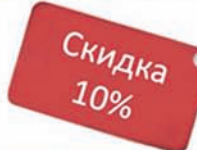
руб. RUB 

Доступные номера на 6 ночей  
 с 8 марта 2012 г. по 14 марта 2012 г. [← Изменить даты](#) [Забронировать](#)

### Скидки и спецпредложения

Не применять спецпредложения

10% скидка на последние номера!


 Действительно по 31 декабря 2012 г.  
 10% скидка при бронировании не более, чем за 24 часа до заезда! Спешите! Остались последние номера!

10% скидка при гарантированном бронировании!

Категория номера	Цена за 6 ночей, руб.	Количество номеров	Стоимость, руб.
<b>Стандартный</b>	<del>33 000</del> <b>22 500</b>	2 номера	45 000
▶ <a href="#">Описание номера</a>	<del>36 300</del> <b>24 600</b>	выбрать	—
<b>Стандартный повышенной комфортности</b>	<del>39 300</del> <b>25 800</b>	выбрать	—
10% скидка на последние номера!	<del>42 600</del> <b>28 200</b>	выбрать	—
▶ <a href="#">Описание номера</a>			
<b>Полулюкс</b>	<del>47 400</del> <b>36 900</b>	выбрать	—
10% скидка на последние номера!			
▶ <a href="#">Описание номера</a>			

Трансферы	Вместимость	Цена, руб.	Количество трансп. средств	Стоимость, руб.
▶ <a href="#">Отель → ЖД вокзал</a>			—	—
▶ <a href="#">ЖД вокзал → Отель</a>			—	—

Дополнительные сервисы	Цена, руб.	Количество	Стоимость, руб.
Завтрак "шведский стол"	400	0	—
Пансион обед и ужин "шведский стол"	400	0	—

**Итого:** 2  **45 000 руб.**

[Забронировать](#)





## Разнообразие способов оплаты привлекает клиентов

Следующий шаг — выбор метода оплаты. Мы предлагаем пользователям все популярные способы: расчет при заселении, оплату банковской картой и электронными деньгами, безналичным переводом для юридических лиц и банковским переводом для физических лиц.

При выборе банковской карты и электронных денег система бронирования списывает стоимость только первых суток проживания. Мы уверены, что в российских реалиях этот вариант оптимален. Как известно, цена первых суток является стандартным штрафом в случае незаезда. Отель получает предоплату безналичным переводом в течение нескольких дней.

При выборе безналичной оплаты «TravelLine: Отель» авто-

матически формирует счет или квитанцию по форме Сбербанка России. Реквизиты отеля, необходимые для создания документов, указываются в личном кабинете системы. Счет или квитанция автоматически высылается на электронную почту, которая указана пользователем при бронировании. По завершении бронирования пользователю остается лишь распечатать и оплатить счет или квитанцию. При этом отель сам определяет размер предоплаты, которую нужно внести безналичным расчетом. Можно запросить и полную стоимость проживания. Безналичный перевод особенно популярен у командированных — этот способ обеспечивает полный комплект документов, необходимых для отчетности.

Document - Mozilla Firefox  
 http://www.hotelcosmos.ru/tl\_assets/popup.html?lng=ru&prov=100

**Бронирование номеров гостиницы «Космос»**  
 г. Москва, Проспект Мира, 150

1. Выбор даты    2. Выбор номеров    3. Информация о гостях    **4. Способы оплаты**    5. Получение ваучера

**Подтвердите заказ одним из способов оплаты**

 <b>Оплатить в гостинице при заселении</b> Выбирая этот способ оплаты, вы НЕ ВНОСИТЕ ПРЕДОПЛАТУ за бронь. Получаете ВАУЧЕР и предъявляете его при заселении в гостинице.	<b>Оплатить при заселении</b> <input type="button" value="Забронировать"/>
<b>Электронные деньги</b> (Web Money, Яндекс.Деньги) Оплачивается стоимость <b>первых суток проживания</b> . Остальная сумма оплачивается при заселении.	 <b>7 500 руб.</b> <input type="button" value="Забронировать"/>
<b>Банковская карта</b> (Visa, MasterCard) Оплачивается стоимость <b>первых суток проживания</b> . Остальная сумма оплачивается при заселении.	 <b>7 500 руб.</b> <input type="button" value="Забронировать"/>
<b>Безналичный расчет</b> (для юридических лиц) Вы получаете ВАУЧЕР и СЧЕТ НА ОПЛАТУ. Счет необходимо оплатить в течение 3 банковских дней.	<b>Счет на оплату</b> <input type="button" value="Забронировать"/>
<b>Банковский перевод</b> (для физических лиц) Вы получаете ВАУЧЕР и квитанцию Сбербанка России. Квитанцию необходимо оплатить в течение 3 банковских дней.	 <b>Квитанция Сбербанка России</b> <input type="button" value="Забронировать"/>
<b>Оплата в офисе</b> Вам потребуется оплатить стоимость забронированных услуг в офисе продаж по адресу: г. Москва, ул. Барклайя, д. 6, оф. 264	<input type="button" value="Забронировать"/>

## Оплата при заселении приносит больше броней

Теперь об оплате при заселении. Эта функция вызывает больше всего вопросов у наших партнеров. Многие отели боятся, что возможность расчета на месте спровоцирует множество незаездов. На деле же их число остается практически на прежнем уровне. При этом оплата при заселении пользуется большой популярностью у рядовых пользователей «TravelLine: Отели».

В низкий сезон, когда номера пустуют, уместно включить расчет на месте и простимулировать спрос. Однако мы советуем партнерам отключать этот метод оплаты во время пиковой загрузки. Если вы хотите гарантировать каждый заезд, лучше брать предоплату в процессе бронирования. Еще один сценарий, популярный у наших партнеров — включение оплаты на месте при бронировании на выход-

ные. Во многих отелях загрузка в будни намного выше. В эти дни нужно быть уверенным, что заедет каждый, кто забронировал номер. А вот с наступлением выходных число клиентов падает. Включение расчета «на месте» — действенный метод повышения продаж.

Вдобавок в России оплата при заселении — самый простой

способ расчета. Далеко не все жители страны имеют банковские карты и электронные кошельки, а поход в Сбербанк требует времени. Есть и другой нюанс: многие предпочитают бронировать без предоплаты, опасаясь потерять деньги. Расчет при заселении снимает опасения таких пользователей и привлекает их в отель.

### Мгновенное подтверждение удобно для пользователей

Финальный шаг — подтверждение заказа и формирование ваучера. Первым делом «TravelLine: Отель» показывает пользователю детали брони.

Параллельно модуль отправляет на электронную почту пользователя ваучер, подтверждающий успешную бронь. Этот документ нужно распечатать и предъявить в отеле при заселении. Пользователь может заказать также sms-подтверждение, эта услуга довольно популярна.

Информация о предстоящем заселении отображается в личном кабинете «TravelLine: Отели». Кроме того, специальное письмо отправляется на электронную почту средства размещения. При желании можно настроить и уведомление по факсу. В любом случае, персонал отеля точно получит информацию о новом госте.

На этом процесс бронирования заканчивается. Как видите, он состоит из 5 шагов и занимает всего 2—3 минуты.

**Подтверждение брони**

Дата бронирования: 23 февраля 2012 г. 13:15 (MSK)

**Бронь №: 20100831-100-71627**  
Забронировано на сайте hotelcosmos.ru

**ГК Космос**  
Адрес: Москва, Проспект Мира, 150  
Телефон: (495) 234 1206  
Email: reservations@hotelcosmos.ru

Способ оплаты: **Банковская карта**  
Email: nataly@mail.ru  
Телефон: 812 321 54 76  
Гость: **Ветрова Наталия Сергеевна** (Российская Федерация)  
Гость: **Ветров Игорь Андреевич** (Российская Федерация)  
Дата заезда: **8 марта 2012 г. (8:00)**  
Дата выезда: **14 марта 2012 г. (18:00)**

Категория номера	Цена, руб.	Кол-во	Стоимость, руб.
Стандартный одноместное размещение	22 500	2 номера	45 000
<b>Дополнительные сервисы</b>			
Доплата за ранний заезд (8:00)		2	2 400
Доплата за поздний выезд (18:00)		2	1 572
Итого:			48 972
Внесена предоплата:			7 500
К оплате в гостинице:			41 472

### Интеграция с АСУ снижает издержки

Настал черед рассказать об особенностях, которая не относится к бронированию напрямую, но выгодно отличает наше решение от конкурентов. Я говорю об интеграции модуля с популярными гостиничными PMS. В настоящий момент «TravelLine: Отели» поддерживает работу с АСУ Libra epitome PMS, «Эдельвейс», Intellect Style, «IC-Отель» и UCS-Shelter. Интеграция с АСУ обеспечивает средству размещения колоссальные выгоды. «TravelLine: Отели» в реальном времени получает информацию о свободных номерах из базы данных

PMS. Это избавляет ваш персонал от двойной работы — одновременного обновления квоты и в АСУ, и в системе бронирования.

Цены на проживание также загружаются из PMS автоматически. В то же время каждая бронь, поступившая через «TravelLine: Отели», моментально регистрируется в системе управления. Интеграция с АСУ снижает операционные издержки, исключает влияние человеческого фактора на регистрацию броней.



## Сильнейшие стороны TravellLine

Выше я перечислил наиболее сильные стороны системы TravellLine. За скобками остались десятки полезных возможностей: это и мощнейший механизм управления ценами, и автоматический подсчет доплаты при раннем заезде/позднем выезде, и возможность создавать специальные промотарифы. К сожалению, описать все это в одной статье невозможно.

Тезисно подчеркну самое главное. Ключевыми особенностями «TravellLine: Отель» являются:

- простота интеграции в сайт;
- возможность менять внешний вид формы;
- процесс бронирования проходит на сайте отеля;
- максимальная простота и скорость бронирования;
- пользователь указывает минимум личных данных;
- большое число способов оплаты;

- мгновенное подтверждение брони;
- интеграция с АСУ.

В этот список можно включить еще несколько пунктов, которые не относятся к функциям системы бронирования. К примеру, одним из сильных качеств TravellLine является безупречная репутация и популярность решения. Наш продукт установлен на сайтах более 700 средств размещения России и СНГ.

Мы сотрудничаем с сетями AMAKS Hotels & Resorts, Intourist Hotel Group, HELIOPARK Hotels & Resorts, «Славянка», «Туррис» и Alrosa Hotels, Nevsky Hotels Group и Don Plaza. Среди наших партнеров — московские отели «Измайлово Альфа», «Измайлово Бета», «Измайлово Вега», «Космос», «Президент-Отель», сочинская «Жемчужина» и «Рэдиссон Лазурная», питерские «Гранд отель Эмеральд» и «Москва».

## Работа с незавершенными бронями

Сильнейшая сторона продукта — это сопутствующий сервис. Мы уделяем огромное внимание сопровождению пользователей. Сотрудники TravellLine ежедневно обзванивают людей, которые ввели в систему контактные данные, но почему-то прервали бронирование на этапе оплаты.

В свое время этот шаг был экспериментом, который привел к очень хорошим результатам. Сегодня до 70 % пользователей успешно завершают прерванное бронирование. Это живой пример того, как хороший сервис приносит нашим партнерам больше денег.

## Стоимость

Несколько слов о цене модуля. Начну с того, что подключение к системе, интеграция формы бронирования в сайт, техническое сопровождение и обучение сотрудников отеля абсолютно бесплатны. Абонентская плата отсутствует. Также TravellLine не требует денег за доступ к дополнительным функциям системы — отель получает полный доступ ко всем возможностям.

Мы используем комиссионную модель оплаты. Стандартный размер комиссии составляет 4—6 % от стоимости брони и зависит от способа расчета, который выбрал гость. Разумеется, возможны индивидуальные условия

оплаты. Мы считаем комиссионный подход наиболее справедливым. Отель отдает деньги только за клиентов, которые забронировали номер онлайн и въехали в гостиницу.

Чтобы определить, какие брони должны быть оплачены, бухгалтеры TravellLine ежемесячно согласовывают с отелем список гостей. Только после этого выставляется счет. Мы выступаем за максимальную прозрачность в работе, и этот подход максимально оправдывает себя. По нашей статистике модуль бронирования и сопутствующий сервис повышают онлайн-продажи в среднем на 30 %.

## Максимальная забота о партнерах

На этом, пожалуй, все. В заключение могу лишь предложить вам попробовать «TravellLine: Отель». Напоминаю, что порог вхождения нулевой. Подключение, настройка и обучение ваших сотрудников проводятся бесплатно. Также мы дарим всем новым партнерам бесплатный аудит сайта (обычная цена этой услуги составляет 10 000 рублей).

Кроме того, мы заготовили еще один подарок специально для читателей журнала «Отель». Если вы позвоните нам до 1 декабря и станете нашим партнером, вы получите бес-

платный доступ к сервису «TravellLine: Аналитика». Это решение создано для анализа посещаемости гостиничного сайта и конвертации ее в онлайн-продажи. «TravellLine: Аналитика» способна в разы повысить доходность сайта. Обычно доступ к «TravellLine: Аналитике» входит в пакет услуг по сопровождению сайта стоимостью 14 500 рублей. Как я уже сказал, вы получите его бесплатно, если позвоните по номеру 8 800 555-20-30 до 1 декабря и станете нашим партнером.

## Станьте партнером TravellLine!

Мы жизненно заинтересованы в том, чтобы дела у наших партнеров шли как можно лучше. Если сайт партнера плохо продает, страдает и отель, и TravellLine. Именно поэтому мы делаем все, чтобы привлечь больше гостей: помогаем отелям оптимально настроить систему бронирования, бесплатно консультируем гостей, помогаем им забронировать номер.

К примеру, наши специалисты следят за работой сайтов партнеров. Обычно мониторинг состояния сайта — это платная услуга. Существуют множество сервисов, которые берут за эту работу деньги. Мы же следим за сайтом безвозмездно. В случае технической проблемы специалисты TravellLine сообщают о ней партнеру или исправляют ошибку своими силами.