

Вся правда про онлайн-бронирование по запросу

Представьте, что у вас забрали сотовый телефон и взамен выдали пейджер. Вы держите в руках черную коробочку с невзрачным экраном. Она пищит: вы получаете важное сообщение, но не можете ответить. Нужно позвонить оператору, продиктовать послание и ждать реакции. Минуту, десять, час... А дошло ли сообщение до получателя? Ожидание нервирует. Насколько же проще было с мобильником!



Александр Галочкин
CEO TravelLine

Вы спросите, причем тут бронирование номеров? Все просто: если ваш сайт предлагает посетителям заселение по запросу, вы оставляете их наедине с неудобным и устаревшим пейджером. Подробнее о том, почему форма бронирования по запросу осталась в прошлом веке, рассказывает генеральный директор TravelLine Александр Галочкин.

Прежде всего, бронирование по запросу выглядит сомнительно с точки зрения пользователя. Человек не может быть внутренне уверен, что информация отправлена по нужному адресу. Гостиница обещает, что сотрудник получит и рассмотрит запрос, но какова гарантия? Проблема в том, что схема не предполагает обратной связи. Вспомните аналогию с пейджером. Электронное письмо может потеряться среди спама, или сотрудник гостиницы ненароком забудет о заявке. Может статься, что на сайте ошибка, и данные вовсе отправляются в никуда. Пользователь

держит все эти варианты в голове и не слишком верит в силу заявки.

Еще одна проблема – это время рассмотрения запроса. В самом деле, когда человек получит ответ? Даже если на сайте указан конкретный период, это ничего не гарантирует. Хорошо, если «заявка будет обработана в течение суток», а если нет? Тревога вполне обоснована, ведь в Интернете много негативных примеров, когда сроки рассмотрения срываются. Велика вероятность, что пользователь уже сталкивался с подобной проблемой. Человек скорее позвонит по телефону, чем отправит заявку через сайт. Бронирование должно увеличивать прямые продажи и лояльность гостей, но эти задачи сложно выполнить со схемой «запрос-ответ».

Для гостиницы основной недостаток электронных заявок – это зависимость от человеческого фактора. Хорошо, когда ответственный сотрудник внимателен и оперативен. Если же он отвлекся, забыл о запросе или пропустил его, вы теряете гостей. Часто встречается сценарий, когда слабый поток заявок (а мы помним, что пользователи не слишком любят их отправлять) расслабляет отдел бронирования. Сотрудники попросту игнорируют почту, не надеясь найти там что-то полезное. В этом случае гостями не становятся даже те единицы, что воспользовались формой на сайте. Вдобавок вы лишаетесь и репутации, разочаровывая потенциальных гостей.

Можно ли отправить пейджер на свалку и обзавестись мобильником? Еще бы! Вам нужна не форма электронной заявки, а онлайн-бронирование с мгновенным подтверждением.

Эта схема увеличивает прямые продажи и приводит в отель новых гостей. Есть множество готовых сервисов, которые можно установить на гостиничный сайт. Остановите свой выбор на модуле «TravelLine: Отель». Совет выглядит как реклама и, чего греха таить, действительно является рекламой. Однако в этих словах нет хвастовства: на российском рынке у продукта и вправду мало достойных конкурентов.

«TravelLine: Отель» используют более 600 средств размещения России. Среди них московские «Космос», «Альфа» и «Президент-отель», сочинские «Жемчужина» и «Коралл», питерские Grand Hotel Emerald и Nevsky Hotels Group. С нами сотрудничают сети Intourist Hotel Group, AMAKS Hotels & Resorts и Heliopark. Секрет успеха сервиса – простота и гибкость. Бронирование занимает всего пять минут, все это время пользователь остается на сайте гостиницы. Система поддерживает шесть способов оплаты: от расчета при заселении до безналичного перевода. Удобство настройки тарифов, номерных квот и спецпредложений, возможность интеграции с АСУ гостиницы – все это делает «TravelLine: Отель» лидером рынка. Онлайн-продажи наших партнеров растут минимум на 30%.

Пора отказаться от «пейджера»! С помощью сервиса TravelLine на вашем сайте появится мощная система бронирования, которая увеличит объемы продаж и улучшит имидж гостиницы. Подключение бесплатно, абонентская плата отсутствует.

www.travelline.ru ■