OnlineConcierge

Panoramica delle funzioni

Indice

Premessa
L'email di accoglienza
L'area di accoglienza
La gestione dei servizi
Il Cross selling & l'Hotel Chain Experience
Gli eventi in città
Gli invii automatici
Le campagne di mailing e non solo
Gli strumenti
Le personalizzazioni grafiche
La fruibilità
Idee per accogliere, guadagnare & fidelizzare

Premessa

(Dove spieghiamo che cos'è OnlineConcierge)

OnlineConcierge è la prima suite di accoglienza per le strutture alberghiere che combina strumenti di **direct marketing, tecniche di up e cross selling e di customer satisfaction.**

OnlineConcierge permette di gestire le relazioni con i clienti, prima e dopo il loro soggiorno in hotel, **valorizzando l'immagine della struttura e promuovendo offerte e servizi volti a incrementare il tasso di occupazione e di rendimento del singolo cliente**. Il tutto in modo quasi completamente automatizzato.

Non solo. OnlineConcierge garantisce l'**ottimizzazione dei flussi di lavoro**, conferendo qualità alle comunicazioni dell'hotel e riducendone i tempi di produzione.

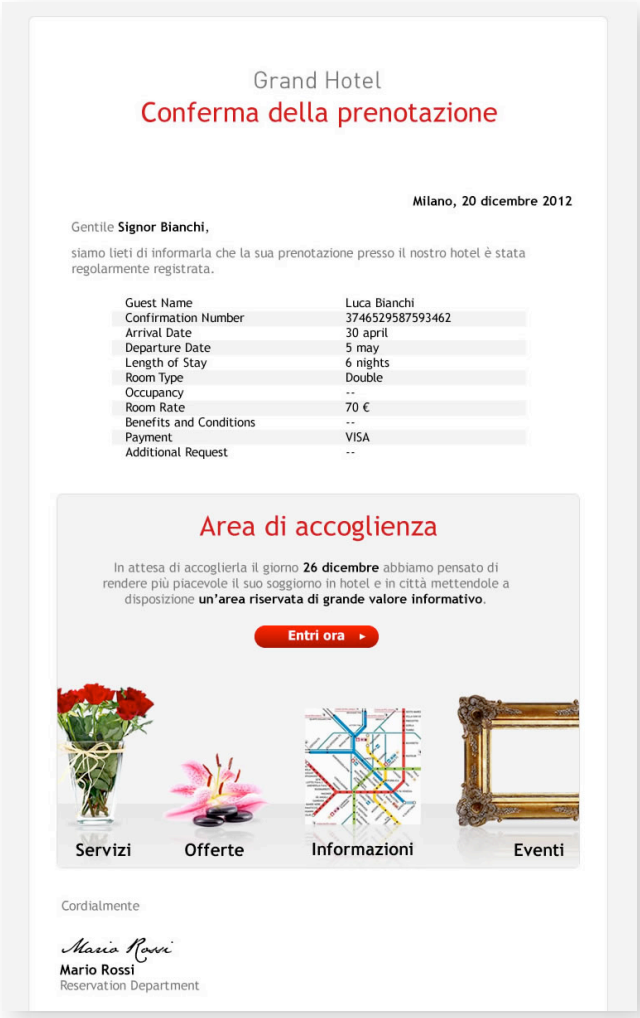
Nelle prossime pagine vi presenteremo le caratteristiche del sistema e proveremo a spiegarvi perché è un buon prodotto.

L'email di accoglienza

(Tutto comincia qui)

OnlineConcierge invia ai clienti dell'hotel una email che conferma la prenotazione del soggiorno e ne riassume i principali dati. L'email ha un **aspetto professionale** ed è completamente personalizzabile sul look & feel dell'hotel. Non richiede inoltre **nessun intervento dell'incaricato del concierge** sul testo o la grafica e l'invio è automatico.

L'email, infine, rivolge all'ospite l'invito a entrare in un'**area di accoglienza** ad alto valore informativo.



Grand Hotel

Conferma della prenotazione

Milano, 20 dicembre 2012

Gentile **Signor Bianchi**,

siamo lieti di informarla che la sua prenotazione presso il nostro hotel è stata regolarmente registrata.

Guest Name	Luca Bianchi
Confirmation Number	3746529587593462
Arrival Date	30 april
Departure Date	5 may
Length of Stay	6 nights
Room Type	Double
Occupancy	--
Room Rate	70 €
Benefits and Conditions	--
Payment	VISA
Additional Request	--

Area di accoglienza

In attesa di accoglierla il giorno **26 dicembre** abbiamo pensato di rendere più piacevole il suo soggiorno in hotel e in città mettendole a disposizione **un'area riservata di grande valore informativo**.

Entri ora

Servizi Offerte Informazioni Eventi

Cordialmente

Mario Rossi

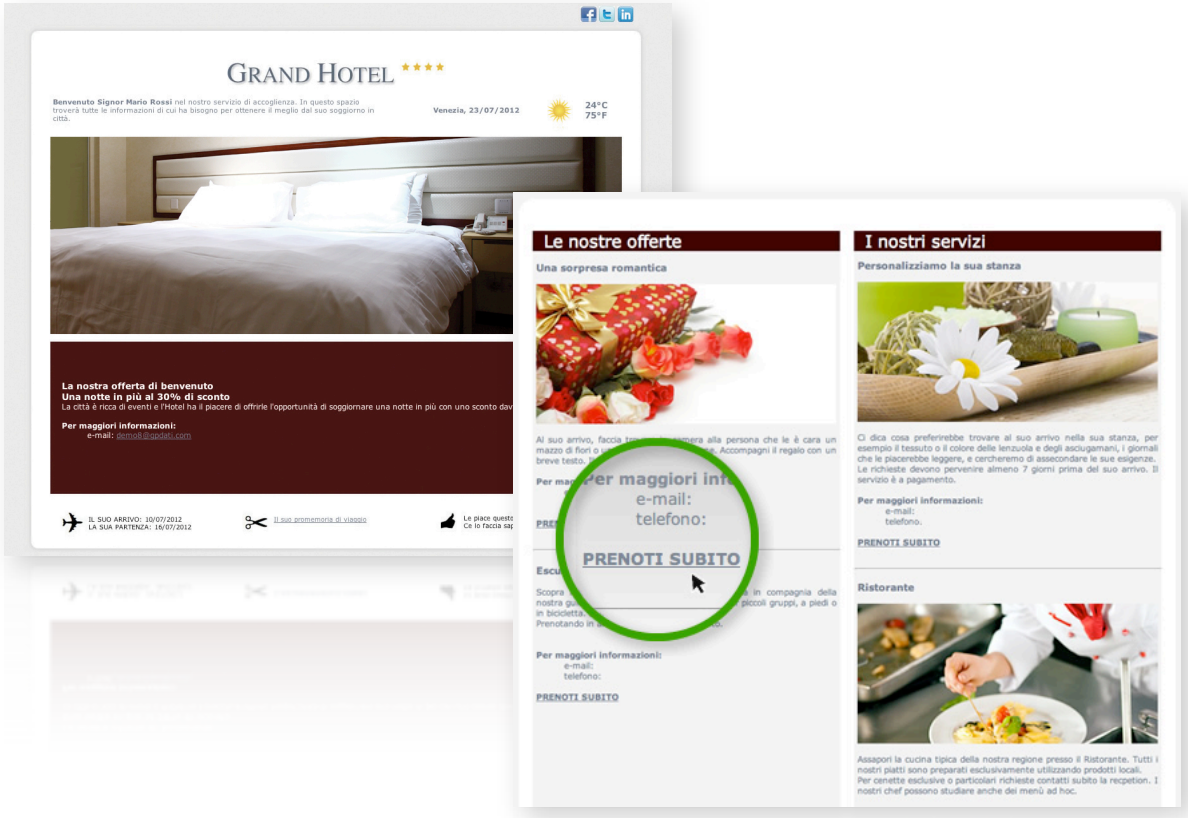
Reservation Department

L'area di accoglienza

(E si concretizza qui)

OnlineConcierge mette a disposizione dei clienti dell'hotel **un'area personale** nella quale sono riportate le **offerte e i servizi**, le **informazioni** sulla località e ogni **evento** presente in città.

OnlineConcierge consente anche agli ospiti di **prenotare** i servizi prima del soggiorno e al concierge di **gestire** con efficacia tali prenotazioni.

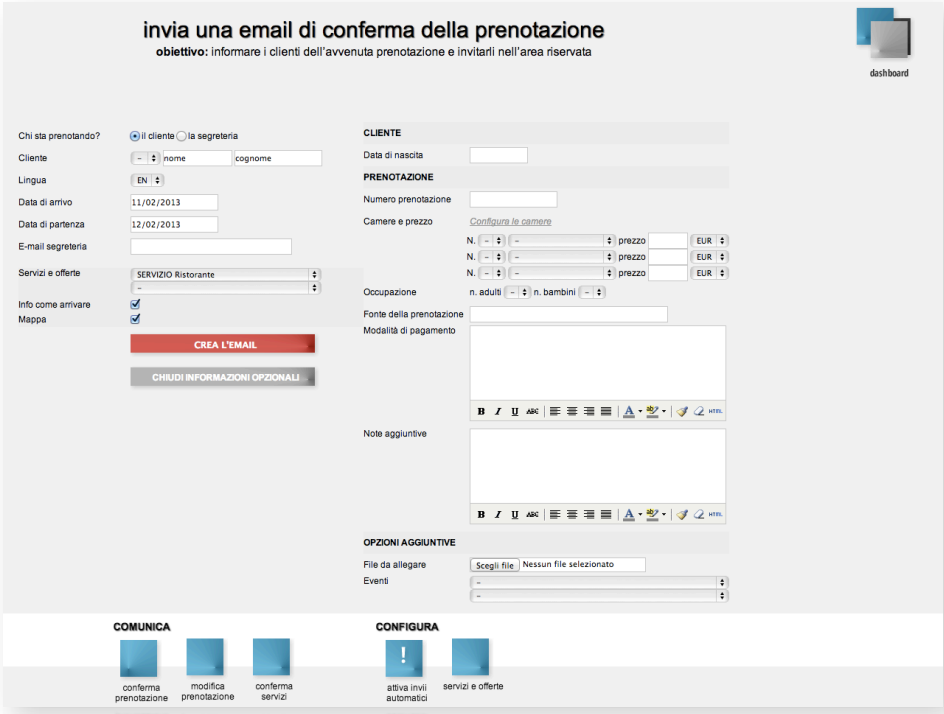


La gestione dei servizi

In OnlineConcierge, la gestione dei servizi da parte dell'hotel è completamente **autonoma**. Ogni offerta può essere creata, modificata o cancellata in qualsiasi momento.

È possibile inserire un testo in 5 lingue, impostare una data di inizio e fine dell'offerta, scegliere l'ordine di apparizione delle offerte, il caricamento di una immagine e di un file pdf.

Tool molto interessante è anche quello che permette di **incrementare il prezzo delle offerte** via via che si avvicina la data di arrivo del cliente in hotel. Strategia, questa, finalizzata a incentivare l'acquisto anticipatamente.



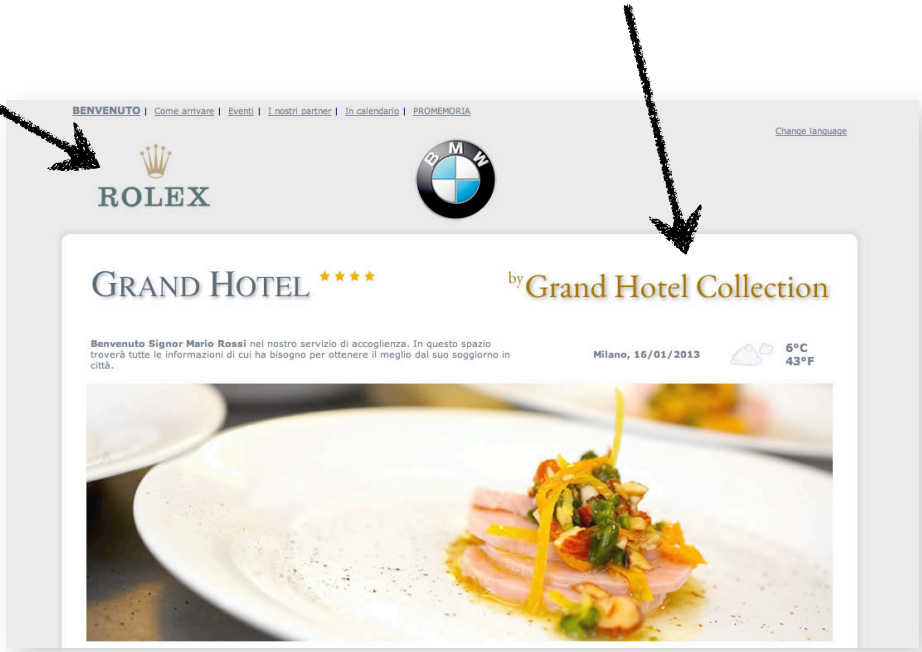
Il Cross Selling & l'Hotel Chain Experience

OnlineConcierge garantisce la stessa autonomia offerta nella gestione dei servizi anche agli hotel che desiderano proporre ai loro ospiti l'**offerta di partner commerciali** o quella di strutture appartenenti alla stessa catena.

È inoltre possibile, a livello di catena, **gestire centralmente le sponsorizzazioni** ed eventuali **campagne pubblicitarie**.

Sponsor istituzionali

Riferimento alla catena



Gli eventi in città

L'ospite è informato su tutto, in modo particolareggiato, persino sugli eventi in corso in città o nei comprensori turistici. L'attenzione riservata alla ricerca di mostre e manifestazioni è scrupolosa ed è affidata a una **redazione editoriale**. OnlineConcierge, inoltre, propone agli ospiti solo gli eventi in programma durante il periodo di soggiorno, rendendo il servizio più customizzato e gradito.

Gli invii automatici

La dimensione degli invii automatici in OnlineConcierge è molto affascinante, perché consente di **pianificare intere campagne di mailing** utili alla fidelizzazione dei clienti.

Gli invii automatici comprendono:

• un **questionario di soddisfazione** rivolto agli ospiti al termine del soggiorno;

• l'invito a scrivere un **feedback di gradimento** su siti internet di recensione di viaggi (per esempio TripAdvisor);

• una **newsletter 10 giorni prima del compleanno** del cliente con le promozioni in corso;

• una **cartolina di auguri** per il compleanno;

• un **promemoria** che oltre a riassumere i dati della prenotazione, contiene una mappa, le informazioni su come raggiungere la struttura, la cancellation policy e il trattamento dei dati personali.

Le campagne di mailing

OnlineConcierge vi consente di creare e inviare **newsletter, cartoline, promozioni** ed **eventi** usando la stessa interfaccia di gestione del sistema.

La piattaforma garantisce inoltre un efficace uso delle anagrafiche e report dettagliati, tra i quali:

- **la verifica dei recapiti**
- **l'avvenuta ricezione della email**
- **le email lette**
- **l'accesso ai link esterni**
- **il mailbox error**

Ultimo, ma non meno importante, il layout delle newsletter è personalizzabile secondo le esigenze del momento, attraverso l'uso di semplici template.

Gli strumenti

In OnlineConcierge troverete molti strumenti utili per la personalizzazione delle comunicazioni tra il concierge e la clientela. Oltre a inserire immagini, servizi, offerte, partner e sponsorizzazioni, potrete gestire con la massima flessibilità:

- **la cancellation policy**
- **la tipologia delle camere**
- **account e nomi dello staff dell'accoglienza**
- **i testi delle email**
- **i messaggi introduttivi**
- **le mappe e le indicazioni stradali**
- **il trattamento dei dati personali**

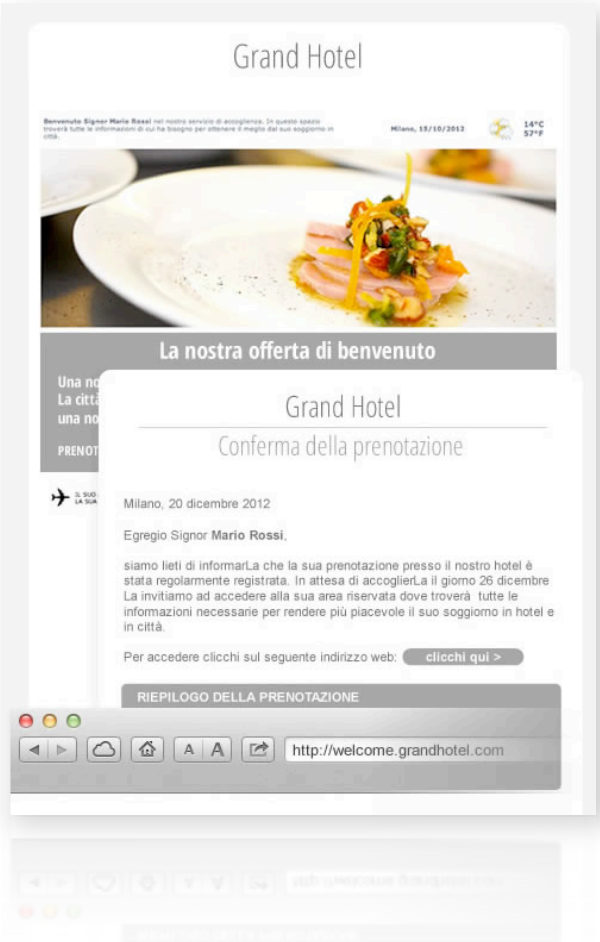
Le personalizzazioni grafiche

OnlineConcierge consente ogni genere di personalizzazione grafica, anche le più complesse, nel pieno rispetto dell'immagine coordinata dell'hotel.

a) Personalizzazione dell'area di accoglienza. Comprende la customizzazione grafica completa secondo il look & feel del sito web dell'hotel oppure su progetto grafico originale.

b) Personalizzazione dell'email di accoglienza. Prevede la personalizzazione grafica delle email da inviare ai clienti secondo il look & feel dell'area di accoglienza.

c) Gestione di un dominio di 3° livello. Completa i servizi di personalizzazione portando la piattaforma di OnlineConcierge all'interno del dominio internet dell'hotel. La suite diventa in questo modo uno strumento di marketing completamente "firmato" della struttura ricettiva.



La fruibilità

OnlineConcierge è una piattaforma "on the cloud" che consente al concierge di utilizzare l'interfaccia di gestione su **PC, Mac** e persino in **mobilità**.

Allo stesso modo, gli ospiti possono consultare l'area riservata e acquistare servizi su ogni tipo di "device", **tablet** compresi, per i quali è stata realizzata una interfaccia specifica.

A richiesta degli hotel, è possibile **sviluppare applicazioni per tablet** personalizzate che interagiscono dinamicamente con la piattaforma di concierge.

Qualche idea per accogliere, vendere & fidelizzare

L'**area di accoglienza** è uno spazio di grande attrattiva per l'ospite. Le statistiche ci dicono che ogni cliente lo visita in media **3 volte** dal momento in cui riceve l'email di conferma della prenotazione a quando arriva in città.

Nell'area di accoglienza tutto diventa possibile. Accogliere, informare, vendere. Anche qui le statistiche ci dicono che persino un hotel di sole 30 camere può vendere, in un anno, **oltre 10.000 Euro di servizi** prima che il cliente si presenti in hotel.

Ecco alcuni esempi di servizi che gli hotel promuovono nell'area riservata:
- **una notte in più scontata**
- **una sorpresa romantica in camera per il proprio partner (fiori e vino)**
- **un pacchetto di trattamenti alla SPA**
- **personalizzazione della camera**

Non solo servizi, tuttavia, ma anche notizie e accoglienza. Ogni pillola di informazione può trasformarsi in una fonte di ricavo. Conoscere il **menù del ristorante** porta spesso a una prenotazione. Mettere a disposizione una **carta elettronica** dei vini, consultabile su tablet, facilita la scelta e il consumo. Essere infor-

mati sull'esistenza di **negozi**, **escursioni**, **attività sportive**, **spettacoli e manifestazioni** è il modo migliore per incrementare i profitti da cross selling e fidelizzare.

gp dati
hospitality applications

GP Dati Hotel Service spa
Via Paganello 22/a • 30172 Mestre (VE) • T. +39 041 5330 160 • F. +39 041 5330 150
info@gpdati.com • www.gpdati.com