

РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ГОТЕЛЮ ЧЕРЕЗ ЗАСТОСУВАННЯ CRM-ТЕХНОЛОГІЙ

Давидова О.А., канд. екон. наук, доц.
Вініцька І.С., здобувач вищої освіти
Хмельницький національний університет,
м. Хмельницький, Україна

CRM виконує багато важливих завдань – збирає та зберігає дані про клієнтів, надсилає та відстежує персоналізоване спілкування і навіть може дати уявлення про поведінку гостей до, під час і після відвідин вашого ресторану (готелю).

Знання смаків, покупок, потреб і навіть звичок ваших клієнтів є важливим фактором для залучення нових клієнтів і утримання існуючих.

Можливість керувати вподобаннями клієнтів означає, що ви завжди будете в курсі того, що подобається вашим клієнтам, а що ні. Крім того, ви зможете зрозуміти, що гості хочуть змінити або покращити в роботі вашого закладу. Крім того, у вас завжди будуть ідеї щодо покращення вашого бізнесу. Ці корисні дані допоможуть вам зробити ваш заклад успішним та налагодити процеси обслуговування для більшого прибутку.

Будь-то управління продажами, бронювання подій, залучення потенційних клієнтів через маркетинг електронною поштою, підтримка контакту з гостями після їхнього перебування, CRM-рішення для готелів і гостинних компаній потребують унікального набору функцій, здатних задовольнити та перевершити очікування клієнтів. Однак знайти найкращу CRM для готелів і гостинності не завжди легко, оскільки не існує універсального рішення навіть для окремих галузей.

Серед вимог до CRM-системи можемо назвати:

1. Інтеграція з IP-телефонією. IP-телефонія є альтернативою стаціонарному телефону, яка працює через Інтернет і забезпечує надійне з'єднання. Має функції переадресації та доставки викликів, а також визначення номера.

2. Інтеграція з програмою обліку.

Інтеграція CRM із внутрішньою інформаційною системою робить використання CRM ще зручнішим. Це велика перевага, якщо у вашій бухгалтерській програмі вже вбудовано CRM для керування базою даних гостей.

3. Вбудована система лояльності для постійних клієнтів.

Програма лояльності може допомогти вам залучити нових відвідувачів у ваш готель та підтримувати зв'язок із постійними клієнтами. CRM-система для готелів дозволяє налаштувати знижки та бонусні програми.

4. Налаштування блоків по роботі із соціальними мережами.

Останнім часом завдяки технологічному прогресу з'явилася нова парадигма – соціальне управління взаємовідносинами з клієнтами (SCRM) або CRM 2.0 на основі Web 2.0

Соціальна CRM-платформа – це інструмент, який допомагає компаніям керувати їхніми обліковими записами в соціальних мережах і збирати соціальну інформацію про лідів (потенційних клієнтів) і клієнтів.

Тор20.uq, будучи спеціалізованим сайтом для готелів, залишається дуже популярним, коли йдеться про нове залучення клієнтів, оскільки 90% опитаних вважають, що це перша точка дотику з брендом. Крім того, після покупки це також місце, куди клієнти будуть звертатися, щоб залишити відгук, оскільки це платформа який не залежить від медіа, що належать готелі, наприклад блогів, форумів або сайтів соціальних мереж.

Отже, CRM-система ресторану/готелю може бути цінним активом, якщо вона добре виконує свої основні функції, а саме:

- збирайте та зберігайте особисту інформацію про гостя, не лише їхні контактні дані, а й уподобання, обмеження в харчуванні, алергію тощо;

- відстежуйте та зберігайте дані про взаємодію кожного гостя з вашим готелем або рестораном, наприклад історію замовлень, відсоток відповідей, дати попередніх візитів тощо;

- створюйте та надсилайте цільові електронні листи з пропозиціями для гостей на основі їхніх уподобань;

- відстежуйте ефективність своїх маркетингових кампаній і аналізуйте, чому ваші клієнти відреагували певним чином.

Список використаних джерел

1. Мілашовська О. І. Інноваційний потенціал підприємств готельно-ресторанного бізнесу регіону / О. І. Мілашовська, А. В. Грянило, М. М. Удуд // Економіка і суспільство. – 2017. – №8 – С. 431-435.

2. Охота В. І. Шляхи підвищення ефективності конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії / В. І. Охота // Інвестиції: практика та досвід. – 2017. – № 5. – С. 46-49.