

System rezerwacji. Jak go wybrać?

2013-09-24

System rezerwacji hotelowej to prawdę mówiąc jeden z kluczowych czynników sukcesu hotelu. Na chwilę obecną większość hoteli już posiada lub stoi przed wyborem systemu rezerwacji. Nadal wiele hoteli korzysta z formularzy kontaktowych. Jednak warto zaznaczyć, że odpowiednio dobrany system rezerwacji posiada nieporównywanie więcej zalet.

Nie jest tajemnicą, że system rezerwacji usprawnia prace działu rezerwacji, recepcji, sprzedaży, a co najważniejsze przyczynia się do obniżenia kosztów pracy działu rezerwacji. Istotne jest, aby podczas dokonywania transformacji od razu natrafić na dobry program. Pojawia się pytanie, jaki system wybrać i czym się kierować przy jego wyborze?

Jednym z najważniejszych aspektów takiego systemu jest "gość hotelowy". To właśnie osoba dokonująca rezerwację oceni atrakcyjność oferty. Dlatego też, system musi być przejrzysty, bez zbędnych dodatków, pozwalający w łatwy sposób przejrzeć dostępne oferty i dokonać rezerwacji w jak najszybszym czasie. Uważam, że proces rezerwacji, który trwa dłużej niż dwie minuty jest procesem zbyt długim. Proponujemy też zwrócić uwagę, czy podczas procesu rezerwacji klient pozostaje na stronie hotelu. Wszelkiego rodzaju przekierowania do innych stron, mogą wskazywać na oszustwa internetowe.

Zapewnienie poczucia bezpieczeństwa każdemu klientowi oraz odpowiednie zabezpieczenie danych jest konieczne. Niezaprzeczalnie, bezpieczne dokonanie transakcji jest obowiązkiem dostawcy systemu. Warto pamiętać, że goście powierzają nam nie tylko swoje dane personalne, ale również numery kart płatniczych czy też dane do przelewu. Tutaj nie ma miejsca na błędy - wszystko musi zawsze działać perfekcyjnie! Warto zapytać dostawcę systemu rezerwacji, w jaki sposób są chronione dane oraz w jaki sposób jest zabezpieczony system.

Drugim aspektem jest "back end" lub jak kto woli - admin, czyli to, czego gość nie widzi, a gdzie logujemy się, aby dodać nową ofertę, zmienić cenę, zamknąć dostępność itd. Nie będę oryginalny, jeśli powiem, że dział admin musi być czytelny, przejrzysty, intuicyjny i łatwy w obsłudze dla personelu hotelu. Dział rezerwacji to specyficzne miejsce pracy, często dzieje się tak, że musimy wykonywać kilka czynności na raz: odbieramy telefon i rozmawiamy przez 15 minut z gościem hotelowym odnośnie jego rezerwacji na przyszły rok, w międzyczasie przychodzi pięć maili z zapytaniami, a przy okazji mamy do rozwiązania overbooking na nadchodzący weekend. Warto w takim momencie zastanowić się, czy nie byłoby łatwiej, gdyby gość dokonał rezerwacji przez Internet. Dzięki temu zaoszczędzimy czas oraz wyeliminujemy potencjalne błędy.

Autorem tekstu jest Michał Jamrozik, Business Development Manager Net AffinityCały artykuł wraz z wykresami dostępny jest we wrześniowym wydaniu Świata Hoteli