

Автоматизация бронирования: к каждому типу гостя — свой подход

Некоторое время назад, когда автоматизация еще не имела распространения на предприятиях гостеприимства, в отелях пользовалась популярностью так называемая «шахматка». Она представляла собой большой лист бумаги, расчерченный на клетки, и имеющий графы «дата» и «номер комнаты». «Шахматка» отражала заезды и выезды гостей и общую картину загрузки гостиницы.

При разработке нашей системы, «АСУ Эдельвейс», специалистами была учтена эта особенность бронирования номеров и «шахматка» стала интерактивной. В ней по-прежнему реализуются основные операции по бронированию и поселению гостя, отслеживается загрузка и состояние номерного фонда.

Многие гости сегодня предпочитают бронировать проживание с помощью интернета. В этом случае отелю может облегчить процесс передачи данных наша система Web-booking.ru. С ее помощью гость бронирует номер и оплачивает его при помощи платежной системы Assist. Бронирование автоматически появится в АСУ «Эдельвейс» при наличии стыковки этих двух систем.

Как осуществляется поселение представителей различных государств групп. В АСУ «Эдельвейс» каждое групповое бронирование имеет свое уникальное название. Состав группы можно менять: добавлять или исключать ее участников. Есть возможность заезда и выезда членов группы в разное время, сохраняются возможности индивидуального бронирования. При заселении группы происходит автоматическое выделение номеров ее членам. Также есть возможность заселить гостей, выбрав номера вручную.

Отдельно стоит сказать о работе отеля с постоянным гостем. Ни для кого не секрет, что удержание постоянных клиентов — важнейшая задача любого бизнеса. Для проведения маркетинговой политики, направленной на укрепление лояльности клиентов, в АСУ «Эдельвейс» есть различные возможности, в том числе два специализированных модуля — «Дисконтные карты» и «Управление бонусными баллами».

Модуль «Дисконтные карты постоянных клиентов» позволяет назначать гостям скидки на проживание и дополнительные услуги, используя карты постоянных клиентов. Карта может использоваться с помощью автоматической прокатки в считывателе или ручного ввода. С помощью этих функций АСУ «Эдельвейс» можно не только сделать услуги отеля более привлекательными для постоянных гостей, но и упорядочить предоставление скидок, для чего в системе гибко настраиваются права пользователя.

Модуль «Управление бонусными баллами» отвечает за накопление постоянными гостями бонусных баллов за потребленные услуги отеля и возможность их использовать для оплаты услуг в том же отеле или, при наличии приложения «Центральный Архив», где хранится вся информация, — в других отелях цепочки. Гибкие настройки дают возможность отдельно поощрять гостей, например, проживающих в номерах класса «люкс», настраивать курс начисления баллов и услуги, которые могут ими оплачиваться.

Для учета особенностей работы с «корпорантами» в АСУ «Эдельвейс» предусмотрен целый ряд функций. С каждой компанией могут быть связаны один или даже несколько договоров, которые предусматривают, как правило, поселение по специальным тарифам. При бронировании услуг отеля для представителей компании есть возможность сразу выделить им не только номера для проживания, но также запланировать, например, проведение мероприятий в конференц-зале, забронировать проектор и другое оборудование. И все эти услуги система автоматически включает в формируемый счет. Для самостоятельного бронирования номеров представителями «корпоранта» в системе Web-Booking.ru есть возможность вводить для таких компаний собственные логины и пароли. Для удобства работы с ключевыми клиентами в АСУ «Эдельвейс» их бронирования номеров могут сразу выделяться другим цветом. И конечно, предусмотрен целый ряд отчетов, позволяющий оценить объем реализации услуг гостям выбранной компании, получить их списки за любой период и другие параметры.

За расчеты с гостем в АСУ «Эдельвейс» отвечает модуль «Счета», куда попадают проводки за проживание, питание и все предоставленные услуги. Гость может также внести авансовый платеж и расходовать эту сумму по мере потребления услуг. При подключенном фискальном регистраторе автоматически выдается чек и печатается счет с расшифровкой услуг. Оплата также возможна и банковской картой, причем для автоматизации этого процесса в АСУ «Эдельвейс» разработаны интерфейсы с соответствующими банковскими системами.

Для поощрения лояльности постоянных клиентов отель может установить правила, по которым гости будут накапливать бонусные баллы за проживание и потребление дополнительных услуг. В дальнейшем эти баллы также служат средством оплаты: гость может рассчитаться с их помощью за одну или несколько определенных услуг.

Татьяна Сергеева,
эксперт
компании
«Эделинк»



+7 (812) 457 0707, +7 (495) 638 5630 | info@edelink.ru
 > Купить | Регистрация | www.edelink.ru

**ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ
ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**