

DOMINA
NOVOSIBIRSK



HOReCA КАК ИНДИКАТОР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В РЕГИОНЕ

Upsell в гостинице: как настроить дополнительные продажи.

Апсейл (от англ. upsell, upselling) — маркетинговый прием, при котором гостя мотивируют сделать более дорогостоящую покупку, чем он планировал изначально.

Это может быть предложение повысить категорию номера или купить дополнительные услуги: посещение SPA, ужин в ресторане при отеле, сувенирная продукция или товары для детей.

Техника апсейл — направлена на выявление скрытых потребностей гостя.

Преимущества:

- увеличении дохода средства размещения;
- увеличение загрузки средства размещения;
- повышение лояльность гостей.

Upsell в гостинице: как настроить дополнительные продажи.

Как применять технику апсела в гостинице:

Существуют два вида апсейла:

I. Автоматизированный:

- распишите выгоды и преимущества всех номеров и тарифов на сайте;
- добавьте эффектные фото услуг / категорий номеров. Гость должен легко находить эту информацию.
- дайте гостю возможность повысить категорию номера / приобрести дополнительные услуги прямо во время онлайн-бронирования.

II. При личном общении:

- знание продукта;
- настройтесь на запрос гостя.

Чем большими знаниями о продукте будет обладать сотрудник, тем легче и увереннее он сможет его продвигать. Человек, который четко знает свойства того или иного продукта на собственном опыте может вызвать гораздо больше позитивных эмоций у покупателя, используя яркие описания тех ощущений, которые сопутствуют услуге или продукту.

Upsell в гостинице: как настроить дополнительные продажи.

Что делать отелю в несезон или когда бронирований стало меньше:

- I. Стимулируйте раннее бронирование
 - Настраивайте более гибкие правила аннуляции и предоплаты.
- II. Не отключайте рекламные кампании
 - Контекстная реклама, реклама в соц.сетях, виджеты на сайте.
- III. Работайте с email-маркетингом .
 - Отправляйте рассылки с напоминанием о незавершенном бронировании, рассказывайте о спец.предложениях, новых тарифах. После отъезда высылайте анкету для сбора обратной связи и предлагайте скидочный промокод на следующее бронирование.
- IV. Подключите эффективные каналы продаж для Вашего региона
 - Гости сравнивают предложения разных отелей в каналах продаж, поэтому важно быть там, где ваши конкуренты.
- V. Мотивируйте сотрудников на продажи.
- VI. Работайте с постоянными гостями
 - Программа Лояльности

Upsell в гостинице: как настроить дополнительные продажи.

Как мотивировать сотрудников применять апсел.

I. Обучите персонал

- Умение грамотно презентовать доп.услуги, быть готовыми показать номер и описать его преимущества, которые гость получит за небольшую доплату .

II. Готовность к возражениям

- Умение различать четкий отказ «нет» от сомнений, которые сотрудник в силах развеять;
- Умение связывать отказ гостя с временем предложения. Возможно, стоит обратиться с ним чуть позже;
- Определение соответствия предложения запросам гостя – иногда требуется просто предложить что-то иное.

III. Мотивация

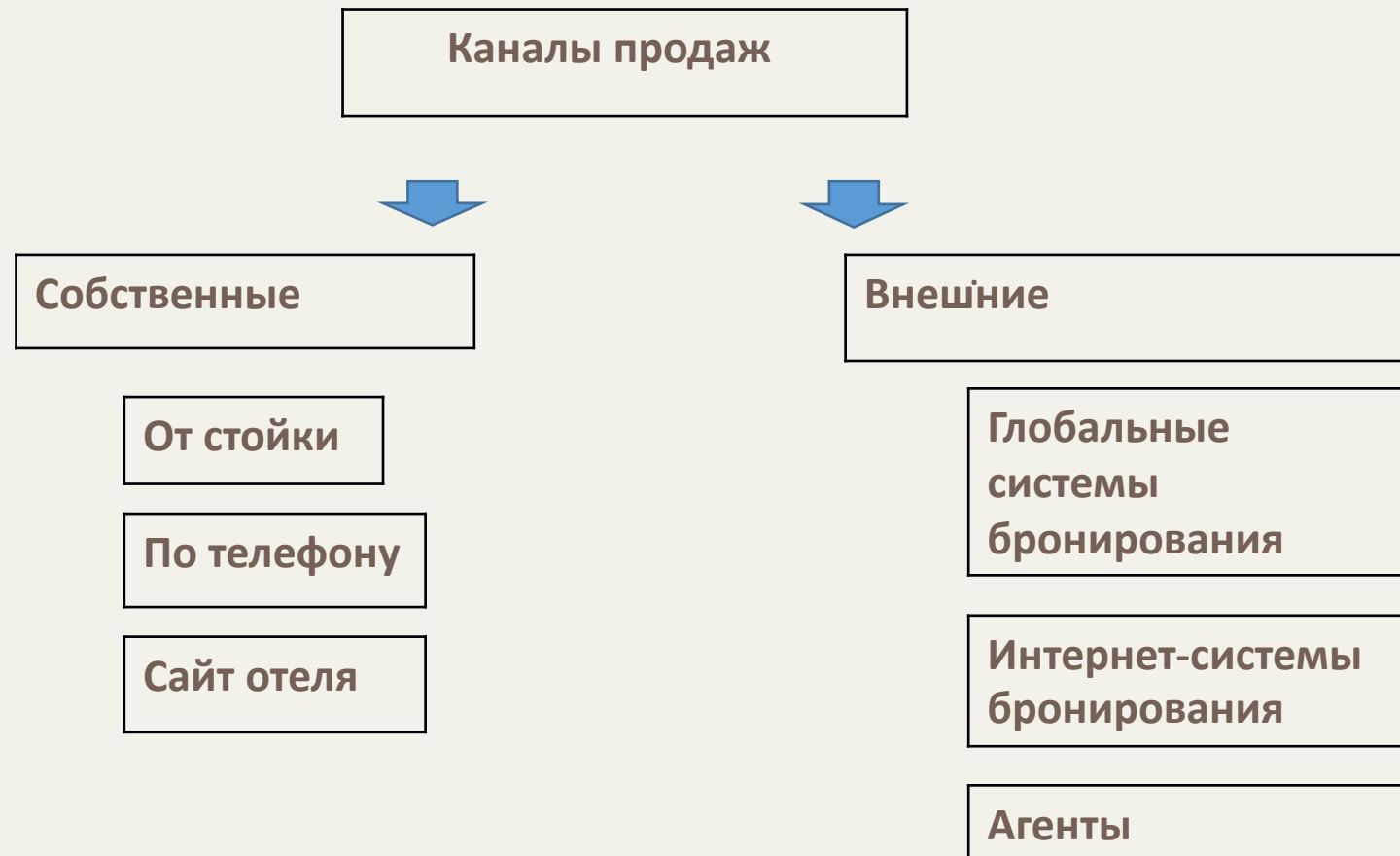
- план дополнительных продаж, премии.

5 советов о том, как выстроить апсел-продажи в отеле:

- Сформулируйте предложение.
- Настройте модуль бронирования так, чтобы он предлагал повысить категорию номера и купить доп.услуги.
- Обучите сотрудников технике апсела.
- Разработайте понятную мотивацию для персонала.
- Контроль и поддержка.

Эффективные каналы продвижения отеля

Каналом продаж можно назвать некое направление действий отеля по отношению к потенциальному гостю, результатом которых является покупка последних услуг отеля.



По Городским отелям

Топ - 10 каналов
продаж

ostrovok.ru	36,65%
Яндекс Путешествия	17,12%
bronevik.com	11,17%
Acase.ru	8,51%
101hotels.com	7,74%
OneTwoTrip	5,13%
Zabroniryi.ru	3,28%
Городской центр бронирования	1,70%
Alean.ru	1,57%
Суточно.ру	1,40%

Соблюдайте баланс

Прямые продажи

- Отсутствие комиссии
- Работают на бренд вашего отеля
- Средний чек выше
- Данные гостей остаются у вас
- Собственная система лояльности
- Большие трудозатраты на продвижение

Агенты

- Комиссия за брони
- Работают на бренд канала
- Больше отмен
- Средний чек ниже
- Данные гостя остаются у канала
- Лояльность гостей к агенту за счет ваших скидок
- Простой вход и получение бронирований

DOMINA

NOVOSIBIRSK

КОНТАКТЫ

—
Отель Domina Novosibirsk
ул. Ленина, 26
Новосибирск, Россия
event.nsk@dominarussia.com

Тел.: +7 (383) 362 85 55

Сайт: nsk.dominarussia.com

ВСЕГДА НА СВЯЗИ

