

Автоматизация и управление объектами недвижимости в сфере гостеприимства

ГОСТИ
ВОЗВРАЩАЮТСЯ
ТУДА, ГДЕ
ВСЁ ПРОДУМАНО

Как связать привлечение гостей, бронирование, продажи, клиентскую базу и возвратность в единую систему



ПРИВЛЕЧЕНИЕ
ГОСТЕЙ



БРОНИРОВАНИЕ



ПРОДАЖИ



КЛИЕНТСКАЯ
БАЗА



ВОЗВРАТНОСТЬ

*Больше,
чем технологии*

Эффективные решения
для роста вашего бизнеса

**КОНЦЕПТ
ГРУПП**

Где бизнес теряет деньги, даже когда гости есть

КОНЦЕПТ ГРУПП

Главная проблема — не отсутствие каналов продвижения, а разрыв между ними

Трафик есть

Но часть обращений не фиксируется и не попадает в базу.

Бронирования есть

Но история гостя остаётся в разных системах и переписках.

База есть

Но по ней редко работают системно: сегменты, триггеры, возврат.

Гости довольны

Но рекомендация и повторный визит происходят случайно, а не по сценарию.

Автоматизация нужна не ради автоматизации. Её задача — не терять гостя после первого контакта.

Путь гостя

Как программа лояльности работает на каждом этапе

КОНЦЕПТ
ГРУПП

Больше, чем гости.
Постоянные клиенты.



Больше гостей



Выше средний чек



Больше повторных заездов



Сильнее репутация



Стабильный рост бизнеса

ИСТОЧНИКИ ГОСТЕЙ

Привлекаем новых клиентов из разных каналов

-  Сайт
-  Яндекс Карты
-  Поисковая реклама
-  Социальные сети
-  Агрегаторы (Островок, Я.Путешествия и др.)
-  Рекомендации
-  Партнёры, турагентства
-  Мероприятия, СМИ
-  Оффлайн-реклама

КОНЦЕПТ ГРУПП

НОВЫЕ ГОСТИ
ПО РЕКОМЕНДАЦИЯМ



БОЛЬШЕ ГОСТЕЙ



ВЫШЕ СРЕДНИЙ ЧЕК



БОЛЬШЕ ПОВТОРНЫХ ЗАЕЗДОВ



СИЛЬНЕЕ РЕПУТАЦИЯ



СТАБИЛЬНЫЙ РОСТ БИЗНЕСА

ГОСТЕПРИИМСТВО
РАЗВИВАЕТ ЛЮДЕЙ

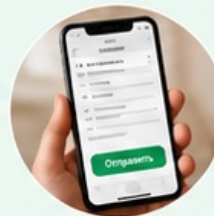
1 УВИДЕЛ
Знакомится
с вашим объектом



2 ЗАИНТЕРЕСОВАЛСЯ
Изучает, сравнивает,
читаает отзывы



3 ОСТАВИЛ ЗАЯВКУ
Пишет, звонит,
заполняет форму



4 ЗАБРОНИРОВАЛ
Выбирает даты,
оплачивает



**5 ПРИЕХАЛ
И ОТДЫХАЕТ**
Пользуется услугами,
получает эмоции



6 ОСТАВИЛ ОТЗЫВ
Делится впечатлениями,
повышает рейтинг



ЗАЯВКИ
И ОБРАЩЕНИЯ

CRM / АВТОМАТИЗАЦИЯ

Все обращения в одном месте

-  Онлайн-бронирование
-  Интеграция с сайтом и агрегаторами
-  Фиксация всех заявок
-  Карточка гостя
-  Постановка задач
-  Контроль продаж

ВАШ БИЗНЕС
Гостиница • База отдыха
Гостевой дом • Посуточная аренда



КЛИЕНТСКАЯ БАЗА (в CRM)

- ✓ Контакты гостей
- ✓ История бронирований
- ✓ Предпочтения
- ✓ Сегменты
- ✓ Статус лояльности
- ✓ Коммуникации

РАБОТА С БАЗОЙ ГОСТЕЙ

Коммуникации и маркетинг

-  Автоматические рассылки (e-mail, SMS, мессенджеры)
-  Сегментация клиентов
-  Персональные предложения
-  Программа лояльности (UDS и др.)
-  Информирование о новостях и мероприятиях
-  Аналитика и отчёты

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ

Увеличиваем средний чек

-  SPA, баня
-  Питание
-  Экскурсии
-  Прокат оборудования
-  Поздний выезд
-  Спецпредложения

ПОВТОРНЫЕ ЗАЕЗДЫ
И РОСТ ВЫРУЧКИ

Довольные гости
возвращаются! ♥

8 РЕКОМЕНДУЕТ

Делится с друзьями
и близкими



7 ВОЗВРАЩАЕТСЯ

Снова бронирует
напрямую



CRM — это центр управления отношениями с гостем

КОНЦЕПТ
ГРУПП

Ценность появляется, когда данные превращаются в действия

1. Собираем

- контакты и согласия
- источник обращения
- историю бронирований
- сумму и частоту покупок
- предпочтения
- отзывы и обращения

2. Анализируем

- новые / повторные гости
- средний чек
- частоту визитов
- давность последнего визита
- сегменты
- эффективность каналов и механик

3. Действуем

- автоматические рассылки
- персональные предложения
- триггерные сценарии
- допродажи
- возврат «спящих» гостей
- работа с рекомендациями

Смысл CRM: каждый следующий контакт с гостем должен быть умнее предыдущего.

Путь гостя

С программой лояльности на каждом этапе

КОНЦЕПТ ГРУПП

Автоматизируем.
Вдохновляем.
Развиваем.

ИСТОЧНИКИ ГОСТЕЙ

Привлекаем новых клиентов из разных каналов

- Сайт
- Яндекс Карты
- Поисковая реклама
- Социальные сети
- Агрегаторы (Островок, Я.Путешествия и др.)
- Рекомендации
- Партнёры, турагентства
- Мероприятия, СМИ
- Оффлайн-реклама

Все каналы приводят не только заявки, но и в программу лояльности

ЗАЯВКИ И ОБРАЩЕНИЯ

CRM / АВТОМАТИЗАЦИЯ

Все обращения в одном месте

- Онлайн-бронирование
- Интеграция с сайтом и агрегаторами
- Фиксация всех заявок
- Карточка гостя
- Постановка задач
- Контроль продаж
- Аналитика

ВОЗМОЖНОСТИ ЛОЯЛЬНОСТИ В CRM

- ✓ Автоматические начисления и списания бонусов
- ✓ Сегментация для рассылок
- ✓ Персональные предложения
- ✓ Триггерные сценарии
- ✓ Электронные сертификаты
- ✓ Аналитика эффективности

ВАШ БИЗНЕС

Гостиница • База отдыха
Гостевой дом • Посуточная аренда

КЛИЕНТСКАЯ БАЗА (в CRM)

- ✓ Контакты гостей
- ✓ История бронирований
- ✓ Предпочтения
- ✓ Сегменты
- ✓ Статус лояльности
- ✓ Коммуникации

РАБОТА С БАЗОЙ ГОСТЕЙ

Коммуникации и маркетинг

- Автоматические рассылки (e-mail, SMS, мессенджеры)
- Сегментация клиентов
- Персональные предложения
- Программа лояльности
- Информирование о новостях и мероприятиях
- Аналитика и отчёты

ПРИМЕРЫ КОММУНИКАЦИЙ В РАМКАХ ЛОЯЛЬНОСТИ

- ✓ Поздравление с Днём рождения (электронный сертификат)
- ✓ Спецпредложения в дни низкого спроса
- ✓ Для постоянных гостей
- ✓ Напоминание о бонусах
- ✓ Приглашение на мероприятия
- ✓ Реактивация спящих гостей

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ

Увеличиваем средний чек

- SPA, баня
- Питание
- Экскурсии
- Прокат оборудования
- Поздний выезд
- Спецпредложения

ЛОЯЛЬНОСТЬ В ДОП. ПРОДАЖАХ

- ✓ Оплата бонусами до 20%
- ✓ Специальные цены для участников
- ✓ Электронные сертификаты на услуги
- ✓ Комбо-предложения

Новые гости по рекомендациям

8 РЕКОМЕНДУЕТ

Делится с друзьями и близкими



- Бонусы за рекомендации (например, +500 баллов вам и другу)

7 ВОЗВРАЩАЕМ ВЫГОДОЙ

Снова бронирует напрямую



- ✓ Персональные предложения для повторных заездов
- ✓ Электронный сертификат на проживание в дни низкого спроса
- ✓ Повышенный кэшбэк для постоянных гостей

Повторные заезды и рост выручки



Больше гостей



Выше средний чек



Больше повторных заездов



Сильнее репутация



Стабильный рост бизнеса

Гости возвращаются туда, где их ценят

Что в итоге меняется в экономике объекта

КОНЦЕПТ ГРУПП

Оцифровка базы



Больше известных гостей вместо анонимного трафика

Прямые брони



Меньше зависимости от посредников

Частота визитов



CRM создаёт поводы вернуться

Средний чек



Допродажи и персональные предложения

LTV гостя



Больше выручки за весь срок отношений

Рекомендации



Клиенты становятся каналом привлечения

Цель — не «внедрить сервис». Цель — построить управляемую систему повторных продаж.

Как мы можем помочь объекту гостеприимства

КОНЦЕПТ ГРУПП

01

Аудит

Путь гостя, продажи, база, каналы, бронирование, коммуникации, лояльность.

02

Архитектура

Проектируем целевую систему: что, где и зачем автоматизировать.

03

Внедрение

Настраиваем процессы, CRM/лояльность, сценарии коммуникаций и аналитику.

04

Сопровождение

Смотрим на цифры, тестируем механики, корректируем и развиваем систему.

Мы не продаём «волшебную кнопку». Мы выстраиваем систему, в которой технологии начинают приносить измеримый результат.

ЧАСТЬ РЕАЛИЗОВАННЫХ ПРОЕКТОВ

ОТЕЛИ, БАЗЫ ОТДЫХА, САНАТОРИИ

КОНЦЕПТ
ГРУПП



КАРПОВКА
парк-отель

📍 Пермский край



СТАРЫЙ ГОРОД
ОТЕЛЬ

📍 Рязань



Ambar House
HOTEL · RESTAURANT · SPA

📍 Тольятти



**ЭКОПАРК
ПОЛЯНЫ**
загородный комплекс

📍 Рязань



📍 Пермский район



📍 Пермский край



📍 Пермь



📍 Рязань

Эксперты по автоматизации процессов в сфере гостеприимства

КОНЦЕПТ ГРУПП

Помогаем связать управление объектом, привлечение гостей и продажи в единую систему.



**Евгения
Малоземова**



+7 912 598 0063



**Виктор
Инодорцев**



+7 951 948 0664

НАША ЭКСПЕРТИЗА



Более 7 лет практического опыта

Опыт внедрения автоматизированных инструментов по работе с клиентской базой.



200+ реализованных проектов

В различных сегментах бизнеса с разной географией нахождения бизнесов.



Участники маркетинговых конференций и отраслевых мероприятий

Делимся опытом, следим за трендами и внедряем лучшие практики в проекты наших клиентов.



КОНСАЛТИНГ



ВНЕДРЕНИЕ



СОПРОВОЖДЕНИЕ