

Программа лояльности в отеле

От базы гостей — к постоянным клиентам



Как превратить разовые бронирования в долгосрочные отношения?

Гости оставляют данные при каждом бронировании, но без системной работы эта информация теряется. Программа лояльности — инструмент, который превращает базу гостей в источник повторных продаж

Выберите свою формулу лояльности

Баллы, скидки, бонусы или подарки? Определите, что «зацепит» ваших гостей

01 Скидочная мотивация

Самая простая и распространенная система

Отель делает скидку гостю в зависимости от того, сколько он провел времени в отеле или сколько потратил

Чаще подходит независимым объектам

Например:

скидка 10% при бронировании от 7 ночей или скидка 15% при бронировании на сумму от 50 000 рублей

15%
Gold

10%
Silver

5%
Base

02 Бальная мотивация

В этом случае гостю начисляются баллы

Гость может потратить их на следующее бронирование или на дополнительные услуги отеля. Размер начислений зависит от количества проживаний и/или трат в объекте

Больше подходит сетевым объектам

Например:

средняя стоимость продажи номера – 10 000 рублей

20 ночей

>

20 баллов

>

1 бесплатная ночь
в отеле сети

03 Система привилегий

В этом случае гость, в соответствии со своим уровнем гость получает бесплатный доступ к дополнительным услугам или удобствам

Подходит как сетевым, так и независимым объектам

Варианты привилегий:

- Ранний заезд или поздний выезд

Гарантированный чек-ин раньше стандартного времени или выезд позже

- **Отказ от сборов**

Возможность отменить или изменить бронирование без штрафа/с более мягкими условиями отмены

- **Комплименты**

Приветственный подарок, личная записка, бутылка вина

- **Условия размещения**

Гарантия брони смежных номеров, номера с определенным местоположением в отеле или видом из окна

- **Повышение класса обслуживания**

Бесплатное повышение категории номера, либо предоставление номера с лучшим видом. Доступ в клубный лаунж, отдельную зону отдыха

- **Индивидуальное обслуживание**

Доступ к отдельной телефонной линии или сайту с немедленным и персонализированным сервисом

Создайте программу лояльности

Секреты программы, от которой гости не смогут отказаться

01 Уровни

сегментируйте гостей

Уровень 1

после 5 бронирований

ранний заезд с 10:00

Уровень 2

после 7 бронирований

ранний заезд с 10:00

фрукты в номер

Уровень 3

после 10 бронирований

ранний заезд с 10:00

фрукты в номер

посещение SPA

02 Поощрения

выберите вариант для каждого уровня

- Скидка на проживание — стимулирует загрузку. Лучше применять: низкий сезон, возврат старых гостей
- Скидка на допугслуги — сохраняет доход от номера. Лучше применять: высокий сезон, повышение среднего чека
- Скидка на проживание и допугслуги — повышает привлекательность комплексного предложения. Лучше применять: пакетные акции, распродажи
- Допугслуга в подарок — высокая эмоциональная ценность. Лучше применять: юбилеи, welcome бонусы
- Без поощрения — полная маржинальность, акцент на статус и сервис. Лучше применять: высокий сезон, премиум-сегмент, старт программы

03 Персонализация

используйте поздравления, предложения в день рождения

! важно

Дарите то, что гость запомнит: бесплатный завтрак, бутылку вина или поздний выезд. Вы не снижаете цену номера, но создаете эмоциональную связь. Себестоимость подарка ниже скидки, а лояльность — выше

Топ ошибок, которые сведут лояльность к нулю

Даже отличная идея провалится, если...

Отсутствуют стимулы к участию в программе — разово зарегистрировался, получил приветственный бонус и забыл

Предложенная программа лояльности **не разделена на сегменты**

Бонусы и привилегии **не мотивируют**, либо их трудно получить

Сложные и непонятные правила начисления бонусов и предоставления скидок и услуг

решение

Упростите правила через bnovo:

- Вы задаете правила, по которым система сама присваивает уровни гостям
- В качестве промокода используется номер телефона гостя, что легко запомнить
- При бронировании система автоматически показывает гостю персональные цены на SPA, ужины, экскурсии

bnovo

Запустите программу лояльности в bnovo за час

Подключите автоматические уровни гостей, настройте поощрения и отслеживайте статистику в реальном времени. Ваши гости начнут возвращаться уже через неделю

[Попробовать бесплатно](#)

