



Wydanie 2023



12 PROBLEMÓW HOTELARZY KTÓRE ROZWIĄZUJE

AUTOMATYKA HOTELOWA



Od autora słów kilka

Dzień dobry!

A może dobry wieczór?

Niezależnie od tego, kiedy czytasz tego ebooka, chciałbym **podziękować Ci** za okazane zaufanie. Mam nadzieję, że po ukończeniu lektury poczujesz potężną dawkę inspiracji i pozytywnej energii do działania!

Powiedzmy to sobie otwarcie - automatyka hotelowa to ogromny kolos do ujarzmnienia. Jednak przy odrobienie samozaparcia zyskasz **przepotężne narzędzie**, które wzmocni praktycznie każdy obszar Twojego biznesu.

Na kolejnych stronach przybliżam ponad **80 konkretnych przykładów automatyzacji**. Nie spiesz się, pomału analizuj każdy przykład pod kątem przydatności w TWOIM obiekcie.

A jeśli potrzebujesz wsparcia w dopasowaniu tej układanki do swoich potrzeb, nasi specjaliści od automatyki hotelowej chętnie Ci w tym pomogą.

Miłej lektury!

Mariusz Luzar



Kontakt do naszych
specjalistów od
automatyki hotelowej

+48 798 413 136

+48 798 781 017

Problem 1: Męczące wszystkich kolejki w recepcji

Przez „wszystkich” mam na myśli i gości i recepcjonistów. Powodów do wizyty jest mnóstwo – od zameldowania, poprzez niekończący się ciąg pytań w stylu „Gdzie i kiedy obiad”, a na problemach z dostaniem się do pokoju skończywszy.

Odprawa online

Zacznijmy od meldowania – tutaj z pomocą przychodzi możliwość zrobienia odprawy online. Wyobraź sobie, że **gość melduje się i opłaca pobyt przez przeglądarkę internetową**, relaksując się w swoim ukochanym fotelu w salonie. Bez stania w kolejce, bez poczucia narastającej frustracji.

To jednak dopiero początek. Automatyka hotelowa to organizm. System naczyń połączonych. Zobacz, gdy gość dokona odprawy online, program hotelowy może wysłać mu od razu kod do zamka i trasę dojazdu do hotelu czy apartamentu.

Zalety takiego rozwiązania nie kończą się wcale na odciążeniu recepcji i redukcji kolejek. Usuwając gościowi z drogi wszelkie sytuacje stresowe (np. meldowanie na miejscu, oddanie kluczy na koniec pobytu), znacząco **zwiększasz jego satysfakcję z pobytu**. Każdy taki pozytywny bodziec to dodatkowa szansa na pochlebną opinię od gościa w Internecie.

Problem 1: Męczące wszystkich kolejki w recepcji

Elektroniczna karta meldunkowa

Inne pomysły na szybsze meldowanie? Gdy zmęczony trudami podróży gość przybędzie do obiektu, podaj mu **tablet z elektroniczną kartą meldunkową**, na którym zamelduje się raptem w 2 minuty. Takie „stanowisko do meldowania” możesz urządzić gdzieś obok recepcji. Teraz wystarczy przekazać gościowi dostęp do pokoju i gotowe. A jak na silny organizm przystało, informacja o zameldowaniu trafi od razu do programu hotelowego.

Samodzielne meldowanie się gościa 24/7

Co najlepsze, Twoje opcje wcale się jeszcze nie skończyły. Dodatkowym stanowiskiem do meldowania może stać się także **kiosk hotelowy**. Takie urządzenie to prawdziwa kopalnia możliwości – będę je ujawniać stopniowo, w miarę rozwoju tego artykułu. Na razie skupmy się na meldowaniu.

Zacznę od tego, że najnowsze generacje kiosków hotelowych obsługują już nie tylko rezerwacje internetowe. Teraz możesz przyjść **nawet w środku nocy**, samodzielnie wyszukać interesujący Cię termin i opłacić pobyt. Kiosk zaprogramuje dla Ciebie kartę lub wygeneruje wygodny kod QR do zamka. W ten sposób rozwiązujesz także problem utrzymywania całodobowej recepcji (o tym jednak szerzej powiemy sobie w następnym punkcie).

Problem 1: Męczące wszystkich kolejki w recepcji

Z doświadczenia wiem, że hotelarze różnie podchodzą do wykorzystania kiosków w swoich obiektach. Część z nich faktycznie upatruje w nich wsparcia recepcji podczas szczególnie gorących zmian lub jako „nocny dyżur”. Niektórzy zmieniają profil na całkowicie bezobsługowy, a jeszcze inni stosują je przy wynajmie apartamentów (gdzie kiosk znajduje się w części wspólnej kompleksu i stamtąd goście udają się do swoich mieszkań).

Na razie tyle w temacie kiosku. Jak wkrótce zauważysz, poszczególne elementy automatyki hotelowej przeplatają się ze sobą w zależności od funkcji, którą mają sprawować.

Terminal płatniczy

Jak jeszcze możesz zredukować kolejki w recepcji? Przyspieszając obsługę gości! W tym wypadku doskonale sprawdza się powiązanie programu hotelowego z terminalem płatniczym. Dzięki temu recepcjonista nie musi ręcznie wprowadzać kwoty do zapłaty na terminal (co **eliminuje ryzyko pomyłki**), a sam proces płatności jest maksymalnie skrócony.

Problem 1: Męczące wszystkich kolejki w recepcji

Skaner OCR

Zdarza Ci się przyjmować duże grupy turystów jednocześnie? Rozważ wykorzystanie skanera OCR, który przeczyta i „przepisze” dane z dowodu gościa do programu hotelowego. Nie należy tego mylić z fizycznym skanowaniem dowodu – skanery OCR jedynie odczytują tekst, ale nie zapisują obrazu na komputerze. W ten sposób możesz bardzo **sprawnie zameldować wycieczkę**, na przykład w hostelu.

Cyfrowy informator hotelowy

Kto pyta, nie błądzi, powiadają. Recepcja hotelowa nie jest jednak miejscem szczególnie sprzyjającym zadawaniu dziesiątek pytań. Oczywiście kulturalność recepcjonisty i jego pomocna dłoń są szalenie ważne w budowaniu pozytywnego wizerunku obiektu, tego nie neguję! Mamy tu jednak do czynienia z podobnym problemem do tego, z którym mierzą się nauczyciele – jak poświęcić maksimum uwagi każdemu uczniowi, gdy mam ich pod opieką 30 sztuk?

Automatyka hotelowa i na to pytanie ma odpowiedź. I to odpowiedź niezwykle użyteczną. Wyobraź sobie, że umieszczasz w swoim obiekcie tak zwany **cyfrowy informator hotelowy**. Duży, czytelny kod QR, który gość skanuje swoim telefonem, a jego oczom ukazuje się niesamowicie wygodna aplikacja mobilna Twojego hotelu z dziesiątkami cennych informacji.

Problem 1: Męczące wszystkich kolejki w recepcji

Hasło do Wifi? Godziny zameldowania i wymeldowania? Oferty specjalne? Gdzie i kiedy obiad? Czy macie jakiś catering do apartamentu? Wszystko to w jednym miejscu. Każdy element informatora możesz dodać / zmienić / usunąć w ciągu minuty. Pomyśl tylko, ile setek rutynowych pytań odpadnie Twoim recepcjonistom. A to zaledwie wierzchołek jego potencjału – o kolejnych możliwościach później.

„Ale nikt nie będzie instalował aplikacji w telefonie” – pewnie krzyczysz teraz na mnie w duchu. Sęk w tym, że **żadnej aplikacji mobilnej tutaj nie ma!** Gość skanuje kod, a otwiera mu się przeglądarka internetowa, która wiernie naśladuje wygląd i działanie aplikacji mobilnej!

Informator hotelowy możesz z łatwością powiązać z innymi rozwiązaniami, o których pisałem wcześniej. Wystarczy ustawić automatyczną wysyłkę SMS-a z linkiem do informatora, gdy gość zamelduje się w kiosku lub dokona odprawy online.

Szybsza obsługa zapytań i sytuacji kryzysowych

Ostatnim usprawnieniem, który chciałbym poruszyć, jest wykorzystanie czatu. Nie tylko na stronie – wszędzie pod ręką gościa!

Posiadanie czatu na stronie obiektu sprawia, że przynajmniej część zapytań nie zamienia się ostatecznie w dwudziestominutową debatę telefoniczną (a goście czekają, frustracja narasta).

Problem 1: Męczące wszystkich kolejki w recepcji

Pójdźmy jednak o krok dalej. Czat z recepcją może znajdować się także bezpośrednio w informatorze hotelowym. **WhatsApp, Messenger, zwykły czat** – do wyboru, do koloru. Kolejny punkt dla Ciebie i Twojej obsługi!

„Mariuszu, ale do czatu też trzeba kogoś oddelegować”. I tak i nie, ale o tym szerzej opowiem w innych punktach!

Redukcja Kolejek Na Recepcji

- Odprawa online
- Elektroniczna karta meldunkowa
- Kiosk hotelowy
- Terminal płatniczy
- Skaner OCR
- Cyfrowy informator hotelowy
- Czat zawsze pod ręką gościa

Problem 2: Wysokie koszty utrzymania całodobowej recepcji

Całodobowa recepcja niewątpliwie podwyższa noty u gości, ale wymaga także sporych nakładów finansowych. Niektóre obiekty starają się minimalizować straty, przykładowo zatrudniając na nocne zmiany mniej wykwalifikowany personel. Takie działania to jednak tylko suplementy diety wobec regularnych treningów – zobaczmy więc, jak w tym temacie może pomóc Ci automatyka hotelowa.

Całodobowa recepcja bez dodatkowego personelu

Wiesz już, że kiosk hotelowy doskonale sprawdzi się w przypadku meldowania gościa (potrafi go także wymeldować!). Jego rola może być jednak znacznie większa. Najnowsze modele kiosków posiadają **funkcję zarządzania rezerwacją**. Wyobraź sobie, że gość stwierdza późnym wieczorem, że nie uśmiecha mu się wizja powrotu do szarej rzeczywistości. Ale jak wcielić tę błyskotliwą myśl w życie, gdy wokół ani żywej duszy, a pobyt kończy się jutro rano?

W tym nowym, zautomatyzowanym świecie wystarczy podejść do kiosku, zweryfikować swoją tożsamość i wybrać opcję przedłużenia pobytu. Kiosk sprawdzi dostępność pokoi, przyjmie płatność i zaktualizuje czas dostępu do pokoju. Ty w tym czasie możesz dalej spać spokojnie.

Obecność kiosku sprawia, że niestraszne Ci będą nocne przyjazdy spóźnionych gości. Możliwość sprawnego zameldowania w tak niewdzięcznym momencie z pewnością zapewni Ci kilka dodatkowych punktów u gościa.

Problem 2: Wysokie koszty utrzymania całodobowej recepcji

Całodobowy dostęp do informacji

No dobrze, goście mogą się swobodnie meldować, wymeldowywać i wydłużać pobyty o każdej porze dnia i nocy. A co z ich problemami i potrzebami?

Założmy, że naszemu gościowi zamarzyła się wieczorna wyprawa na miasto. Smaczne jedzenie, może jakiś koncert albo po prostu zwykłe zwiedzanie. W takiej sytuacji ci co bardziej towarzyscy klienci chętnie udadzą się na recepcję, aby podpytać o okoliczne atrakcje. Oczywiście znaczna większość osób sięgnie po telefon... i o to właśnie chodzi!

Spójrz, wspomniany wcześniej informator hotelowy nie tylko pozwoli Ci tutaj oszczędzić na nocnych dyżurach pracowników, ale także **wyjawia gościowi wszystkie restauracje i inne miejsca**, z którymi współpracujesz na polecenia!

Całodobowa komunikacja

A jeżeli uparłem się, by z kimś porozmawiać? Co powiesz w takim razie na sprzężony z informatorem hotelowym chatbot? Wyobraź sobie **wirtualnego recepcjonistę**, który komunikuje się swobodnie w ponad 100+ językach, a swoją wiedzę czerpie bezpośrednio z Twojego informatora. Gość wybiera więc rozmowę z recepcją, otwiera czat, wpisuje pytanie „Gdzie mogę dobrze zjeść” i za moment otrzymuje szczegółową listę. Bez udziału człowieka!

Problem 2: Wysokie koszty utrzymania całodobowej recepcji

Zdaję sobie sprawę, że nie wszystkie pytania do recepcji dotyczą jedzenia. Co w sytuacji, gdy gość zada pytanie wykraczające poza możliwości czatbota? Otóż czatbot może płynnie przekazać rozmowę do Twojego recepcjonisty, bez informowania o tym gościa! O innych znakomitych możliwościach czatbota opowiem jeszcze później.



**Tańsza
Recepcja
Całodobowa**

- Kiosk hotelowy
- Cyfrowy informator hotelowy
- Czatbot

Problem 3: Wysokie koszty operacyjne obiektu

Koszty operacyjne hotelu zależne są od wielu czynników – między innymi sposobu prowadzenia działalności, wielkości obiektu i jego standardu. Hotelarze, znając podstawowy koszt pokoju, byli w stanie kontrolować koszty ogólne, stałe i zmienne i wypracować pewną normę kontroli.

Niestety, pandemia i szalejąca inflacja zmusiły wszystkich do wypracowania elastyczności na niespotykaną dotąd skalę.

Zobaczmy więc, jak może Cię w tym wspomóc automatyka hotelowa. A jako bonus za chwilę dołożę coś ekstra!

Niższe koszty zużycia mediów

Automatyka hotelowa to skuteczny sposób na zmniejszenie kosztów zużycia mediów w obiekcie. W tym momencie na rynku znajdziesz całą gamę czujników. Chcesz **zapanować nad zużyciem wody, gazu czy prądu**? Wystarczy zamontować odpowiednie urządzenia i wskazać im, co i kiedy mają robić.

Przykłady? Proszę bardzo! Załóżmy, że gość otworzył drzwi balkonowe, aby nacieszyć oczy pięknym widokiem ze swojego apartamentu. W takiej sytuacji system może **automatycznie wyłączyć klimatyzację**, w efekcie zmniejszając zużycie prądu. Temperatura w pokojach ma wynosić maksymalnie 19 stopni? Gdy pułap ten zostanie osiągnięty, automatyka hotelowa **samoczynnie wyłączy ogrzewanie**. Nikogo nie ma w apartamencie? Prąd odłączony! Gość zostawił odkręcony kran i poszedł sobie? Zakręcone!

Problem 3: Wysokie koszty operacyjne obiektu

Takich „scenariuszy automatyzacji” możesz stworzyć dowolną ilość. Co najlepsze, wszystkie działania czujników i innych urządzeń (np. zamka hotelowego, ale o tym później) mogą być raportowane do aplikacji w Twoim telefonie.



Jeżeli zastanawiasz się, które elementy automatyki hotelowej byłyby najlepsze dla Twojego obiektu, zamów **bezpłatną rozmowę** z naszym ekspertem.

ZAMÓW ROZMOWĘ

Niższa częstotliwość zatrudniania housekeepingu

Tutaj bardzo krótko – wynajęcie personelu, aby specjalnie udał się do apartamentów i skręcił grzejniki po zimie, także swoje kosztuje. Dzięki automatyce hotelowej możesz umieścić w apartamencie termostat do grzejników, który **fizycznie zakręci grzejnik**, gdy spełnione zostaną określone przez Ciebie kryteria.

Problem 3: Wysokie koszty operacyjne obiektu

Koniec z ciągłym drukowaniem broszur i ulotek

Nieodzownym elementem wielu hoteli jest komplet ulotek leżących w lobby albo na stole w pokoju. Pełnią one oczywiście niezwykle ważną rolę reklamową i informacyjną. Co jednak w sytuacji, gdy chcemy coś dopisać lub zaktualizować? Drukowanie kolejnych egzemplarzy to strata Twoich pieniędzy i niepotrzebne marnowanie papieru.

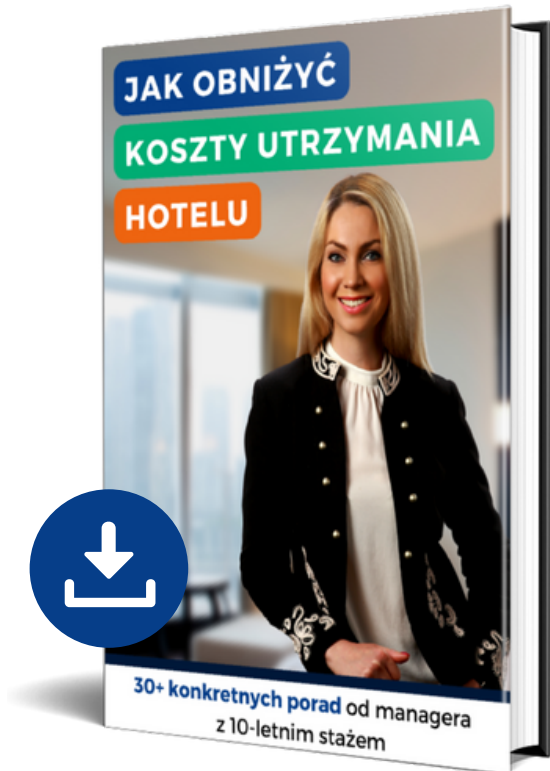
Zamiast tego możesz розміścić cyfrowy informator hotelowy w pożądanym przez Ciebie miejscu w obiekcie i problem z głowy. Dodanie nowej promocji czy restauracji zajmie Ci kilka chwil, a zmiana natychmiast stanie się dostępna dla wszystkich gości.

BONUS DLA CIEBIE - 2 ebooki o obniżaniu kosztów operacyjnych od managera z 10-letnim doświadczeniem

Obiecałem bonus, proszę bardzo! Co więcej, poniższe publikacje Julii Armatys wcale nie opierają się tylko na automatyce hotelowej. Znajdziesz tam ponad 70 porad i sekretów z różnych obszarów pracy hotelu, które pomogą Ci skutecznie obniżyć koszty operacyjne.

Serdecznie zapraszam do pobrania lektur na później (znajdziesz je na kolejnej stronie, wystarczy kliknąć na danej okładce), a my idziemy dalej!

Problem 3: Wysokie koszty operacyjne obiektu



**Niższe
Koszty
Operacyjne**

- Czujniki
- Termostat
- Cyfrowy informator hotelowy
- Więcej porad w ebookach!

Problem 4: Nieuprawniony dostęp do apartamentu

Jednym z najbardziej frustrujących aspektów wynajmu apartamentów jest upewnienie się, że każdy lokator znajduje się w nich za naszą zgodą. Dorabianie kluczy, pomieszkiwanie bez naszej wiedzy, włamania – zobaczmy, co na to automatyka hotelowa.

Koniec z nieuprawnionym dostępem

Z odsieczą przybywa nowoczesny zamek hotelowy. No właśnie – nie chodzi o jakikolwiek zamek hotelowy, tylko taki wyposażony w komunikację Z-Wave. Bez wchodzenia w techniczne szczegóły, ta technologia pozwala zamkowi **współpracować i komunikować się z całą automatyką hotelową**.

Wyobraź więc sobie, że jeżeli ktokolwiek wejdzie do apartamentu, sprawdzonych zostanie kilka rzeczy:

- 1) Gość otworzył zamek bez użycia siły, a więc zapłacił za pobyt i w zamian otrzymał kod PIN, QR lub inną formę dostępu
- 2) Gość może przebywać w apartamencie, więc czujniki nie będą wszczynać alarmu (informację otrzymają od zamka)
- 3) Ty utrzymujesz pełną kontrolę nad tym, kto i kiedy przebywa w apartamencie – a wszystko to bezpośrednio w Twoim telefonie.

Problem 4: Nieuprawniony dostęp do apartamentu

No właśnie – pełną kontrolę. Mając taki zamek hotelowy, możesz w każdej chwili **tworzyć lub zabierać uprawnienia konkretnym osobom** – na przykład personelowi sprzątającemu. Dodatkowo możesz zdalnie otworzyć drzwi z poziomu telefonu, o czym wspominałem już wcześniej. Jeśli przy okazji zrezygnujesz z fizycznego zamka do drzwi, nie musisz także martwić się o dorabianie kluczy.

Taki nowoczesny zamek hotelowy oferuje jeszcze kilka znakomitych funkcji, o których powiem jednak w dalszej części artykułu.

Pełna Kontrola Dostępu

- Nowoczesny zamek hotelowy
- Czujniki ruchu, otwarcia
- Kontrola dostępu w telefonie

Problem 5: Kulejąca komunikacja z gościem

Doszliśmy właśnie do jednego z tych punktów, które często decydują o „być albo nie być” danego obiektu noclegowego. Sposobów na poirytowanie gościa jest niestety całe mnóstwo, a niezadowolony klient bardzo chętnie współtworzy sekcję z negatywnymi opiniami na Booking.com.

Na szczęście automatyka hotelowa ma dla Ciebie sporo rozwiązań, dzięki którym potężnie zwiększysz swoją szansę na lepsze opinie w Internecie i większą ilość rezerwacji powracających.

Komplet informacji dla gościa

„Ostrzegałem”, że będę się powtarzać. Cyfrowy informator hotelowy to znakomity sposób na zrobienie dobrego pierwszego wrażenia. Możesz go wpleść w email lub SMS, który klient otrzyma po opłaceniu rezerwacji lub dokonaniu odprawy online. Informator skutecznie i w przyjemny dla oka sposób przekaże gościowi, **kiedy i jak dojechać do Twojego obiektu.**

Komunikacja na każdym etapie rezerwacji

Zastanówmy się, ile różnych wiadomości musi wysyłać recepcjonista:

Problem 5: Kulejąca komunikacja z gościem

- Potwierdzenie rezerwacji
- Przyjęcie płatności
- Przypomnienie o zalegającej płatności
- Przypomnienie o rezerwacji
- Podziękowanie za rezerwację
- Prośba o opinię
- Potwierdzenie anulacji rezerwacji
- Potwierdzenie zmiany terminu rezerwacji
- Wysłanie linku do płatności
- Wysłanie kodu do zamka

Wypisałem tu tylko najprostsze warianty i nie uwzględniłem działań marketingowych pokroju wysyłania kodów rabatowych czy ofert specjalnych!

Na szczęście **już od dawna nie musisz ręcznie wysyłać setek wiadomości dziennie** – pieczę nad tym może przejąć program hotelowy.

Zasada działania jest bardzo prosta. Tworzysz szablon wiadomości (możesz także dołączać załączniki!), do którego następnie przypisujesz różne kryteria wysyłki. Przykładowo „Wyślij tę wiadomość, gdy do rozpoczęcia rezerwacji zostały 3 dni, a gość wciąż nie zapłacił”. Co więcej, niektóre programy hotelowe mogą same wygenerować **link do płatności dla gościa** i umieścić go w wiadomości lub SMSie.

W ten sposób możesz zautomatyzować najbardziej rutynowe aspekty komunikacji z gościem, a także usprawnić działania marketingowe. Twój zespół może natomiast w pełni skoncentrować się na dopieszczaniu gościa podczas kontaktu bezpośredniego!

Problem 5: Kulejąca komunikacja z gościem

Szybsza obsługa zapytań telefonicznych

Jako że program hotelowy również jest częścią organizmu automatyki hotelowej, grzechem byłoby nie wykorzystać jego możliwości. Zastanówmy się na początek, jak usprawnić obsługę zapytań telefonicznych, gdzie lwia część pytań powtarza się od stuleci (no dobrze, z tymi stuleciami trochę przesadziłem).

Jeśli klient zapyta Cię o dostępne pokoje na weekend, wystarczy szybki rzut oka na grafik rezerwacji, aby udzielić odpowiedzi. Poprosił o rezerwację terminu? Taką operację możesz wykonać w kilkanaście sekund. Co jednak w sytuacji, kiedy klient zaczyna wypytywać o standard pokoju, jego wyposażenie lub obecność łazienki?

Na szczęście recepcja nie musi tego wszystkiego kuć na blachę. Spójrz, wystarczy, że uzupełnisz wyposażenie pokoju i jego najważniejsze cechy w programie hotelowym. Informacje te zobaczysz wtedy **bezpośrednio w oknie rezerwacji**. Ponadto możesz skorzystać ze **specjalnej wyszukiwarki wolnych terminów**, gdzie łatwo zaznaczysz wyposażenie i standard pokoju. W ten sposób błyskawicznie (i wyczerpująco) odpowiesz na pytanie potencjalnego gościa!



Jeżeli zastanawiasz się, które elementy automatyki hotelowej byłyby najlepsze dla Twojego obiektu, zamów **bezpłatną rozmowę** z naszym ekspertem.

ZAMÓW ROZMOWĘ

Problem 5: Kulejąca komunikacja z gościem

Lepsza komunikacja między recepcjonistami

Zapomnij o karteczkach samoprzylepnych na recepcji. Jeżeli gość z pokoju 21 zamówił budzenie na jutro o 9:00, możesz łatwo ustawić **przypomnienie dla jego rezerwacji**. System wyświetli wówczas komunikat wybranemu recepcjoniście o wskazanej przez Ciebie godzinie.

A może chcesz zostawić ważną informację dla całego personelu? Wystarczy utworzyć **ogólne powiadomienie** (niezwiązane z żadną rezerwacją) i zaznaczyć, że mają je zobaczyć wszyscy użytkownicy programu hotelowego.

Sprawne zgłaszanie problemów przez gości

Mówiliśmy już trochę na ten temat w pierwszym punkcie – teraz nieco go rozszerzymy. Cyfrowy informator hotelowy, oprócz wygodnego czatu przez WhatsApp, Messenger i zwykły czat, pozwoli także gościowi zadzwonić bezpośrednio na recepcję.

To jednak nie wszystko. Załóżmy, że gość wysłał Ci zdjęcie uszkodzonego krzesła i poprosił o jego wymianę. Możesz teraz z łatwością **zamienić jego wiadomość w zgłoszenie**, przypisać do odpowiedniego działu (np. Konserwacji) i wysłać do realizacji. Gość będzie zachwycony szybkością reakcji, a Tobie nie umknie żaden problem – wszystkie zgłoszenia (z podziałem na zrealizowane i do realizacji) przechowywane są w wygodnym panelu internetowym.

Problem 5: Kulejąca komunikacja z gościem

Zgłoszenia w informatorze hotelowym doskonale sprawdzą się także wtedy, **gdy gość poprosi o przyniesienie czegoś** (np. żelazka). Wystarczy dodać prośbę do systemu, zaznaczyć dział housekeepingu lub konkretną osobę i gotowe!

Łatwa komunikacja z zagranicznymi gośćmi

Doskonale wiesz już, że cyfrowy informator hotelowy pozwala gościowi na błyskawiczny kontakt z recepcją na kilka sposobów. Ba, część rozmów może przejąć Twój wirtualny recepcjonista. Teraz chciałbym dodać do tego jeszcze jedną kapitalną informację.

Niezależnie od tego, jak swobodnie Ty i Twój zespół czujecie się w mówieniu po angielsku czy niemiecku, zawsze może trafić się klient, który Szekspira pochtania do śniadania lub płynnie włada językiem hiszpańskim. Nic straconego! Możesz tak skonfigurować czat w cyfrowym informatorze hotelowym, aby **automatycznie tłumaczył wypowiedzi gościa oraz Twoje**.

Gość może więc napisać „When can I eat breakfast”, a Ty u siebie w telefonie zobaczysz przetłumaczoną wersję. Gdy zaś odpiszesz po polsku „Bufet czynny jest od ósmej rano”, gość zobaczy odpowiedź w języku angielskim. System obsługuje ponad 100+ języków, więc nie musisz już martwić się o komunikację. I wciąż nie zapominajmy, że wiele z tych rozmów może za Ciebie przeprowadzić wbudowany czatbot, również korzystając z dobrodziejstw tłumacza.

Problem 5: Kulejąca komunikacja z gościem

Lepsza Komunikacja Z Gośćmi

- Cyfrowy informator hotelowy
- Auto wysyłka email / SMS
- Program hotelowy
- System przyjmowania zgłoszeń
- Czat(bot) w wielu językach

Problem 6: Jak sprzedać gościowi kolejne towary, usługi i pobyty

Żyjemy w czasach, gdzie sprzedaż jakiegoś produktu bardzo często stanowi jedynie wstęp do kolejnych ofert i możliwości. Nie inaczej jest w branży hotelarskiej. Zobaczmy więc, jak automatyka hotelowa może pomóc Ci w zwiększeniu sprzedaży bezpośredniej i średniej wartości rezerwacji.

Regularna dosprzedaż usług

Hej, to znowu on! Cyfrowy informator hotelowy! Możesz w nim utworzyć osobne zakładki z usługami czy ofertami specjalnymi. Każda usługa może mieć nawet dedykowany link do zamówienia jej! W ten sposób gość z łatwością zapozna się ze wszystkimi atrakcjami w Twoim obiekcie.

Aby jeszcze bardziej podkreślić Twoje możliwości w tym zakresie, co powiesz na możliwość masowego wysyłania SMSów z ofertą specjalną na drinka w hotelowym barze? Oczywiście to tylko przykład, a nie jedyna opcja

SMS trafiłby do wszystkich gości w hotelu lub dokładnie wskazanych przez Ciebie segmentów (np. tylko klienci biznesowi). Biorąc pod uwagę, że otwieralność SMSów często przekracza nawet 90%, jest to znakomity sposób, aby „wycisnąć” jak najwięcej ze swoich atrakcji i ofert specjalnych.

Problem 6: Jak sprzedać gościowi kolejne towary, usługi i pobyty

Sprzedaż usług już na etapie rezerwacji pobytu

Klient chce dokonać rezerwacji bezpośrednio przez stronę www Twojego obiektu? Mam nadzieję, że masz zainstalowany na niej **system rezerwacji online!** Niektóre z nich mogą także zaproponować gościowi wskazane przez Ciebie usługi dodatkowe (np. odbiór z lotniska lub powitalne wino). Przy okazji zyskasz kilka punktów za świetną obsługę!

Samodzielne wydłużanie pobytu przez gościa

Wspominałem o tym wcześniej, lecz jeśli jedynie „skanujesz” ten artykuł dodam to jeszcze raz – nowoczesny kiosk hotelowy pozwoli Twojemu gościowi samodzielnie przedłużyć swój pobyt o dowolnej porze dnia i nocy.

Wygodny catering dla gościa

Gość zgłodził, ale nie ma ochoty schodzić do hotelowej restauracji? Z automatyką hotelową to żaden kłopot! Wykorzystaj **system do rezerwowania posiłków i usług**. Umieszczasz go w formie linku lub kodu QR na broszurze w pokoju (lub po prostu podpinasz do cyfrowego informatora hotelowego, a zakładkę nazywasz Catering).

Problem 6: Jak sprzedać gościowi kolejne towary, usługi i pobyty

Dzięki temu gość może z łatwością wybrać interesujący go posiłek, wskazać numer pokoju i godzinę dostawy, a następnie dokonać płatności online. Informacja o nowym zamówieniu trafi do specjalnego systemu internetowego, gdzie może podejrzeć je Twoja kuchnia hotelowa lub... zaprzyjaźniona restauracja. Tak! Gość może wybrać, z której restauracji zamówi posiłek, a listę lokali uzupełniasz we własnym zakresie. Jest to więc znakomity sposób na **dodatkowy zarobek poprzez polecenia**.

Dodatkowo taki system cateringowy pozwoli Ci wydawać gościom kupony (na przykład na darmowe śniadanie dla dwojga).

Gdzie hotelarze stosują automatykę hotelową?



Hotele



Apartamenty



Kamienice



Pensjonaty

Problem 6: Jak sprzedać gościowi kolejne towary, usługi i pobyty

Zwiększenie ilości rezerwacji powracających

Pod tym hasłem kryje się **możliwość automatycznego wysyłania maili i SMSów**. Zobacz, możesz ustawić, aby X miesięcy po zakończeniu rezerwacji, system hotelowy samodzielnie wysyłał gościom wiadomość zachęcającą do powrotu.

Prosty sposób na zmniejszenie ilości niedojazdów

Czasem zdarzają się sytuacje, w których klient rezerwuje pobyt, lecz ostatecznie nie opłaca go i rezygnuje z przyjazdu. Aby choć minimalnie przeciwdziałać takim praktykom, możesz wykorzystać **generowanie linków do wygodnej płatności online**.

Wyobraź sobie, że dzwoni do Ciebie klient zainteresowany rezerwacją pobytu. Udaje Ci się przekonać go do swojej oferty i jeszcze **w trakcie rozmowy wysyłasz mu link mailem lub SMSem**. Gość opłaca pobyt, a płatność niemal natychmiast trafia do programu hotelowego.

Dzięki temu zmniejszasz ryzyko, że gość rozmyśli się po pewnym czasie. Gdyby to jednak nastąpiło, niektóre systemy hotelowe pozwalają zamienić taką wpłatę na **voucher** do późniejszego wykorzystania.

Problem 6: Jak sprzedać gościowi kolejne towary, usługi i pobyty

**Większa
Dosprzedaż
Usług**

- Cyfrowy informator hotelowy
- System rezerwacji online
- Kiosk hotelowy
- Zamawianie posiłków i usług
- Program hotelowy

Problem 7: Ręczna obsługa rezerwacji zabiera masę czasu

Obecny poziom automatyki hotelowej daleko wykracza poza pobranie rezerwacji z OTA. Zaczniemy od podstaw!

Automatyczne zarządzanie rezerwacjami

Choć to **jedna z najbardziej oszczędzających czas funkcji w historii automatyki hotelowej**, wciąż spora część hotelarzy nie korzysta z niej lub zwyczajnie nie wie o jej istnieniu.

Niemal każdy program hotelowy na rynku oferuje mniej lub bardziej rozbudowaną synchronizację z portalami rezerwacyjnymi (w branży nazywanymi OTA). Dzięki niej zarządzanie dostępnością w portalach przejmuje oprogramowanie hotelowe. Dla Ciebie oznacza to ogromne korzyści:

- Program hotelowy będzie **automatycznie pobierał nowe rezerwacje** np. z Booking.com. Odpada więc konieczność żmudnego przepisywania każdej rezerwacji. Nie musisz martwić się o pomyłki i przeciekający przez palce czas. Co więcej, system automatycznie zablokuje dostępność na zarezerwowany termin, drastycznie ograniczając ryzyko przerezerwowania i chroniąc Twój portfel.
- Każda rezerwacja dodana do programu hotelowego (np. dokonana przez gościa w kiosku hotelowym lub poprzez system rezerwacji online) również będzie **automatycznie blokowała dostępność w portalu rezerwacyjnym**. Koniec z pośpiesznym logowaniem się do portalu, aby zablokować termin.

Problem 7: Ręczna obsługa rezerwacji zabiera masę czasu

- Jeżeli gość anuluje rezerwację lub zmieni jej termin na portalu, informacja automatycznie trafi do Twojego programu hotelowego. W przypadku anulacji, program samodzielnie odnajdzie ją na grafiku, usunie i wyśle poprawioną dostępność.
- Wszystkie rezerwacje, które zostały pobrane z portalu, otrzymają odpowiednie źródło oraz zakładkę w programie. Dzięki temu możesz tworzyć **szczegółowe raporty i statystyki sprzedażowe**. Który portal lub kanał rezerwacyjny przynosi Ci największe korzyści? Wygeneruj szczegółowy raport i dowiedz się, gdzie ulokować większy budżet reklamowy.

A to wciąż nie wszystko! Synchronizacja z OTA pozwala także na **swobodne zarządzanie cenami** bezpośrednio w programie hotelowym. Oznacza to, że jednym kliknięciem możesz teraz przesłać nową cenę weekendową do Booking.com. Albo wręcz cały plan cenowy!

Podobnie wygląda sprawa z restrykcjami. Wszystkim możesz zarządzać w jednym miejscu – w programie hotelowym. W łatwy sposób wyślesz informację do portalu, że w lipcu obowiązują ograniczenia „Minimalny pobyt – 3 dni”, „Maksymalny pobyt – 7 dni” oraz „Minimalne wyprzedzenie – 10 dni”. Pozwoli Ci to tworzyć plany last i first minute!



Jeżeli zastanawiasz się, które elementy automatyki hotelowej byłyby najlepsze dla Twojego obiektu, zamów **bezpłatną rozmowę** z naszym ekspertem.

ZAMÓW ROZMOWĘ

Problem 7: Ręczna obsługa rezerwacji zabiera masę czasu

Automatyczne zarządzanie wieloma portalami

Takie bezpośrednie połączenie program hotelowy – OTA doskonale sprawdza się, gdy jednocześnie wystawiasz swoją ofertę na dwóch, trzech portalach rezerwacyjnych. Co w tym wszystkim zmienia channel manager? Bardzo upraszczając, channel manager pozwoli Ci rozciągnąć powyższe korzyści na kilka lub **kilkanaście portali rezerwacyjnych jednocześnie**.

Dzięki temu znika zamartwianie się, że musisz ręcznie wpisać blokadę dostępności na Booking.com i 10-ciu innych portalach. Albo że musisz poświęcić cały dzień na wprowadzanie nowych cen – zamiast tego wprowadź ceny w programie hotelowym, wyślij je do channel managera i ciesz się zaoszczędzonym dniem!

Automatyczna optymalizacja planów cenowych

Istnieją na rynku rozwiązania, które wykorzystują potęgę sztucznej inteligencji do **automatycznego ustawiania cen** w Twoich planach cenowych w taki sposób, aby przynosiły maksymalne możliwe zyski. Oczywiście wszystko we współpracy z programem hotelowym.

Problem 7: Ręczna obsługa rezerwacji zabiera masę czasu

Automatyczne przesyłanie rezerwacji przez gościa

Każda rezerwacja dokonana przez gościa w kiosku zostanie automatycznie wprowadzona na grafik programu hotelowego, blokując także dostępność w portalach rezerwacyjnych. Kolejna oszczędność czasu dla Ciebie i Twojej recepcji.

Automatyczna optymalizacja obłożenia

Niektóre programy hotelowe oferują funkcję, która potrafi **zwiększyć obłożenie obiektu nawet o 30%**. Funkcja ta nazywa się „rezerwacjami na zasobach”.

Wyobraź sobie, że włączasz taką opcję i od tej pory program hotelowy **samodzielnie „układa” grafik rezerwacji** tak, by zapewnić Ci najbardziej optymalne obłożenie. Rezerwacje na zasób nie mają przypisanego pokoju, a jedynie ich grupę (np. pokoje dwuosobowe). Przypisanie pokoju następuje dopiero w momencie zameldowania gościa.

Poza możliwym wzrostem obłożenia, praca na zasobach niesie za sobą jeszcze inne korzyści:

- Oszczędność czasu – grafik rezerwacji „układa się” automatycznie.

Problem 7: Ręczna obsługa rezerwacji zabiera masę czasu

- Gość ma większą szansę na otrzymanie posprzątanego pokoju – program hotelowy będzie dawał wyższy priorytet pokojom, które są oznaczone jako posprzątane.
- Przy włączonej synchronizacji z OTA, wszystkie rezerwacje z portali mogą automatycznie wpadać na zasób – będą więc „układać się” na grafiku, zapewniając Ci optymalne obłożenie w obiekcie.

Sprawna praca zespołu sprzątającego

Mówiąc o obsłudze rezerwacji, nie sposób nie wspomnieć o serwisie sprzątającym. Na szczęście automatyka hotelowa i na to ma odpowiedź.

Zacznijmy od programu hotelowego. Niektóre z nich pozwolą Ci ustawić **automatyczną wysyłkę raportu** dla zespołu sprzątającego. Przykładowo: „Każdego dnia o 6:00 rano wysyłaj na podane adresy mailowe informację o tym, jakie pokoje należy dzisiaj posprzątać lub przygotować na przyjazd gościa”. Oczywiście do każdej rezerwacji możesz dopisać notatki dla personelu (np. Wymienić pościel).

Dodatkowo istnieją na rynku dedykowane **aplikacje do obsługi housekeepingu**. Osoba sprzątająca uruchamia aplikację i widzi listę wszystkich pokoi do posprzątania. Wchodząc do danego pokoju, zaznacza rozpoczęcie sprzątania. Po wszystkim zaznacza jego zakończenie. Jest to więc doskonałe narzędzie do kontroli wydajności i jakości pracy Twojego zespołu sprzątającego.

Problem 7: Ręczna obsługa rezerwacji zabiera masę czasu

Co więcej, niektóre aplikacje tego typu mogą synchronizować się bezpośrednio z programami hotelowymi, jeszcze bardziej oszczędzając Twój czas!

**Sprawną
Obsługę
Rezerwacji**

- Synchronizacja z OTA
- Channel manager
- Automatyczna optymalizacja cen
- Kiosk hotelowy
- Praca na zasobach
- Narzędzia do housekeepingu

Problem 8: Kłopoty z dostępem do pokoju w nagłych przypadkach

Brak prądu w obiekcie, awaria Internetu, a może zwykła ludzka tendencja do gubienia rzeczy? Żaden hotelarz nie lubi, gdy gość nagle nie może dostać się do pokoju. Tutaj również z pomocą przychodzi nam automatyka hotelowa.

Dostęp nawet w przypadku awarii prądu i Internetu

Fakty są takie, że wiele obiektów i apartamentów korzysta obecnie z połączenia zamek hotelowy + wejście na fizyczny klucz. Na papierze wygląda to na kompletne rozwiązanie, lecz i tutaj możemy znaleźć ryś na diamentcie.

Zacznijmy od tego, że ogromna część zamków dostępnych na rynku do działania potrzebuje prądu i / lub Internetu. Owszem, część modeli działa na baterie, lecz nawet w takim wypadku wciąż do weryfikacji karty czy kodu PIN potrzebuje połączenia z zewnętrznym serwerem.

Wystarczy więc awaria prądu w obiekcie, odcięcie od pracy routerów i nagle zamek staje się bezużyteczny. A gość niekoniecznie musi nosić przy sobie klucz lub klucze posiada tylko personel obiektu.

Na szczęście od niedawna dostępne są na rynku nowoczesne zamki hotelowe, które oprócz standardowych rodzajów dostępu (kod PIN, karta, itp.) pozwalają także generować tak zwane **kody offline**.

Problem 8: Kłopoty z dostępem do pokoju w nagłych przypadkach

Korzystając z aplikacji mobilnej, generujesz wówczas kod, który ma w sobie zaszyfrowane takie informacje jak termin rezerwacji, numer pokoju czy godziny dostępu. Wystarczy przekazać kod gościowi, aby ten mógł swobodnie dostać się do pokoju, zanim minie awaria. Takie zamki pracują na baterie, więc niestraszny im zanik prądu.

Przepraszam, zgubiłem kartę!

Niektóre modele kiosków mogą wydać gościowi **nową kartę**, jeżeli ten zgubił poprzednią lub zwyczajnie potrzebuje jeszcze jednej (na przykład dla swojego partnera).

A gdy to gość się pogubi...

Wspominałem wcześniej o sytuacjach kryzysowych. Czasem niestety trafi nam się... wczorajszy delikwent, który zapomni kodu do pokoju lub – o zgrozo! – apartamentu.

W takiej sytuacji nie musisz na szczęście narażać personelu (lub siebie) na wątpliwą przyjemność bezpośredniej „rozmowy” z klientem. Wystarczy szybki rzut oka na monitoring, weryfikację gościa i **zdalne otwarcie zamka** (tak, wystarczy kliknięcie w telefonie) lub podestanie kodu za pomocą czatu.

Problem 8: Kłopoty z dostępem do pokoju w nagłych przypadkach

**Stały
Dostęp
Do Pokoju**

- Nowoczesny zamek hotelowy
- Kiosk hotelowy
- Czat zawsze pod ręką gościa

Problem 9: Problemy komunikacyjne między działami

Recepcja, księgowość, housekeeping, kuchnia, kadra zarządzająca... Komunikacja pomiędzy nimi to fundament sprawnego funkcjonowania Twojego biznesu. Oczywiście tutaj również możesz zautomatyzować pewne elementy współpracy.

Wspominaliśmy już wcześniej o systemach do przyjmowania i przekazywania zgłoszeń od gości. Takie narzędzia dostępne są również w formie aplikacji mobilnej, co niesamowicie usprawnia przepływ informacji.

Co jeszcze proponuje nam automatyka hotelowa?

Różne możliwości programu hotelowego

Zacznijmy od tego, że dobrej jakości program hotelowy zapewnia narzędzia dla wielu różnych działów. Aby uniknąć wchodzenia sobie w kompetencje, najprościej jest utworzyć osobne konto każdemu pracownikowi i przypisać go do odpowiedniego działu. Każdy dział może oczywiście posiadać inny zakres uprawnień w systemie (np. Księgowość może mieć jedynie dostęp do sekcji z dokumentami księgowymi).

Dobrym pomysłem będzie także intensywne wykorzystanie systemu przypomnień, o którym wspominałem już wcześniej.

Problem 9: Problemy komunikacyjne między działami

Jednak elementem, który w mojej opinii może zrobić największą różnicę w Twoim obiekcie, jest możliwość **zsynchronizowania programu hotelowego z różnymi systemami zewnętrznymi**. Wszak Twoja księgowość czy restauracja hotelowa także mają swoje narzędzia!

Przykładowo, synchronizacja z systemem gastronomicznym pozwoli Ci wygodnie rozliczać gości z jego zakupów w restauracji, gdy ten przyjdzie wymeldować się na końcu pobytu.

Z kolei synchronizacja z systemami księgowymi pozwoli Ci przesyłać dokumenty wystawione przez recepcję bezpośrednio do wykorzystywanego przez księgowość programu. Możesz także generować pliki JPK dla Urzędu Skarbowego!

Możliwości synchronizacji jest wiele, o czym szerzej dowiesz się z infografiki na końcu ebooka!



Jeżeli zastanawiasz się, które elementy automatyki hotelowej byłyby najlepsze dla Twojego obiektu, zamów **bezpłatną rozmowę** z naszym ekspertem.

ZAMÓW ROZMOWĘ

Problem 9: Problemy komunikacyjne między działami

Cyfrowy dziennik zmiany

Twoja recepcja nie musi już prowadzić dziennika zmian w zeszycie. Obecnie są już na rynku rozwiązania dla hotelarzy, które pozwalają sprawnie notować wszystkie uwagi i spostrzeżenia do wygodnego systemu w przeglądarce i aplikacji mobilnej.

Oprócz znacznie lepszej czytelności takiego dziennika, jego ogromną zaletą jest system powiadomień. Dzięki temu nie musisz martwić się, że zespół ominie jakąkolwiek istotną informację.

**Lepsza
Komunikacja
Działów**

- Cyfrowy dziennik zmiany
- Aplikacja mobilna
- Program hotelowy
- Synchronizacja różnych narzędzi

Problem 10: Sprawne zbieranie opinii od gości

Zbieranie opinii gości jest istotne z co najmniej kilku różnych powodów:

- Negatywne i neutralne opinie pozwalają Ci zlokalizować punkty zapalne w Twoim obiekcie, które należy jak najszybciej rozwiązać
- Pozytywne opinie stanowią znakomitą reklamę i dają Ci niezwykle silny oręż w Twoich działaniach marketingowych
- Opinie każdego rodzaju to także świadectwo tego, że ludzie w ogóle przyjeżdżają do Twojego obiektu.

Poniżej dowiesz się, jak w zbieraniu opinii pomaga automatyka hotelowa.

Automatyczne wysyłanie prośby o opinię

Jak ustaliliśmy już wcześniej, dobrej jakości program hotelowy może automatycznie wysyłać za Ciebie dowolne wiadomości. Spójrz, możesz utworzyć **automat**, który na przykład dzień po wyjeździe gościa z obiektu wyśle mu email (a jeszcze lepiej SMS!) z **linkiem do wystawienia opinii**.

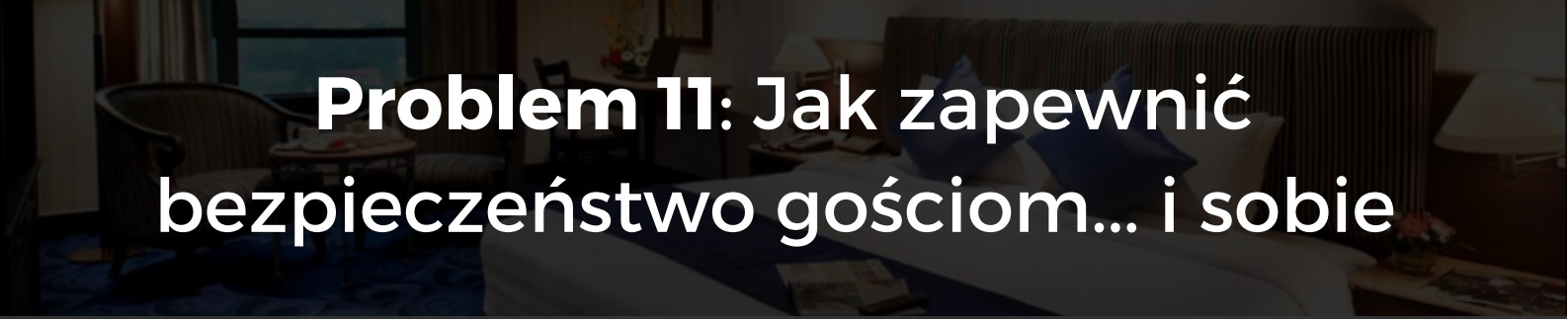
Prosząc o opinię, warto wykorzystać fakt, że niektóre portale rezerwacyjne chętnie przyznają bonusy i zniżki za wystawianie recenzji – doskonałym przykładem jest tutaj Booking.com. Możesz więc ustawić osobną wiadomość właśnie dla klientów tego portalu, z linkiem bezpośrednio do wystawienia opinii dla Twojego obiektu.

Problem 10: Sprawne zbieranie opinii od gości

Oczywiście nie każdy gość pofatyguje się do wystawienia opinii, lecz regularne wysyłanie SMSów do wszystkich gości na pewno znacząco podniesie Twoje szanse!

**Nieustanne
Zbieranie
Opinii Gości**

- Auto wysyłka email i SMS
- Segmentowanie według źródła



Problem 11: Jak zapewnić bezpieczeństwo gościom... i sobie

Decydując się na nocleg w obiekcie, gość chce czuć się w nim bezpiecznie i komfortowo. Nie mniej ważny jest jednak Twój spokój ducha! Na szczęście w obu sprawach możesz liczyć na automatykę hotelową.

Pełna kontrola nad tym, co dzieje się w Twoich pokojach

Nowoczesne zamki hotelowe to w tym momencie niesamowicie użyteczne rozwiązania. Zobacz, zapewniają gościowi maksymalny komfort dostania się do pokoju (nawet kodem QR!), do tego są odporne na siłowe próby otwarcia (Twój gość może więc spać bezpiecznie), a ponadto na bieżąco raportują wszystkie zdarzenia do aplikacji mobilnej w Twoim telefonie.

Czujniki do ostrzegania o niebezpieczeństwie

Nie wszystkie zagrożenia czyhają na gościa poza pokojem. Zaczadzenie, dym, zalanie, pożar i inne niebezpieczeństwa mogą niestety wydarzyć się w każdej chwili. Dlatego właśnie automatyka hotelowa obfituje w rozmaite czujniki, jak na przykład zalania, czadu czy dymu. Dzięki nim masz szansę zareagować, jeszcze zanim dojdzie do tragedii.

Przykładowo, jeżeli gość przypadkiem zaleje saunę, automatyka hotelowa może zakręcić zawór z wodą.

Problem 11: Jak zapewnić bezpieczeństwo gościom... i sobie

Błyskawiczny kontakt z recepcją

Pamiętaj, że oferując gościom cyfrowy informator hotelowy, udostępniasz im podręczne narzędzie, dzięki któremu mogą błyskawicznie skontaktować się z recepcją w razie jakichkolwiek problemów.

**Bezpieczny
Obiekt
24 / 7**

- Nowoczesny zamek hotelowy
- Czujniki dymu, czadu i inne
- Cyfrowy informator hotelowy
- Czat(bot)



Problem 12: Skuteczna kontrola pracy recepcji

Recepcję tworzą ludzie, a to samo w sobie stanowi jej największą zaletę i wadę. Jak upewnić się, że osoby, z którymi współpracujesz, są wobec Ciebie lojalne, uczciwe i sumiennie wykonują swoją pracę? Automatyzacja hotelowa, oddaję Ci głos!

Automatyczne raporty zmianowe

Dobrej klasy program hotelowy znacząco ułatwi Ci kontrolę poczynąń recepcji. Na początek porozmawiajmy o raportach zmianowych. Włączenie takiej opcji sprawia, że każdy recepcjonista, logując się do programu hotelowego, proszony jest o podanie aktualnego stanu kasy.

Po wprowadzeniu stanu kasy, recepcjonista może rozpocząć pracę. Obsługiwane przez niego płatności i rezerwacje są na bieżąco rejestrowane przez system. Gdy pracownik zakończy swoją zmianę, program wygeneruje dla Ciebie specjalny raport zmianowy. Zobaczysz w nim, między innymi:

- Jak rezerwacje dodał lub usunął dany recepcjonista
- Jak wystawił dokumenty
- Jak płatności przyjął
- Jaki zastał stan kasy
- Jaki stan kasy pozostawił

Problem 12: Skuteczna kontrola pracy recepcji

Co najlepsze, wszelkie niezgodności stanu kasy zostaną wyraźnie podświetlone na czerwono. Dzięki temu otrzymujesz do ręki potężne narzędzie, zapewniające Ci solidne argumenty podczas ewentualnej konfrontacji z podejrzanym pracownikiem.

Obowiązkowe wystawianie dokumentów księgowych

Inną znakomitą funkcją w programie hotelowym jest wymuszenie na recepcji wystawiania dokumentów księgowych podczas przyjmowania płatności.

Funkcja ta powoduje, że kiedy recepcjonista przyjmuje płatność od gościa, system nie pozwoli mu zapisać rezerwacji, dopóki pracownik nie wystawi dokumentu księgowego potwierdzającego płatność. W ten sposób zmniejszasz szansę na oszustwo ze strony nieuczciwego pracownika, a także zabezpieczasz się przed brakami w księgowości.



Jeżeli zastanawiasz się, które elementy automatyki hotelowej byłyby najlepsze dla Twojego obiektu, zamów **bezpłatną rozmowę** z naszym ekspertem.

ZAMÓW ROZMOWĘ



Problem 12: Skuteczna kontrola pracy recepcji

Historia działań w rezerwacjach i dokumentach

Program hotelowy to także czujny archiwista! Zmiana kwoty, przeniesienie pokoju, usunięcie rezerwacji i wiele innych operacji są skrupulatnie odnotowywane przez system. Dlatego właśnie warto utworzyć osobne konto dla każdego pracownika – wówczas system wskaże konkretną osobę, która dokonała danej zmiany.

Co najlepsze, możesz także podejrzeć pierwotny stan rezerwacji – wszelkie różnice (np. pierwotna cena za nocleg była wyższa) zostaną podświetlone na czerwono.

Podobna logika ma zastosowanie również w przypadku dokumentów księgowych!

Automatyczny email z raportem o pracy recepcji

Możesz również ustawić automatyczną wysyłkę kilku raportów podsumowujących pracę recepcji. Wystarczy wybrać zakres czasu, którego ma dotyczyć dany raport, określić częstotliwość wysyłki oraz wskazać adresy mailowe, na które ma być wysyłany. Gotowe – kompletny zestaw informacji o jakości pracy Twojego zespołu!

Problem 12: Skuteczna kontrola pracy recepcji

Kontrola Pracy Recepcji

- Automatyczne raporty zmianowe
- Kontrola wystawiania dokumentów
- Historia działań recepcji
- Automatyczne raporty o recepcji



Jeżeli zastanawiasz się, które elementy automatyki hotelowej byłyby najlepsze dla Twojego obiektu, zamów **bezpłatną rozmowę** z naszym ekspertem.

ZAMÓW ROZMOWĘ

AKF – KUCHNIA



Kiosk
hotelowy



Nowoczesny
zamek hotelowy



Smart
room



Czujniki



Skręcarci



Centralni



Program
hotelowy



System rezerwacji
online



Automatyczna
wysyłka email / SMS



Generator linków
do płatności



Synchronizacja
z gastronomią



Synchronizacja
z centralą telefoniczną



Synchronizacja
z drukarką fiskalną



Skaner
OCR



Terminal
płatniczy



Synchronizacja
z księgowością



Aplikacja
dla housekeepingu



Aplikacja
dla recepcji



Aplikacja
dla hotelarza



Cyfrowy informator
hotelowy



Czat
24/7



System do obsługi
zgłoszeń gości



Masowa wysyłka
maili i SMSów



Czatbot



System do cateringu
hotelowego



Automatyka
hotelowa



Elektroniczna
Karta Meldunkowa



Odprawa
online



Rezerwacje
na zasobach



Synchronizacja
z OTA



Price
Optimizer



ZOBACZ VIDEO