

ФОРМИРОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТЕЙ НА ПРИМЕРЕ ROSSI BOUTIQUE HOTEL & SPA



ТИПОГРАФ Л.Д.
2016



В данной теме рассмотрим:

- 1. Классическое и практическое определения «Бутик-отель»
- 2. Исключительные особенности отеля Rossi
- 3. Формирование лояльности: работа с исходными данными. Кто такой постоянный гость?
- 4. Формирование лояльности: что предложить и чем заинтересовать гостя?
- 5. Программа лояльности: как она работает
- 6. Статистика лояльности



Что такое бутик-отель в мировой практике?

- ▣ Небольшой отель от 10 до 100 номеров
- ▣ Уникальное оформление каждого номера
- ▣ Расположен в историческом здании
- ▣ Комфорт и уникальность гостиничной услуги
- ▣ Выдержанный в дизайнерской стилистике





Rossi Boutique Hotel & SPA



В самом центре Санкт-Петербурга, в одном из самых запоминающихся его уголков, уютно расположился бутик-отель Росси. По-европейски роскошный, представительный и статный, он вобрал в себя все лучшие элементы классического русского стиля.

Фасад здания навевает мысли о тех далеких временах, когда по петербургским мостовым цокали копытами лошади и стучали дамские каблучки. Характерная архитектура отеля помогает окунуться в атмосферу старого города в современном мегаполисе.



История здания



Бутик-отель Росси расположен во всемирно-известном архитектурном ансамбле на пересечении улицы Зодчего Росси и площади Ломоносова. Проживая в отеле, Вы будете находиться всего в 400-х метрах от Невского проспекта, Александринского театра и Гостиного двора.



Rossi Boutique Hotel

- Индивидуальный подход к каждому гостю
- Малое количество номеров
- Дизайнерские номера: каждый номер особенный
- Историческое здание
- Центральное расположение
- Уникальный сервис, уникальные услуги
- Роскошь и эксклюзив = основные компоненты



Исключительные особенности отеля «Росси»

Главное отличие бутик-отеля от традиционных сетевых гостиниц заключается в умении гармонично сочетать роскошь и домашний уют, стильный современный интерьер и уникальные исторические элементы. «Росси» по праву называют одним из самых камерных отелей Петербурга и России. Здесь Вы не встретите суеты и лишнего шума. Кажется, что время буквально замерло в этом месте. Всё в здании помогает сделать отдых после насыщенного дня максимально комфортным.

Малое количество номеров

Всего 58. Благодаря этому все постояльцы отеля получают по-настоящему персональную заботу и сервис. Любые потребности, даже в мелочах, будут удовлетворены.

Центральное расположение

Будь то деловая поездка или визит с целью осмотра достопримечательностей Северной столицы, Вы всегда будете в центре событий. Невский проспект, 3 станции метро, основные достопримечательности, деловые и культурные центры – все находится в шаговой доступности от отеля.

Эксклюзивный декор

Практически все номера в отеле имеют свою уникальную геометрию и отделку. Благодаря этому гости смогут подобрать себе наиболее подходящий номер не только по цене, но и по стилю оформления.

Запоминающееся место

Отель «Росси» – идеальное место для гостей, которые воспринимают отель не только как место, где можно провести ночь, но и как источник особой атмосферы, эмоций и воспоминаний. Для Вашего удобства доступны два действующих камина, у которых можно получить живое, естественное тепло и эстетическое наслаждение.



Работа с исходными данными

Ведение профайла гостя - первый шаг на пути к формированию лояльности

Бронирований много – Профайл 1

| | | | |
|----------------------------|--|---------------------|-----------------|
| Фамилия | Aleksejevs, Dmitrijs → | Комнато-ночи | 44 |
| Адрес | Eksporta str. 10-6 LV1045 Riga ЛАТВИЯ | Чел. ночи | 50 |
| Способ связи | | Заездов | → 28 |
| Телефон - рабочий основной | 79036267891 | Доход | → 290350.00 РУБ |
| Email - Частный | aldimart@mail.ru | Индикаторы | |
| Телефон - рабочий основной | 37129640865 | | |
| Телефон - рабочий основной | 37167624123 | | |
| Примечания | GLO: люби ый напиток:сухое красное вино люби ые сладости:горький черный шоколад люби ый филь : "в джазе только девушки" люби ый номер №405 | | |



Вести базу гостей можно в программе, требующей определенных финансовых вложений, а можно в обычном Excel.

- ▣ Компания
- ▣ Город
- ▣ Контактное лицо
- ▣ Телефон/Email
- ▣ Гость и комментарии по нему
- ▣ Статистика посещений

| компания | город | контакт | телефон | Гость | RN | RR | RV | ADR |
|---------------------------|--------|---------------------|-----------------|---|----|-------|-------|--------------|
| Хаус оф Джей ЭйБи Ко | Москва | Марина Елисеева | 79037207115 | Марина Елисеева, Piotr Kossek, Алексей Кулаковский | 14 | 81040 | 84710 | 5789 |
| Сampina | Москва | Марианна Измайлова | 8(985)289-79-14 | Андрей Анкирский, Илья Шарафан, Марианна Измайлова, групповой заезд | 2 | 19040 | 19040 | 9520 |
| Egorov Puginsky Afanasiev | Москва | Карина Бочина | 79165022102 | Карина Бочина, Ия Новикова | 2 | 40900 | 47606 | 20450 |
| GE Healthcare | Москва | Игорь Минин | 79161545007 | Игорь Минин | 4 | 26370 | 26370 | 6593 |
| Glass Slippers | Лондон | Ann McGuire | | | | | | |
| H. Lorberg GmbH & Co | Берлин | Aleksandra Handrack | | Александра Хандрак, Stefan Lorberg, Vladimir Kiselev | 5 | 45250 | 45400 | 9050 |

Кто есть постоянный гость?

Walk-in – случайный покупатель

Гость впервые в отеле – информированный покупатель

Гость возвращается в отель – мотивированный покупатель (2ой проезд в отель)

Гость отдает приоритет отелю и советует другим – постоянный покупатель (от 3-х приездов и более)

Приверженец (гость ездит на регулярной основе)

Фанат



Что может предложить отель:

- Узнаваемость гостя
- Сохранение качества услуги
- Индивидуальное решение любых запросов гостя
- Уникальность сервиса
- Уникальность интерьеров
- Скидку



ROSSI REWARDS CLUB

Гибкая дисконтная система, а также персонализированный подход к Вашим запросам – вот основа привилегий программы Rossi Rewards Club.

Посетив свой личный кабинет на сайте, Вы всегда будете в курсе последних событий из жизни отеля, а также самых выгодных предложений на текущий день.

Каждая ночь и каждая денежная единица, потраченные в отеле Росси – это шаг к VIP карте постоянного гостя.

Мы будем бережно вести статистику Ваших приездов, чтобы своевременно увеличивать список Ваших преимуществ, которыми Вы сможете воспользоваться в отеле.



ROSSI REWARDS CLUB

В программе участвуют
4 вида карт:

CLASSIC



Карта «Classic»

- Скидка 10% на проживание;
- Скидка 10% в ресторане «Фиолет»;
- Приветственный коктейль в баре ресторана;
- Ежедневная свежая пресса к завтраку;
- Бесплатное повышение категории номера по возможности*;

Скидка 10% предоставляется всем гостям после первого посещения бутик-отеля «Росси» (в течение календарного года).

SILVER



Карта «Silver»

- Скидка 15% на проживание;
- Скидка 10% в ресторане «Фиолет»;
- Ежедневная свежая пресса к завтраку;
- Приветственная тарелка фруктов;
- Экспресс check-in**;
- Приоритет в выборе номера;
- 10% скидка на организацию трансферов;
- Бесплатное повышение категории номера по возможности*;

Скидка 15% предоставляется при накоплении 70 000 рублей в год за проживание, либо при посещении отеля в течение 10 раз в год (в течение календарного года).



GOLD



Карта «Gold»

- Скидка 20% на размещение;
- Скидка 10% в ресторане «Фиолет»;
- Ежедневная свежая пресса к завтраку;
- Глинтвейн у камина или бокал освежающего домашнего лимонада со льдом (по сезону), стакан горячего шоколада или сет из вина и фруктов;
- Экспресс check-in**;
- Приоритет в выборе номера;
- 20% скидка на организацию трансферов;
- Ранний заезд в 09:00 или поздний выезд до 15:00 по возможности;
- Бесплатное повышение категории номера по возможности

Скидка 20% предоставляется при 20 посещениях за год, либо при накоплении 150 000 рублей за проживание за год.

VIP



Карта «VIP»

- Скидка 30% на проживание;
- Скидка 10% в ресторане «Фиолет»;
- Ежедневная свежая пресса к завтраку;
- VIP обслуживание в номере: бесплатный room service, 50% скидка на услуги прачечной;
- Экспресс check-in**;
- Приоритет в выборе номера;
- 30% скидка на организацию трансферов;
- Ранний заезд в 09:00 или поздний выезд до 15:00 по возможности;
- Бесплатное пользование минибаром 1 сутки (без пополнения);
- Бесплатное повышение категории номера по возможности;

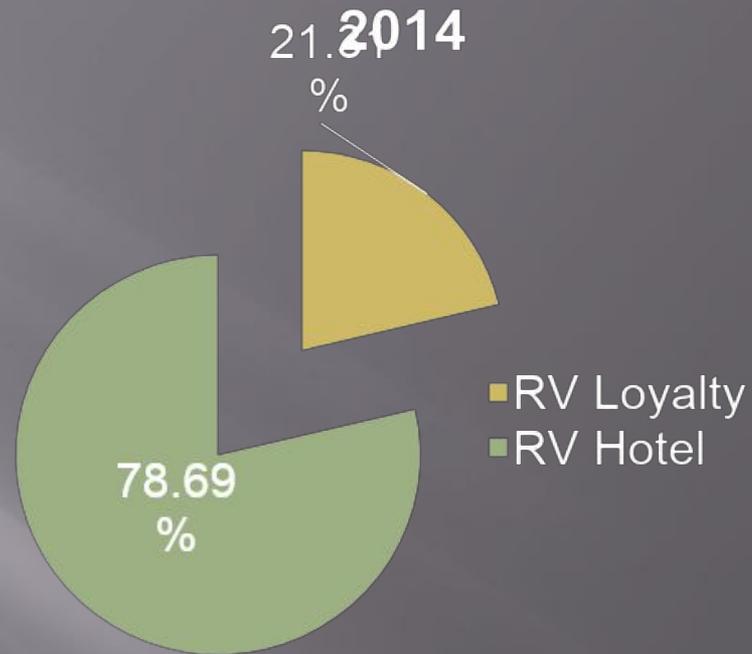
Скидка 30% предоставляется при 30 посещениях за год, либо при накоплении 300 000 рублей в год за проживание.



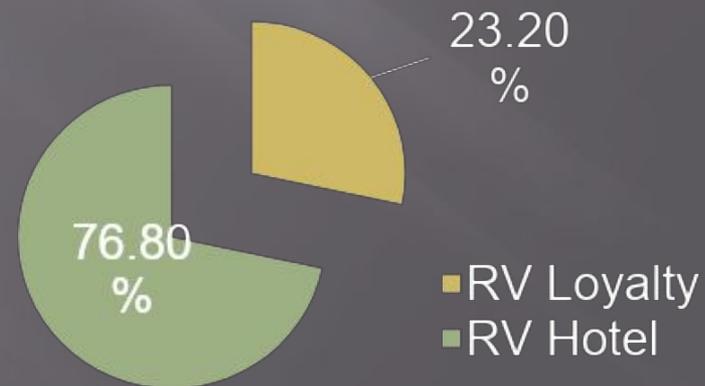
Статистика

Основным финансовым показателем успешности программы лояльности является

% RV Loyalty vs RV Hotel



% RV Loyalty vs RV Hotel 2015



РОСТ ПРИБЫЛИ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

