

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;
- Глентвейн 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;

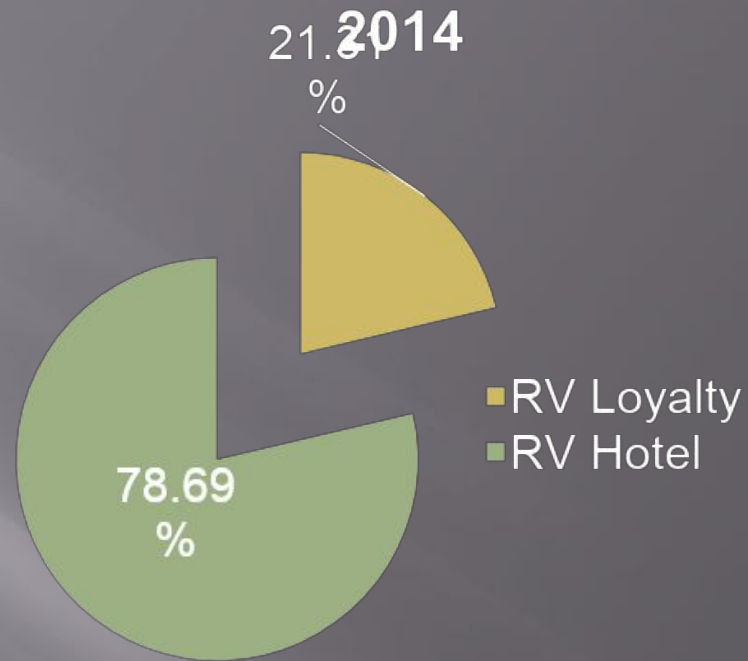
Скидка 30% предоставляется при 30 посещениях за год, либо при накоплении 300 000 рублей в год за проживание.



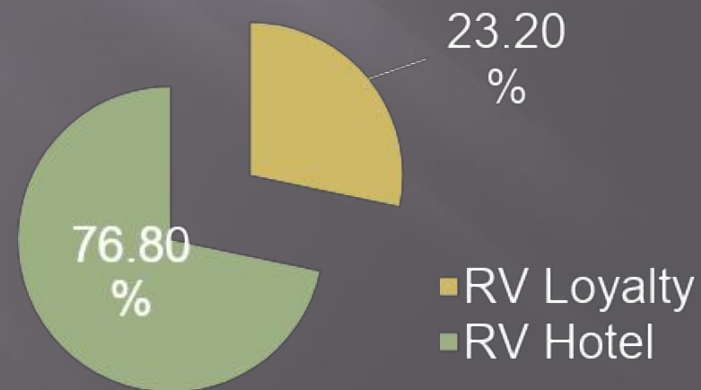
Статистика

Основным финансовым показателем успешности программы лояльности является

% RV Loyalty vs RV Hotel



% RV Loyalty vs RV Hotel 2015



РОСТ ПРИБЫЛИ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

