



# REVOLUCE V UPSELLINGU A RECENZÍCH PŘICHÁZÍ NA ČESKÝ TRH

Na počátku byli dva lidé, kterým se zdála komunikace mezi hotelem a zákazníkem nejenom zastaralá, ale především složitá. Vytvořili proto GuestJoy, který se zdá být výborným CRM nástrojem, jenž se zaměřuje nejen na zvyšování tržeb, ale taky recenze.



**G**uestJoy, oficiální partner společnosti TripAdvisor, přichází do Prahy s cílem stát se vedoucím poskytovatelem řešení v oblasti zvyšování tržeb a sběru recenzí hotelů v České republice. V současné době využívá u nás GuestJoy pět hotelů, včetně Salvator Hotels and Apartments a Design Hotelu Neruda, a to je také částečně důvod, proč se majitelé firmy rozhodli zaměřit v nadcházejících měsících na český trh. Annika Ylem, spoluzakladatelka GuestJoy, o expanzi společnosti řekla: „Česká republika, a zejména Praha, pro nás vždy představovala potenciální nový trh, a jelikož jsme od hotelů ve městě již zaznamenali značný zájem, rozhodli jsme se v letošním roce dát prioritu tomuto trhu před německým.“ Kromě Prahy

se společnost zaměří i na Karlovy Vary a primárně se orientuje na pěti- a čtyřhvězdičkové hotely.

#### ZAMĚŘENO NA E-MAILY PŘED POBYTEM

Za celým start-upem stojí mladá Annika Ylem, která několik let vedla hotel v centru Tallinnu, a Alar Ülem, který dlouhá léta pracoval v telekomunikaci. „Alar Ülem cestoval napříč Jižní Amerikou a celá komunikace s hotely se mu zdála zdlouhavá. Hodně jsme si o tom povídali, až vznikl nápad a ten se přerodil do GuestJoy,“ popisuje Annika Ylem začátky. Sama měla v hotelnictví množství kontaktů, a tak si u svých kolegů zjišťovala, jak v hotelech fungují a co jim při komunikaci se zákazníky chybí.

**Případová studie Welton Centrum Hotel & Spa:**  
Čtyřhvězdičkový hotel byl otevřen v roce 2013 v Rize, má 144 pokojů a ambici být nejlepší hotel ve městě.

**o 13 860 €**

se zvedly tržby při prodeji doplňkových služeb za půl roku s GuestJoy

**z 12. na 7.**

místo ve městě se hotel vyvíjel na TripAdvisoru

**5411**

e-mailů před příjezdem zaslal hotel hostům v období od srpna 2016 do ledna 2017

**2,5 €**

navíc přinesl každý e-mail

**70 %**

lidí e-mail otevřelo

**92,7 %**

je průměrná obsazenost hotelu (průměr v Rize je 55,4 %)

**Nejprodávanejší nabídkou, kterou hotel poskytl hostům v e-mailu zasláném před jejich pobytem, byl transfer taxikem v hodnotě 17€.**

Zkušenosti hoteliérů byly většinou podobné – zákazník do hotelu přišel a pak odešel a mezitím se nic nedělo. Všichni uváděli, že nejčastěji prodávají produkty navíc přes recepci, což se ale popravdě dělo sporadicky. Nyní může hoteliér spolupracující s GuestJoy pomocí šablony vytvořit uvítací e-mail, který hostovi zašle ještě před příjezdem, v němž mu nabídne služby navíc – například taxi z letiště, večeři v restauraci a podobně. Zákazník jenom jednoduše v e-mailu klikne na odkaz a rezervuje si, co ho zaujme. Tímto stylem se prodej opravdu zvedl a hotel představil zákazníkovi všechny své služby.

#### DALŠÍ CRM MOŽNOSTI PRO HOTELY

- Guestfolio
- Guestware
- Hotels quality
- Intouch CRM
- MyStay
- a další...

#### MNOŽSTVÍ RECENZÍ SE ZVEDNE TROJNÁSOBNĚ

GuestJoy ale hlavně umožňuje hostům rychle a snadno zveřejnit recenzi na TripAdvisoru, což je na dnešním trhu pro hotely klíčem k udržení konkurenční výhody. Po ukončení pobytu dostane klient e-mail od hotelu, v němž je požádán o zhodnocení pobytu. Přímou v tomto e-mailu zákazník napíše recenzi, která je automaticky zveřejněna na TripAdvisoru. A vy víte, že čím více recenzí na TripAdvisoru, tím viditelnější místo hotel na stránkách zaujme. „Můžu říct, že tento způsob na klienty opravdu funguje. Jenom počet recenzí se u jednoho z našich pražských klientů zvedl o 300 %. Potvrzuje to i Stáňa Dobrá, sales manager Salvator Hotels & Apartments Prague. „Jednou z úloh na mém seznamu bylo najít pro síť našich hotelů vhodné CRM řešení a systém odesílající automatické e-maily.“ Na můj dotaz, jak je to se čteností e-mailů, mi Annika odpověděla, že je přes 60 % lidí otevře a více než 40 % si objedná službu navíc či hotel ohodnotí. Není důležité, jestli využíváte ten či onen nástroj pro komunikaci se zákazníky. Důležité je s nimi komunikovat. ♦