

GUIDA ALLA COMUNICAZIONE DIGITALE PER GLI OSPITI

COME AUMENTARE LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE
E GENERARE MAGGIORE REVENUE LUNGO DURANTE
TUTTE LE FASI DEL CUSTOMER JOURNEY

*Inclusi esempi
per messaggi
e questionari
personalizzati*



Una comunicazione coerente e proattiva lungo l'intero customer journey è molto importante - sia online che offline. Oltre all'interazione personale all'interno dell'hotel, **la comunicazione digitale gioca un ruolo chiave** anche quando si tratta di offrire ai vostri ospiti un'esperienza unica e positiva. Oltre alla conferma della prenotazione via mail e all'invito a condividere il feedback dopo il soggiorno, ci **sono molti altri punti di contatto lungo** il customer journey in cui dovrete comunicare digitalmente con i vostri ospiti.

Con il nostro **Guest Journey Editor**, avete il pieno controllo della vostra comunicazione! Messaggi automatici e questionari individuali vi permettono di creare un'esperienza unica e positiva prima, durante e dopo il soggiorno. Aumentate la soddisfazione e la fedeltà dei vostri ospiti e raccogliete preziosi feedback che vi permettono di ottimizzare i processi e ridurre il carico di lavoro del vostro personale. Diverse opzioni di up-selling consentono di generare entrate aggiuntive.

In questa guida abbiamo raccolto i punti più importanti del customer journey. **Questo vi permette di condividere le informazioni giuste con i vostri ospiti al momento giusto e di offrire un'esperienza sempre positiva.** Inoltre, abbiamo anche preparato per voi diversi messaggi e questionari predefiniti. Lasciatevi ispirare e sentitevi liberi di usarli nella vostra comunicazione personale.



Pre-Stay Communication

- Accogliere i vostri ospiti
- Rispondere alle domande più frequenti
- Chiedere preferenze e generare entrate aggiuntive
- Offrire un servizio di pre-check-In



During-Stay Communication

- Raccolta di feedback durante il soggiorno
- Generazione di ricavi aggiuntivi
- Preparazione per il Check-Out



Post-Stay Communication

- Invitare gli ospiti a condividere i feedback
- Incoraggiare una nuova prenotazione
- Ringraziare per l'adesione al Programma Fedeltà

1	Pre-Stay Communication	<u>7</u>
	ACCOGLIERE I VOSTRI OSPITI	<u>7</u>
	RISPONDERE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI	<u>8</u>
	CHIEDERE PREFERENZE E GENERARE ENTRATE AGGIUNTIVE	<u>10</u>
	OFFRIRE UN SERVIZIO DI PRE-CHECK-IN	<u>13</u>

2	During-Stay Communication	<u>15</u>
	RACCOLTA DI FEEDBACK DURANTE IL SOGGIORNO	<u>15</u>
	GENERAZIONE DI RICAVI AGGIUNTIVI	<u>16</u>
	PREPARAZIONE PER IL CHECK-OUT	<u>17</u>

3	Post-Stay Communication	<u>21</u>
	INVITARE GLI OSPITI A CONDIVIDERE I FEEDBACK	<u>21</u>
	INCORAGGIARE UNA NUOVA PRENOTAZIONE	<u>22</u>
	RINGRAZIARE PER L'ADESIONE AL PROGRAMMA FEDELTA'	<u>23</u>
	PORTA LA TUA COMUNICAZIONE DIGITALE PER GLI OSPITI AL LIVELLO SUCCESSIVO	<u>24</u>

1

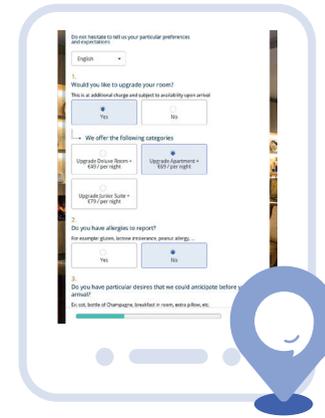
Pre-Stay Communication

ACCOGLIERE I VOSTRI OSPITI

RISPONDERE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

CHIEDERE PREFERENZE E GENERARE ENTRATE AGGIUNTIVE

OFFRIRE UN SERVIZIO DI PRE-CHECK-IN



Molti viaggiatori apprezzano il fatto di essere trattati come un ospite prima ancora di arrivare in albergo. Tenendo conto di ciò, la vostra comunicazione pre-soggiorno può offrirvi un vantaggio competitivo e aumentare notevolmente la soddisfazione dei vostri ospiti. Non limitatevi ad accoglierli quando si trovano di fronte a voi alla reception. Raggiungere in anticipo e costruire un rapporto personale. Ad esempio, condividete informazioni rilevanti

sul vostro hotel o fatti interessanti sui dintorni. E può essere particolarmente utile se offrite ai vostri ospiti un servizio di pre-check-in raccogliendo tutti i dati rilevanti per il modulo di registrazione digitale. Questo riduce i tempi di attesa alla reception e riduce al minimo il carico di lavoro dei vostri collaboratori. Ora, diamo un'occhiata ai diversi punti di contatto della vostra comunicazione pre-soggiorno.

ACCOGLIERE I VOSTRI OSPITI

La conferma di una prenotazione via e-mail dovrebbe essere ovvia. Se gli ospiti hanno utilizzato un sistema di prenotazione, riceveranno automaticamente un messaggio di conferma. Tuttavia, come host, dovrete anche mettervi in contatto con i vostri futuri ospiti ringraziandoli per la prenotazione. Un messaggio personale, generato automaticamente, non richiede alcuno sforzo amministrativo, ma **mostra riconoscimento e apprezzamento**. Sono sufficienti alcune frasi che descrivono quanto voi e il vostro team non vedete l'ora di accoglierli. Non dimenticate di includere i dettagli più importanti della prenotazione, come il nome dell'ospite, la data e la durata del soggiorno, nonché i dati di contatto del vostro hotel.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Grazie per aver prenotato presso il nostro Hotel Scarlet. Siamo lieti di darle il benvenuto nel nostro hotel a Berlino dal 05 al 07 marzo 2020.

Se ha domande o commenti, non esiti a contattarci in qualsiasi momento per telefono al numero xxxxxxxx o via e-mail a xxx@scarlethotel.de.

*Cordiali Saluti,
Hotel Scarlet*



RISPONDERE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

Probabilmente avrete notato che la comunicazione pre-soggiorno di solito ruota intorno alle stesse domande: orari di check-in e check-out, parcheggio, deposito bagagli. Con un messaggio automatico di pre-soggiorno è possibile rispondere in anticipo alle domande più frequenti. I vostri ospiti si sentono già ben informati prima dell'arrivo in hotel e questo fa risparmiare tempo prezioso durante il processo di check-in.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Siamo lieti di darle il benvenuto nel nostro hotel. Per rendere il suo soggiorno il più piacevole possibile, vorremmo condividere con lei alcune informazioni importanti riguardo il nostro hotel e i suoi dintorni.



Orari di Check-in e Check-out

La camera è disponibile dalle ore 15.00, il check-out fino alle ore 12.00.

Parcheggio

Ci sono posti auto gratuiti direttamente di fronte all'hotel. Non è necessaria la prenotazione. Le preghiamo solo di comunicarci la targa del veicolo al momento del check-in.

Orario della prima colazione

La nostra ricca colazione a buffet è aperta dalle 6.30 alle 11.00. La domenica, una colazione per i più piccoli vi aspetta fino alle 12.00 del mattino. Il nostro ristorante per la prima colazione si trova al piano terra vicino agli ascensori.

Il nostro centro benessere

Si conceda un po' di meritato relax nella nostra Spa dopo un'emozionante giornata in città. Oltre alla nostra piscina coperta, offriamo una sauna finlandese e una sauna a vapore con bagno di ghiaccio e doccia. Rilassatevi poi nella nostra area relax. Il nostro centro benessere è aperto dalle 7.00 alle 22.00.

Informazioni su Berlino

Berlino è una città frizzante, colorata ed eclettica! Innumerevoli attrazioni, musei, ristoranti e possibilità di shopping aspettano i viaggiatori che la scelgono come meta. Il nostro team è in grado di darle i migliori consigli per godere a pieno l'atmosfera cosmopolita e multietnica della città.

Se ha domande o commenti a riguardo, non esiti a contattarci in qualsiasi momento al nostro numero di telefono xxxxxxxx o via e-mail a xxx@scarlethotel.de

*Cordiali saluti,
Hotel Scarlet*



CHIEDERE PREFERENZE E GENERARE MAGGIORE REVENUE

Questo è molto importante: non solo fornire informazioni ai vostri ospiti, ma anche richiederle. Se siete a conoscenza di specifiche esigenze, desideri o allergie, potete **offrire un servizio su misura per le loro preferenze individuali**.

Portalo al livello successivo e includi un po' di upselling nella tua comunicazione pre-soggiorno. Che si tratti di un upgrade della camera, di un trattamento nella spa o di una bottiglia di vino all'arrivo, ci sono diverse possibilità. In alternativa, è possibile collaborare con fornitori locali per negoziare tariffe scontate. Che ne dite di aumentare le vostre vendite vendendo biglietti per musei ed eventi o noleggiando biciclette. Questi servizi aggiuntivi rendono il soggiorno dei vostri ospiti ancora più piacevole e individuale, mentre voi generate entrate aggiuntive.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Le ricordiamo che in pochi giorni soggiorerà nel nostro Hotel Scarlet situato al XXX.

Per rendere il soggiorno ancora più piacevole, la invitiamo a informarci in anticipo di eventuali preferenze e desideri particolari, così come di allergie o intolleranze di cui dovremmo essere a conoscenza. Utilizzi il nostro breve e semplice questionario per comunicarci! Abbiamo anche collezionato per lei diversi servizi aggiuntivi che può prenotare in anticipo per rendere la sua esperienza all'Hotel Scarlet eccezionale.

Basta compilare il questionario che trova di seguito e faremo del nostro meglio per soddisfare le sue esigenze! Nel caso avesse ulteriori



domande, può contattarci in qualsiasi momento via e-mail all'indirizzo xxx@scarlethotel.de o per telefono al numero xxxx.

A presto Hotel Scarlet

Esempio di un modulo di feedback personalizzato:

- **Ho desideri o preferenze speciali**
- **Desidero informarvi sulle seguenti allergie o intolleranze**
- **Servizio di transfer da e per aeroporto/stazione dei treni o degli autobus**

Volete essere prelevati all'aeroporto o alla stazione ferroviaria? Siamo lieti di organizzare per voi un servizio di pick-up.

- **Check-in anticipato**

Se desiderate accedere alla camera prima, potete prenotare il check-in in anticipo rispetto all'orario previsto. Questo garantisce che la vostra camera sia disponibile dalle ore 8.00 in poi.

- **Upgrade della camera**

Stai cercando una camera con ancora più comfort? Allora è sufficiente effettuare un upgrade della camera. Il nostro team sarà lieto di consigliarvi in anticipo o di informarvi in loco su tutte le possibilità.

- **Colazione a buffet**

Inizia la giornata al meglio! Prenota la nostra ricca colazione a buffet e goditi una selezione di panini freschi, marmellate fatte in casa, cereali, salumi regionali, formaggi e succhi di frutta fresca.

- **Pacchetto romantico di benvenuto**

Al vostro arrivo in camera, godetevi una bottiglia di champagne, cioccolatini fatti in casa e un bouquet di rose fresche.

- **Check-out tardivo**

Inizia la giornata in modo rilassato e prolunga l'orario di check-out fino alle 14.00.

- **Trattamenti Spa**

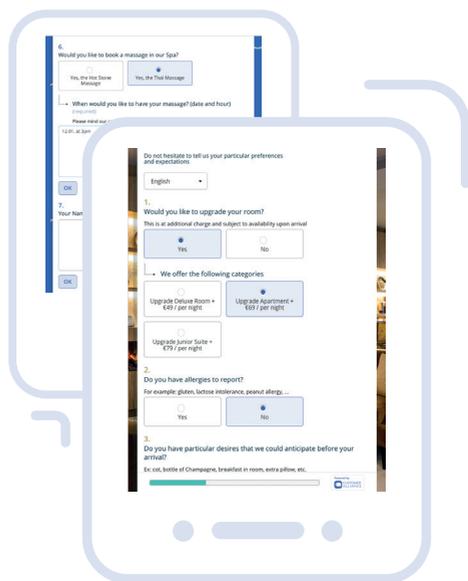
Lasciati coccolare nella nostra Spa con un trattamento o un massaggio rilassante.

- **Noleggio biciclette**

Esplora i bellissimi dintorni del nostro hotel in bicicletta.

- **Pass per la città di Berlino**

Approfitta dell'accesso esclusivo alle attrazioni di Berlino durante il tuo soggiorno. Prenota con noi i tuoi biglietti elettronici e avrai diritto a sconti e cancellazione gratuita.



OFFRIRE UN SERVIZIO DI PRE-CHECK-IN

Il tradizionale modulo cartaceo e firmato a mano sul posto, rappresenta per molti alberghi un grosso onere burocratico. I dipendenti devono trasferire manualmente i dati nel sistema, rischiando di inserirle in maniera errata. A partire da gennaio 2020, il modulo di registrazione digitale fornisce un'ottima soluzione a questo problema.

Offrire ai vostri ospiti un servizio di pre-check-in gratuito con l'aiuto di uno dei nostri questionari, **riduce gli sforzi amministrativi e garantisce un processo di check-in senza intoppi**. Gli ospiti possono compilare il questionario comodamente da casa mentre i dati vengono trasmessi direttamente al sistema.

Esempio di messaggio personalizzato:



Cara signora Rossi,

Per rendere il processo di check-in ancora più semplice, vorremmo offrirle un servizio di pre-check-in gratuito!

La preghiamo di compilare il nostro breve questionario per fornirci la data e l'ora del suo arrivo. Basterà mostrare un documento alla reception, effettuare il pagamento, se non l'ha già fatto, e riceverà la chiave della camera.

Non vediamo l'ora di darle il benvenuto! In caso di domande, potete contattarci in qualsiasi momento via e-mail all'indirizzo xxx@scarlethotel.de o per telefono al numero xxxx.

A presto all'Hotel Scarlet

2

During - Stay Communication

RACCOLTA DI FEEDBACK DURANTE IL SOGGIORNO

GENERAZIONE DI RICAVI AGGIUNTIVI

PREPARAZIONE PER IL CHECK-OUT

La comunicazione digitale con gli ospiti dovrebbe continuare per tutta la durata del soggiorno. Raccogliendo i feedback e affrontando i problemi in modo tempestivo, è possibile influenzare positivamente l'esperienza. E ancora una volta, c'è la possibilità di un upsell.

RACCOLTA DI FEEDBACK DURANTE IL SOGGIORNO

Che si tratti di un rubinetto dell'acqua gocciolante o di una lampadina rotta, gli ospiti possono richiamare l'attenzione su qualsiasi problema, dal comfort della loro camera con un breve questionario. Come albergatori avete la possibilità di reagire in maniera tempestiva, evitando di ricevere una cattiva recensione in seguito. Tutte le richieste vengono raccolte a livello centrale e possono essere trattate dal vostro team in modo strutturato.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Benvenuta! E' tutto di suo gradimento?

La preghiamo di utilizzare questo questionario per informarci di eventuali desideri o esigenze particolari che renderebbero il soggiorno ancora più confortevole. Ci occuperemo della sua richiesta nel più breve tempo possibile.

Il tuo Hotel Scarlet



Esempio di questionario personalizzato. Per le domande con una scala di valutazione, consigliamo una scala da 1 a 5, dove 5 sta per "eccellente".

- **Quanto siete soddisfatti del vostro soggiorno finora?** (Scala da 1 a 5)

Se 1-3: Cosa possiamo fare per migliorare il vostro soggiorno?

- **Ho desideri o osservazioni particolari**

GENERAZIONE DI RICAVI AGGIUNTIVI

Sì, non è troppo tardi per un upsell. Ci sono ancora numerose opportunità di generare entrate aggiuntive una volta che i vostri ospiti sono arrivati in albergo. Che dire di una prenotazione al ristorante la sera o di un trattamento in un centro benessere. Come accennato in precedenza, potete anche collaborare con fornitori locali e negoziare tariffe scontate per offrire biglietti per musei, attrazioni o eventi.

Esempio di messaggio personalizzato:



Cara signora Rossi,

Siamo lieti di averla qui con noi! Ha già dei programmi per la sera o per domani? Abbiamo creato una lista con diverse idee per rendere il suo soggiorno ancora più memorabile e confortevole.

*Cordiali saluti,
Hotel Scarlet*

Esempio di questionario personalizzato:

- **Prenotazione al ristorante**

Gustate le prelibatezze regionali e i dolci fatti in casa nel nostro ristorante.

- **Noleggiate una bicicletta**

Esplora i bellissimi dintorni in bicicletta.

- **Trattamento termale**

Lasciatevi coccolare nella nostra spa con un massaggio rilassante o un trattamento viso.

- **Biglietti per il Museo della Città**

Per saperne di più sulla storia unica della nostra amata città.

PREPARAZIONE PER IL CHECK-OUT

Garantire un processo di check-out senza intoppi influenzerà fortemente l'esperienza complessiva dei vostri ospiti. Convidete un breve messaggio personale via WiFi o QR Code con un link a un questionario - idealmente una notte prima della partenza per gli ospiti che soggiornano almeno due notti - e offrite diversi servizi, come il deposito bagagli o il servizio di taxi.

Esempio di messaggio personalizzato:



Cara signora Rossi,

Purtroppo, è giunta l'ora di salutarci. Speriamo che abbia gradito il suo soggiorno presso l'Hotel Scarlet! C'è qualcosa che possiamo fare per agevolare la sua partenza? Vuole prenotare un transfer per l'aeroporto o la stazione dei treni?

Il tuo albergo Scarlet

Esempio di questionario personalizzato:

- **Prendiamo i tuoi bagagli in camera?**

Se sì: **a che ora ritireremo i vostri bagagli?**

- **Possiamo depositare i vostri bagagli?**

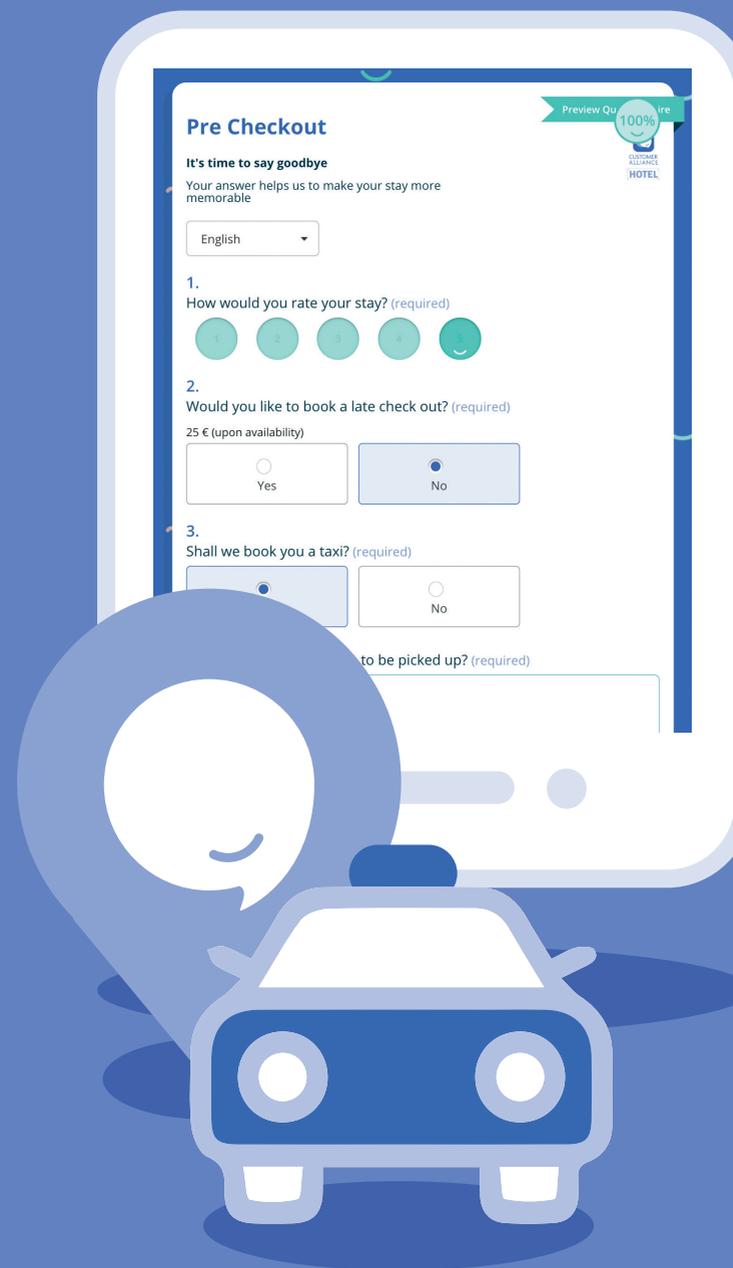
Se sì: **quanti pezzi devono essere conservati?**

In caso affermativo: **fino a che ora conserviamo i bagagli?**

- **Prenotiamo un taxi?**

Se sì: **A che ora?**

- **Richieste speciali**



3

Post-Stay Communication

INVITARE GLI OSPITI A CONDIVIDERE I FEEDBACK

INCORAGGIARE UNA NUOVA PRENOTAZIONE

RINGRAZIARE PER L'ADESIONE AL PROGRAMMA FEDELTA'

PORTA LA TUA COMUNICAZIONE DIGITALE PER
GLI OSPITI AL LIVELLO SUCCESSIVO

Come si può supporre, la comunicazione digitale con gli ospiti dovrebbe continuare anche dopo aver lasciato l'hotel. Perché ora è giunto il momento di raccogliere feedback e promuovere e mantenere la loro fedeltà alla tua struttura.

INVITARE GLI OSPITI A CONDIVIDERE I FEEDBACK

Lo sapevate che sono più gli ospiti insoddisfatti a pubblicare una recensione piuttosto che quelli soddisfatti? Pertanto, dovrete **invitare proattivamente i vostri ospiti felici a condividere il loro feedback**. Questo aumenterà le vostre probabilità di ricevere recensioni positive che potrete distribuire sulle principali piattaforme di rating come TripAdvisor, Booking.com o HolidayCheck per migliorare la vostra presenza online. A sua volta, questo porterà ad una maggiore attenzione e a prenotazioni più dirette.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Grazie per aver soggiornato all'Hotel Scarlet! E' stato un grande piacere averla come ospite. Speriamo di poterla accogliere nuovamente nella nostra struttura qualora ripassi da queste parti.

Dal momento che desideriamo migliorare costantemente il nostro servizio e la nostra offerta, le chiediamo gentilmente di lasciarci un feedback riguardo la sua esperienza.

Grazie mille.

*Cordialmente,
Hotel Scarlet*



Esempio di questionario personalizzato:

- **Pulizia**
Come giudica la pulizia della sua camera?
Come giudica la pulizia delle aree comuni?
- **Cordialità**
Come giudica la cordialità dei nostri collaboratori?
- **Camera**
Quanto era soddisfatto della comodità della sua camera?
- **La prima colazione**
Hai fatto colazione con noi?
In caso affermativo, come valuterebbe la scelta del nostro buffet di prima colazione?
- **Cosa vi è piaciuto particolarmente del vostro soggiorno?**
- **Quali suggerimenti di miglioramento avete?**
- **Quanto è probabile che ci consigliereste ad un amico o collega?**

Chiedete anche dati chiave importanti, come il motivo del viaggio o la fascia d'età.

INCORAGGIARE UNA NUOVA PRENOTAZIONE

Non fare lo stesso errore di molti altri albergatori: Non lasciate che la comunicazione con i vostri ospiti svanisca! **E' molto importante rimanere in contatto per costruire un rapporto e aumentare la fedeltà.** Dopo circa tre mesi, dovresti contattare l'ospite con un messaggio personalizzato che offre, ad esempio, uno sconto sulla prossima prenotazione. Oppure condividete le notizie sull'hotel - nuove offerte e servizi,

ristrutturazioni o eventi speciali nella zona - per invogliare a prenotare nuovamente presso la vostra struttura.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Hai già pianificato il tuo prossimo viaggio? Cosa ne pensa di visitare nuovamente il nostro Hotel Scarlet?

Per ringraziarla, riceverà uno sconto del 15% sulla sua prossima prenotazione per una camera doppia deluxe con colazione inclusa (per gli arrivi del venerdì). Basta utilizzare il codice "Happy202020" al momento della prenotazione.

Il nostro team sarà lieto di rispondere alle sue richieste e di fornirle ulteriori informazioni per telefono al numero xxxx o via e-mail a xxx@scarlethotel.de

Ci piacerebbe molto accoglierla di nuovo come nostra ospite!

Il vostro albergo Scarlet

%

RINGRAZIARE PER L'ADESIONE AL PROGRAMMA FEDELTA'

Offrite un programma fedeltà? Questo può essere un modo valido ed efficace per mantenere un rapporto a lungo termine con i vostri ospiti e per aumentare la loro fedeltà. Date il benvenuto ai nuovi membri con un messaggio personalizzato e ringraziateli per la registrazione al vostro programma.

Esempio di messaggio personalizzato:

Cara signora Rossi,

Siamo molto lieti che abbia deciso di registrarsi al nostro programma fedeltà Scarlet.

D'ora in poi, non solo potrà godere di tutti i vantaggi esclusivi dedicati ai nostri clienti più fedeli, ma anche guadagnare punti ogni volta che soggiorerà in struttura. È possibile riscattarli per pernottamenti o premi speciali.

*Per saperne di più su tutti i vantaggi clicchi qui.
Non vediamo l'ora di rivederla nel nostro hotel!*

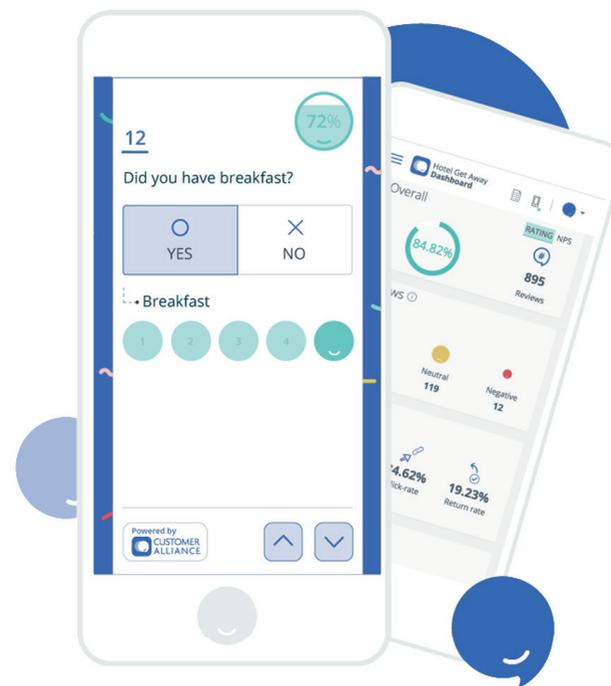
Il tuo hotel Scarlet



PORTA LA TUA COMUNICAZIONE DIGITALE PER GLI OSPITI AL LIVELLO SUCCESSIVO

La comunicazione con gli ospiti è un must per gli albergatori di successo. Oltre al contatto personale sul posto, la comunicazione digitale con gli ospiti sta diventando sempre più importante. È uno strumento essenziale per arricchire l'esperienza dei vostri ospiti in tutte le fasi del viaggio e per aumentare significativamente la loro soddisfazione. Non lasciate nulla al caso! Gli ospiti di oggi si aspettano **un servizio moderno e digitale e il comfort e la personalizzazione ad esso associati**. Anche i vantaggi per voi come albergatori sono evidenti. **Il servizio e i processi interni possono solo che essere migliori in questo modo, il carico di lavoro per i dipendenti può essere ridotto e le vendite aggiuntive possono essere incrementate.**

La comunicazione digitale con gli ospiti è facile se ci si affida allo strumento giusto. Con la soluzione di Customer Alliance, vi distinguete dalla concorrenza con un approccio individuale e digitale per gli ospiti! Allo stesso tempo, riduce lo sforzo per il lavoro manuale e aumenta il vostro fatturato. Questa è la digitalizzazione nel settore alberghiero.





CUSTOMER
ALLIANCE

**Vuoi migliorare la tua comunicazione
con gli ospiti in maniera digitale?**

**Richiedi subito una free demo con
uno degli esperti di Customer Alliance
e inizia immediatamente a confezionare
l'esperienza perfetta per i tuoi ospiti!**

www.customer-alliance.com