



7 fattori

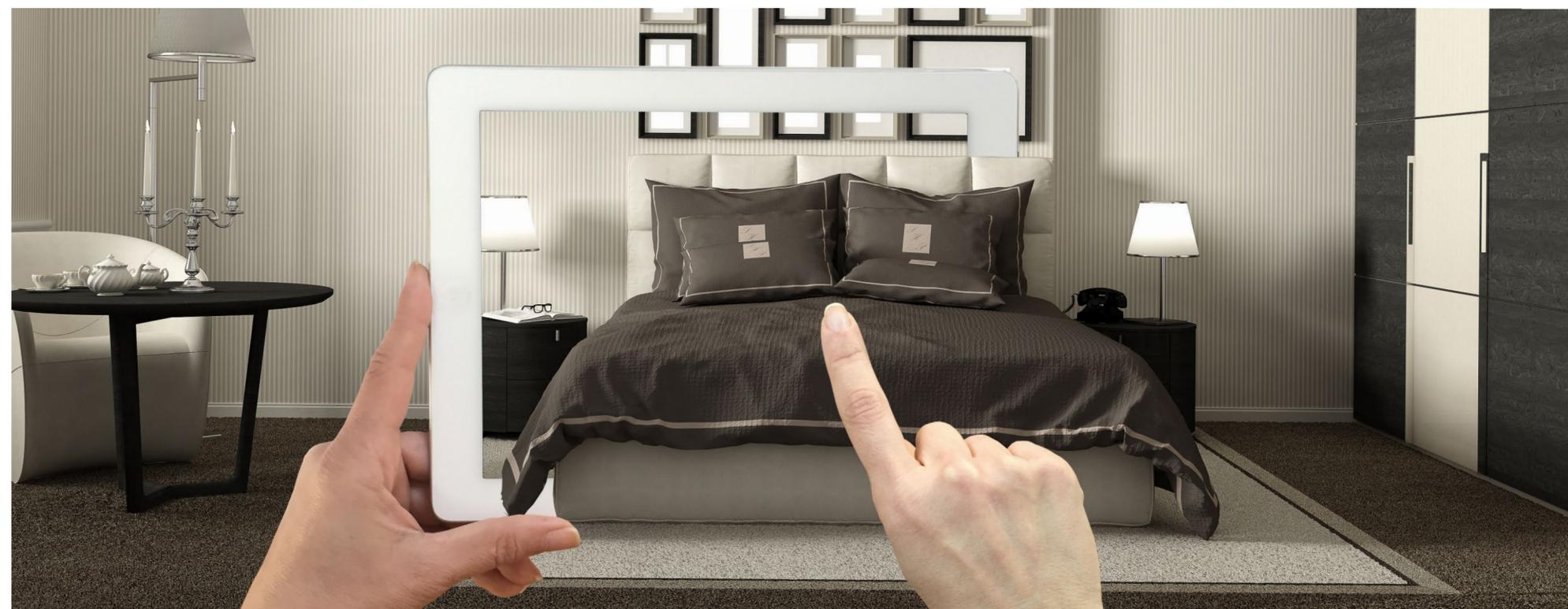
da tenere in considerazione per scegliere un software di prenotazione per hotel e resort

Ogni attività alberghiera e turistica necessita di un sistema di prenotazioni efficace. Che si tratti di una catena di alberghi, un villaggio turistico, di un hotel con terme, di un parco a tema, o di una flotta di navi da crociera full-service, è fondamentale offrire i propri servizi extra in modo efficiente e puntuale.

Tuttavia, troppe attività ricettive utilizzano software obsoleti e disconnessi per gestire i diversi servizi. Quando le camere, i tavoli al ristorante e le prenotazioni nella SPA vengono gestiti con software diversi (o, peggio, le prenotazioni sono annotate su post-it), è difficile **mantenere una visione chiara degli ospiti e dei servizi**. E diviene impossibile offrire al pubblico **un'esperienza personalizzata e su misura**.

Molte aziende nel settore alberghiero e del turismo si stanno adeguando, e stanno sostituendo i loro vecchi sistemi con **software unificati che possono gestire tutti gli aspetti delle loro attività – prenotazioni incluse - in un'unica piattaforma**.

Durante il processo di ricerca di un software di prenotazione, è importante soffermarsi su queste **sette importanti funzionalità** per assicurarsi di scegliere una soluzione che supporti in modo efficace l'attività, oggi e domani.



1. **Visione centralizzata**
2. **Visibilità per i dipendenti su tutti i dispositivi**
3. **Pacchetti di servizi**
4. **Offerte personalizzate**
5. **Gestione del personale e delle risorse**
6. **Reporting chiaro e informazioni dettagliate**
7. **Supporto alla crescita**

1 Visione centralizzata

Se nelle tue strutture offri servizi aggiuntivi come piscina, ristorante, massaggi, noleggio di canoe o escursioni a cavallo, gli ospiti si aspettano di poter prenotare i loro servizi preferiti e pagarli come e quando vogliono – online, o presso la struttura.

Tuttavia, troppi hotel e resort non offrono questo tipo di flessibilità ai loro clienti. Spesso il problema è che vengono usate soluzioni separate per gestire le diverse parti dell'attività, e queste non forniscono una visione chiara d'insieme. Per sapere quali servizi extra un ospite ha prenotato, o quanti posti sono ancora disponibili nel centro benessere, e per evitare problemi come doppie prenotazioni o prenotazioni mancanti, è necessario utilizzare una **piattaforma end-to-end** per gestire tutti i reparti dell'hotel.



Cuando busque un nuevo sistema de reservas, procure que este ofrezca lo siguiente:

Prenotazioni per tutti i servizi offerti. Ciò significa poter prenotare le camere d'albergo, le sale conferenze, il ristorante e i servizi di ristorazione, il centro fitness, vari massaggi, ecc. nella stessa piattaforma.

Prenotazioni online e di persona. Il sistema deve supportare prenotazioni di persona all'hotel ed online, sia dal tuo sito web sia attraverso i diversi canali di distribuzione, comprese le OTA (Online Travel Agency).

Prenotazioni di gruppo. Quando c'è un gruppo, la lista degli ospiti dovrebbe essere collegata non solo alle camere ma anche alle varie attività che sono state prenotate, con una panoramica chiara dei servizi per stanza ed ospite.

Prenotazioni aziendali per viaggiatori business, con tariffe speciali e servizi dedicati.



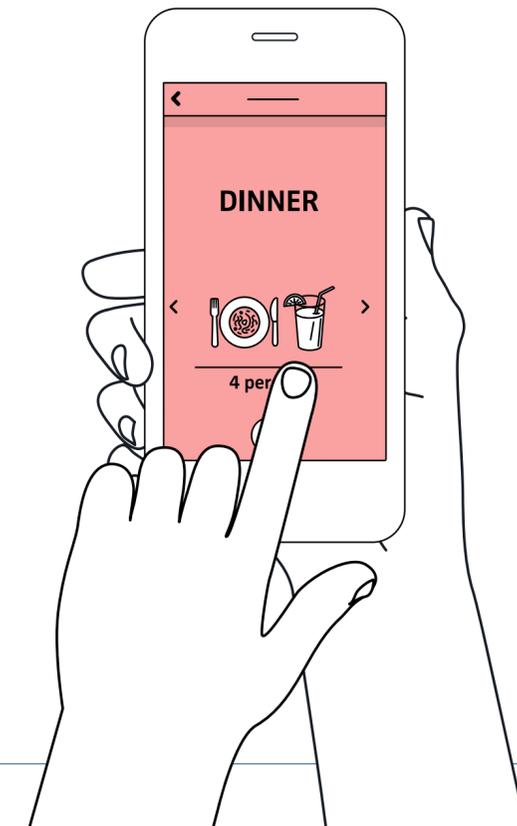
2 Visibilità per i dipendenti su tutti i dispositivi

“Cena per quattro alle 7:30? Mi faccia chiamare il ristorante per controllare se abbiamo un tavolo disponibile. [...] Sono spiacente, non rispondono al telefono. Lo lascio annotato per le 7:30, La chiamo più tardi e Le faccio sapere”.

Aiuta il tuo personale a vedere quali posti sono ancora liberi e prenotarli facilmente: renderai il lavoro del tuo staff molto più semplice, e migliorerai allo stesso tempo il tuo servizio agli ospiti.

Questo tipo di interazione non è l'ideale per un hotel di lusso. Tuttavia, sono ancora troppi gli hotel che utilizzano sistemi inefficaci per gestire e comunicare le prenotazioni, e il dipendente alla reception spesso non ha visibilità sulle disponibilità del ristorante, del centro benessere, o delle altre strutture dell'hotel.

Il software di prenotazione ideale **centralizza tutte le informazioni che ti servono – disponibilità, prezzi e offerte** – per tutta la tua azienda, dalle camere ai servizi ai pacchetti. I dipendenti devono avere la possibilità di gestire le richieste degli ospiti tramite qualunque punto vendita (POS), che sia un dispositivo mobile o computer, indipendentemente dal fatto che un ospite richieda servizio in camera, acquisti un tour, o abbia richieste più complesse come il noleggio di una barca con inclusi cocktail e una lezione di immersioni.





Cerca un sistema che ti permetta di:

Abbinare i componenti come preferisci

Dovresti essere in grado di raggruppare diversi servizi (ad es. camera con colazione e navetta per l'aeroporto), offrire sia servizi interni sia esterni (ad es. pacchetti "mezza pensione e scuola sci" comprensivi di colazione e cena in hotel, noleggio di attrezzatura da sci, lezione di sci e skipass), e ampliare a tuo piacimento i pacchetti (ad es. pacchetti famiglia all-inclusive con pasti, servizio babysitter e biglietti per parchi a tema).

Impostare prezzi flessibili

Il sistema dovrebbe consentire di impostare prezzi diversi per lo stesso pacchetto; ad esempio potrebbe essere più costoso durante i fine settimana, o a un prezzo speciale prima dell'ora di pranzo.

Mantenere una visibilità chiara e completa

La soluzione giusta ti permetterà di impostare i pacchetti in modo che ogni servizio venga automaticamente registrato nel flusso di entrate corretto. Ciò semplificherà la tua contabilità e ti darà una migliore panoramica di ciò che viene venduto e/o utilizzato più spesso.

Mantenere sincronizzati tutti gli aspetti dell'attività

Quando un ospite arriva in hotel, la prenotazione per la camera e per i servizi collegati dovrebbe aggiornarsi automaticamente. Se invece un cliente è un "no show", il sistema dovrebbe automaticamente contrassegnare come annullate tutte le attività legate alla sua prenotazione. Ciò ti farà risparmiare tempo e ridurrà il rischio di errori, offrendoti anche maggiori opportunità di **riempire posti vacanti in tempo e ridurre al minimo le perdite**.

3 Pacchetti di servizi

Una ricerca condotta da Expedia Group mostra che gli ospiti che scelgono pacchetti di viaggio prenotano prima, restano più a lungo, e spendono di più rispetto a chi prenota solo una stanza.

Il software di prenotazione ideale ti consentirà di offrire diversi tipi di pacchetti, a seconda dei tuoi obiettivi e delle preferenze dei tuoi clienti.

4 Offerte personalizzate

Secondo l'ultimo Global Travel Trends Report di American Express, le **esperienze personalizzate sono il lusso più desiderato** da viaggiatori e turisti. Per le aziende, la personalizzazione può portare un rapido ritorno degli investimenti: una ricerca di The Relevancy Group e Liveclicker mostra che le **imprese che investono in tattiche di personalizzazione avanzate guadagnano fino a 20 volte quello che spendono**. Personalizzare offerte e comunicazioni porta inoltre a **maggiore fedeltà degli ospiti**, dice la società di ricerca McKinsey.

Per proporre offerte e pacchetti personalizzati, devi conoscere i tuoi clienti: sapere cosa preferiscono fare, quanto spesso tornano, quali servizi ordinano e riordinano. Solo una piattaforma di prenotazione unificata, che consolida in un solo database tutte le tue varie prenotazioni, camere, servizi e le attività, può darti questo genere di visibilità. Questo genere di piattaforma ti fornisce le informazioni che ti servono per:

Riconoscere gli ospiti quando tornano, e farli sentire i benvenuti. Dettagli come una nota con scritto "Bentornato!" lasciata in camera accanto al giornale preferito dell'ospite possono aiutare a costruire un rapporto più personale.

Personalizzare comunicazioni e offerte in base alle precedenti interazioni e preferenze. Ad esempio, puoi informare gli appassionati di golf che i tuoi campi sono stati rinnovati, o inviare ai proprietari di cani una promozione speciale per i tuoi servizi per animali domestici.

Capire le preferenze di diversi segmenti di ospiti e creare offerte e pacchetti appositi





"Il settore alberghiero ha bisogno di un sistema in grado di gestire camere e servizi, che disponga di un unico inventario, di un motore di prenotazione universale pronto per l'uso, di pagamenti e business intelligence come parte del pacchetto e che funzioni anche online, così che si possa seguire il cliente prima, dopo, e durante il loro soggiorno"

Nick Price, CEO di NetSys Technology

Questo sistema finalmente esiste!

Scopri



LS Central
for hotels

PMS – Prenotazioni – F&B - Retail

Il software per la gestione di hotel e proprietà che mette i tuoi ospiti al centro

5 Gestione del personale e delle risorse

Può sembrare facile prenotare appuntamenti o vendere biglietti. Se però la tua offerta è complessa, per non rischiare di perdere opportunità avrai bisogno di un software potente. Prendi ad esempio un massaggiatore sportivo che può anche essere prenotato come personal trainer, o una sala ristorante che può essere riservata per eventi privati, con o senza catering. Se non hai una visione chiara delle tue risorse in tempo reale, rischi di prenotarle in modo inefficiente, o di fare overbooking.

Il sistema di prenotazione ideale ti permetterà di:

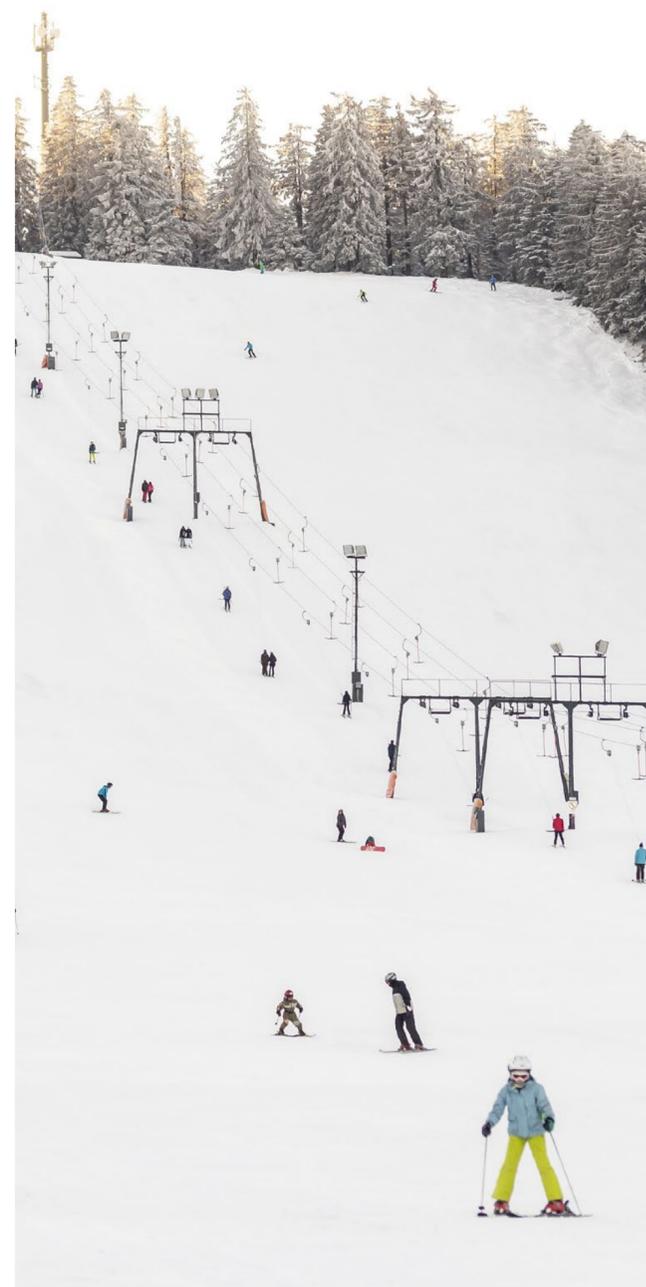
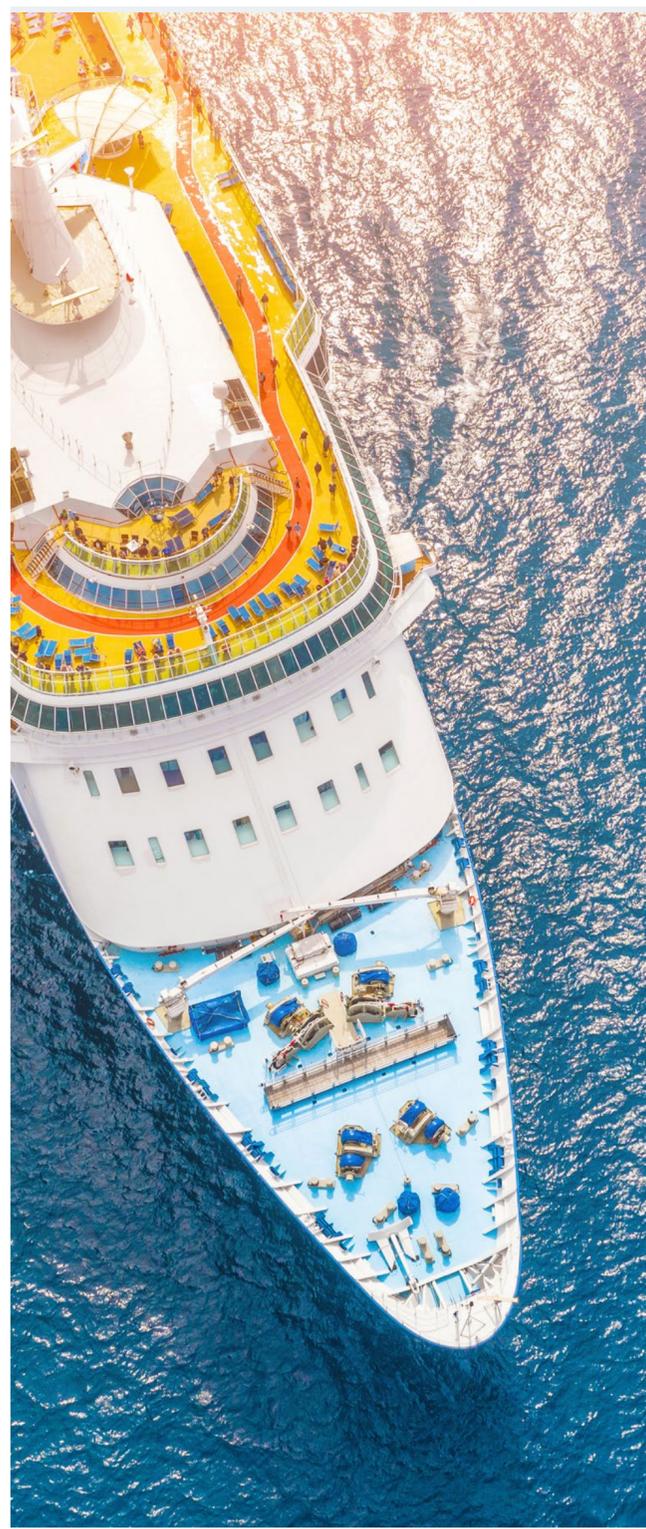
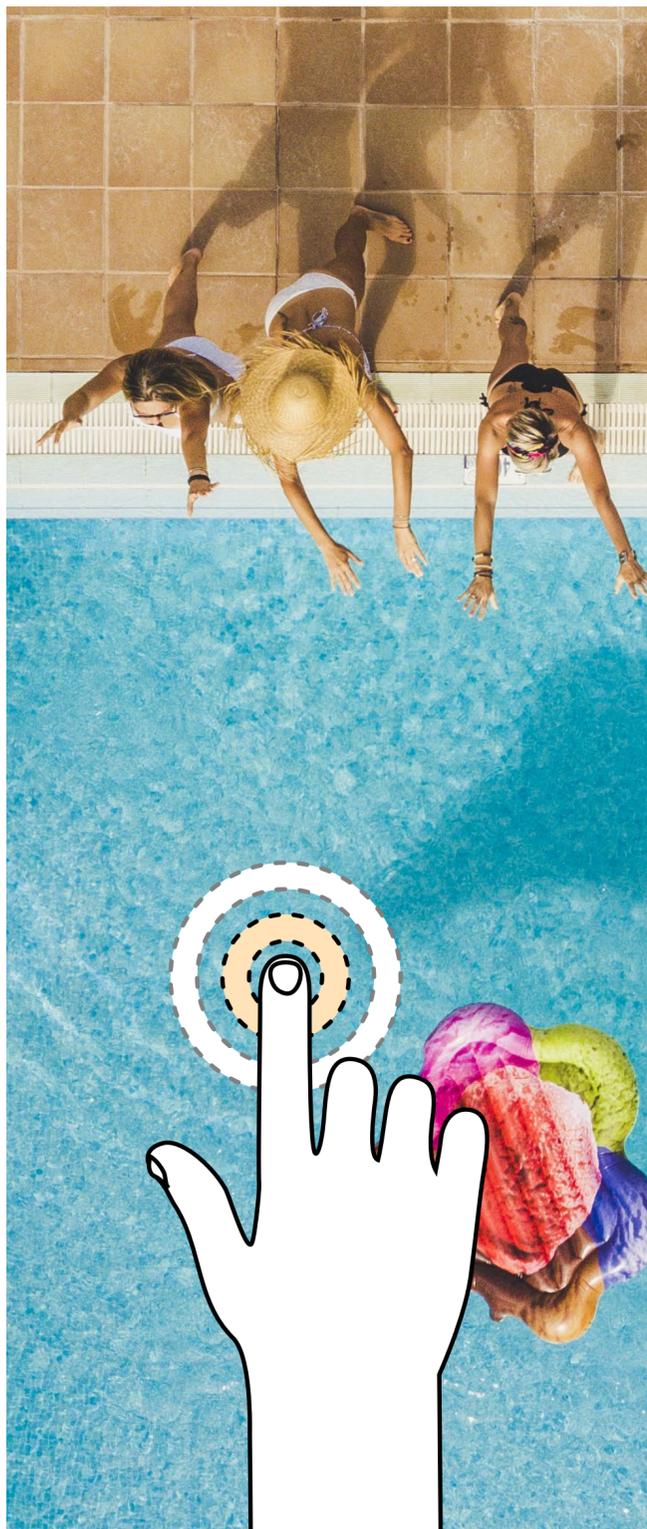
Vedere in tempo reale quali camere, servizi e risorse sono disponibili e quali invece sono prenotati, in modo da limitare gli slot vuoti ed evitare doppie prenotazioni.

Riorganizzare rapidamente gli appuntamenti se necessario. Se un istruttore è malato o se un'attività all'aperto viene annullata a causa del maltempo, devi avere la flessibilità di riorganizzare le risorse, spostarle, o creare offerte last minute per ridurre al minimo le perdite.

Condividere e comunicare le prenotazioni con i professionisti esterni che lavorano con la struttura, come ad esempio gli istruttori di tennis, gli addetti al catering o gli animatori, e utilizzare il loro tempo in modo efficace.

Vedere chiaramente le ore prenotate e lavorate dal personale che lavora su commissione. Ciò semplificherà la tua contabilità a fine mese e ti aiuterà a compensarli in modo corretto e tempestivo.





6 Reporting chiaro e informazioni dettagliate

Quali pacchetti sono più apprezzati dalle famiglie con bambini? È più proficuo offrire un giro in barca per cena, o una crociera di mezzanotte? Quali servizi sono i preferiti dai viaggiatori d'affari?

Avere dati precisi e contestualizzati è fondamentale per massimizzare le entrate e proporre offerte in linea con le richieste e le aspettative dei clienti.

Un sistema unificato che raccoglie in un luogo centrale tutte le informazioni, sia del business che dei clienti, permette di vedere chiaramente cosa funziona e cosa invece va migliorato. Non solo: quando tutte le informazioni vengono raccolte in modo coerente, si possono poi analizzare direttamente in un software di analisi e business intelligence – senza perdere tempo a mettere insieme dati da diverse fonti, e senza dover assumere un Data Scientist per processarle.

Il sistema di prenotazione ideale sarà quindi

un sistema unificato che raccoglie centralmente, in modo coerente, tutte le informazioni su prenotazioni e clienti

integrato con un software di analisi e di reporting



7 Supporto alla crescita

Per ogni attività commerciale è importante pensare in grande. Se il tuo software aziendale ti consente di effettuare prenotazioni solo in una proprietà o supporta solo alcune tipologie di servizi, in futuro potresti dover cambiare software, o acquistare (e integrare) ulteriori soluzioni separate.

Cerca da subito un sistema di prenotazione che possa crescere e trasformarsi con te. Il software ideale:

Ti consente di **aggiungere facilmente diverse attività**. Se costruisci un nuovo campo da tennis, inizi ad offrire escursioni, o decidi di trasformare la tua piscina in un parco acquatico con ingresso a pagamento e lezioni di fitness, devi avere la possibilità di aggiungere facilmente queste opzioni di prenotazione, sia online sia nell'hotel.

Ti offre la flessibilità di **modificare le impostazioni secondo le necessità**. Una sala può essere disponibile per conferenze, concerti o feste di matrimonio, con prezzi differenti e diverse opzioni; un terapeuta può essere disponibile sia per massaggi sia per trattamenti di bellezza, e potrebbe dover utilizzare stanze differenti per i diversi servizi. Il sistema ideale ti aiuterà a gestire risorse simili senza il rischio di confusione e doppie prenotazioni.

È **modulare** e risponde alle tue esigenze, indipendentemente dal fatto che tu gestisca un villaggio vacanze, un parco divertimenti o un relais in un palazzo d'epoca. In questo modo, se e quando deciderai di espanderti, potrai fare affidamento sul tuo sistema attuale e sapere che tutte le tue informazioni – compresi prezzi, risorse, offerte e dati dei clienti – saranno facilmente visibili e condivisibili tra tutte le tue proprietà.



Come trovare un software che appporti valore aggiunto

In un settore competitivo come quello turistico, per differenziarti dalla concorrenza e guadagnare un posto speciale nella memoria dei tuoi ospiti devi offrire esperienze personalizzate e non convenzionali. La tecnologia ideale ti aiuterà a conoscere i tuoi clienti e a ricordare le loro preferenze.

Non lasciare che il tuo hotel diventi semplicemente un posto che affitta camere! Un sistema di prenotazione efficace e multifunzionale può aiutarti a trasformare la tua struttura in una destinazione che offre esperienze fuori dal comune.

Quando scegli il tuo nuovo sistema di prenotazione, cercane uno che centralizzi le informazioni, che offra funzionalità di reporting superiori, e che ti permetta di creare offerte e pacchetti sempre nuovi, così che tu possa continuare a soddisfare i tuoi ospiti.





Il software sbagliato può distruggere la tua attività.

Prenotazioni doppie o mancanti. Prezzi sbagliati. Slot lasciati vuoti.

Troppe cose possono andare storte con un sistema di prenotazione inadeguato. E un cliente deluso spesso significa un cliente perso.

Per fortuna c'è una soluzione.

Vuoi trasformare la tua attività in una destinazione imperdibile?

[Contattaci](#)



LS Retail

We make business easy

LS Retail è leader mondiale nello sviluppo di software per la gestione aziendale dei settori alberghiero, retail e della ristorazione. I nostri sistemi di gestione unificati aiutano decine di migliaia di hotel, negozi, ristoranti, distributori di benzina in oltre 140 paesi a offrire esperienze superiori ai loro clienti. Per ulteriori informazioni sull'azienda e sui prodotti, visita

www.LSRetail.com/it