

Przedstawienie organizacji „Urban Loft”

Cel działalności firmy

Celem działalności firmy Urban Loft jest świadczenie usług hotelowych na najwyższym poziomie poprzez wynajem komfortowych pokoi hotelowych z pełnym wyposażeniem i prywatnymi łazienkami. Hotele sieci Urban Loft działają w trzech kluczowych lokalizacjach w Polsce: Krakowie, Warszawie i Gdańsku. Firma kieruje swoją ofertę zarówno do klientów indywidualnych, jak i grup zorganizowanych, zapewniając profesjonalną obsługę, nowoczesne udogodnienia oraz szeroką gamę usług dodatkowych, takich jak restauracje i centra konferencyjne oraz strefy dla dzieci. Każdy hotel oferuje również śniadania dla gości, zapewniając im komfortowy początek dnia. Hotele sieci Urban Loft znajdują się w centralnych częściach miast, co zapewnia łatwy dostęp do głównych atrakcji turystycznych, centrów biznesowych oraz komunikacji miejskiej. Dodatkowo, każdy obiekt posiada własny parking dla gości.

Opis firmy

Firma Urban Loft jest dynamicznie rozwijającą się siecią hoteli, której główna siedziba znajduje się w Krakowie. Każdy hotel oferuje wysoki standard zakwaterowania, dostosowany do potrzeb zarówno turystów, jak i osób podróżujących służbowo. Obiekty zostały zaprojektowane tak, aby zapewnić gościom komfortowy pobyt oraz dostęp do niezbędnych udogodnień, takich jak klimatyzacja, szybkie Wi-Fi, telewizja, lodówka oraz zestaw do parzenia kawy i herbaty. Każdy hotel posiada własną restaurację serwującą zarówno dania kuchni lokalnej, jak i międzynarodowej.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 i kończy o godzinie 12:00 następnego dnia.

Każdy obiekt posiada również pralnię dostępną dla gości, za dodatkową opłatą, co jest szczególnie wygodne dla osób przebywających na dłuższe pobyty.

Dodatkowo, goście mogą skorzystać z oferty śniadaniowej, obejmującej szeroki wybór świeżych i zdrowych produktów. Sieć Urban Loft wyróżnia się nowoczesnym podejściem do zarządzania rezerwacjami, personalizacją usług oraz dbałością o wysoką jakość obsługi klienta.

Procesy biznesowe

Rezerwacja i wynajem pokoi

- Klient dokonuje rezerwacji pokoju w jednym z hoteli Urban Loft za pośrednictwem:
 - Oficjalnej strony internetowej hotelu
 - Zewnętrznych platform rezerwacyjnych, takich jak Booking.com
 - Bezpośredniego kontaktu telefonicznego, mailowego lub osobistego z recepcją hotelu

- Recepcjonista potwierdza dostępność pokoju, rejestruje dane klienta i finalizuje proces rezerwacji
- Minimalny czas wynajmu pokoju wynosi jedną dobę hotelową (14:00 – 12:00)
- Klient ma możliwość wyboru standardowej rezerwacji z opcją odwołania lub tańszej oferty bezzwrotnej, która nie podlega zwrotowi w przypadku anulacji
- Płatność może być dokonana z góry lub przy zameldowaniu w zależności od wybranej oferty

Ustalanie cen

- Cena wynajmu pokoju zależy od sezonu, lokalizacji hotelu, długości pobytu oraz wybranych dodatkowych usług
- W ofercie dostępne są różne pakiety pobytowe, np. pobyt ze śniadaniem, pełnym wyżywieniem
- Ceny ofert bezzwrotnych są atrakcyjniejsze, lecz nie podlegają zwrotowi w przypadku anulowania rezerwacji
- Hotel oferuje zniżki dla stałych klientów w ramach programów lojalnościowych oraz promocje sezonowe

Zawarcie umowy z klientem

- Przy zameldowaniu klient podpisuje regulamin pobytu, który określa zasady korzystania z pokoju oraz dodatkowych usług
- Klient ma obowiązek uiścić opłatę za pobyt zgodnie z wybraną ofertą rezerwacyjną
- W przypadku dłuższego pobytu klient może skorzystać z indywidualnie negocjowanych warunków cenowych

Relacje z klientami

- Obsługa klienta 24/7, zarówno w recepcji, jak i poprzez infolinię
- Programy lojalnościowe oferujące zniżki, darmowe usługi i bonusy dla stałych gości
- Możliwość personalizacji pobytu – specjalne życzenia, dodatkowe usługi na życzenie
- Aktywna komunikacja poprzez media społecznościowe, newslettery i powiadomienia o promocjach
- Zbieranie opinii klientów i wdrażanie ulepszeń na podstawie ich sugestii

Cel wytworzenia systemu

System zarządzania Urban Loft ma na celu automatyzację i optymalizację procesów hotelowych, w tym rezerwacji pokoi, obsługi klienta, zarządzania cennikiem oraz świadczenia dodatkowych usług. System będzie działał w ramach sieci hoteli zlokalizowanych w Krakowie, Warszawie i Gdańsku, zapewniając centralne zarządzanie operacjami oraz integrację z zewnętrznymi platformami rezerwacyjnymi.