**Giới thiệu :**

* Trang web này là thuộc về một khách sạn có nhiều chi nhánh
* Đây là một khách sạn hạng sang và khách hàng có nhu cầu muốn đặt phòng để đến.
* Đối tượng khách hàng là những người có mức thu nhập cao về tài chính. ( Người đặt có thể là khách hàng , người khác đặt hộ )
* Các khách sạn nổi tiếng : Mường thanh (Nhiều chi nhánh), New World( Q1 ), Pullman, Malibu (Vũng tàu), Resort Vinpearl.

**Thị trường**

Các dịch vụ có sẵn trên thị trường :

* Mô hình hiện tại O2O : Offline to Online,
* Các trang đặt phòng khách sạn : agoda, booking, dulich ,traveloka…

**Tại sao lại chọn trang web trên :**

* Tại sao lại chọn các dịch vụ trên : có nhiều sự lựa chọn, có thể đặt trước lịch mình đã đến, có thể tìm được các nơi mới mà mình chưa đến.
* Khách hàng chắc chắn sẽ đặt được mục tiêu là đặt phòng trước khi đến

**Tại sao lại tạo trang web đặt phòng này**

* Việc tạo trang wed riêng của khách sạn là một trong cách phương thức
* Các khách sạn hay chuỗi khách sạn nổi tiếng sẽ có các phương thức marketing riêng nhưng đều muốn có chỗ đứng trong lòng khách hàng ( hay nói cách khác là mỗi khi muốn đi du lịch đều nhớ rằng mình muốn ở khách sạn A, rồi mới đến B,C, D )
* Khách hàng khi đã thích dịch vụ sẽ có xu hướng chọn lại dịch vụ đó
* Việc khách hàng lên các trang đặt phòng khách sạn tập trung như trên sẽ khiến cho khách hàng có quá nhiều lựa chọn và có thể làm đánh mất khách hàng tiềm năng. Và chắc chắn là khách sạn sẽ không cho phép đưa toàn bộ phòng của mình lên các trang web đó.
* Việc tạo trang web riêng của khách sạn cho khách hàng được thấy toàn cảnh và toàn bộ những gì mà khách sạn có thể đem lại được cho khách hàng. Và nhưng cái tên lớn về dịch vụ khách sạn ,khách hàng sẽ tìm từ khóa lên quan đến khách sạn đó trước khi lên các trang web tập trung như bên trên.
* Tại trang web này sẽ luôn đưa ra được thông tin đầy đủ nhất về tình trạng phòng của khách sạn
* Cuối cùng : Trang web này tạo ra không mang tính cạnh tranh một mất một còn với các trang web đặt phòng bên trên mà là bổ trợ lẫn nhau giúp thu được nhiều khách hàng nhất có thể.

**Quy trình nghiệp vụ :**

* Khách hàng có nhu cầu đặt phòng tại một khách sạn ( mục đích là chọn được khách sạn để nghỉ )
* Khách hàng sẽ chọn một trong các phương thức để đặt phòng
  + Đặt trực tiếp ( đến nơi rồi đặt )
  + Đặt qua gọi điện
  + Đặt qua các trang web như agoda, booking, dulich ,traveloka…
  + Đặt phòng tại website của chính khách sạn
* Ở đây chúng ta xét đến trường hợp khách hàng chọn đặt phòng tại website
* Khách hàng sẽ xem xét các phòng đang có của khách sạn
* Khách hàng chọn ngày đến và đi
* Hiển thị số phòng trống ngày đó
* Khách hàng chọn loại phòng, số người từng phòng và số lượng phòng
* Khách hàng điền các thông tin cần thiết như Họ tên, CMND, SĐT
* Sau đó sẽ thanh toán online
* Khách sạn sẽ gửi email để thông báo về khách hàng đã đặt thành công và hiển thị hóa đơn khách hàng đã thanh toán
* Khi đến nơi Checkin Khách hàng sẽ cung cấp tên và CMND để xác nhận và nhận phòng