

Kreacija in optimizacija spletnih strani

V dobi digitalizacije se je način oglaševanja močno spremenil. Ponudniki nastanitev (apartmajev, sob, vil, hiš, hotelov....) pridobivamo večino gostov preko spleta. Največji del oglaševanja je opravljen s pomočjo različnih posrednikov (Booking, Airbnb, Trivago itd...). Prav ti posredniki nam prinesejo največji delež gostov in zapolnijo naše nastanitve. Oglaševanje in pridobivanje rezervacij preko posrednikov seveda ni brezplačno. Za vsako rezervacijo, ki jo gost opravi pri posredniku, ponudniki plačamo neko provizijo. Booking.com vzame kar 15% ali več provizije na rezervacijo. Z vsemi stroški, ki nastanejo pri oddajanju nastanitev v turistične namene, nam provizija povzroči še dodatno razliko med bruto in neto vrednostjo.

Seveda se moramo zavedati, da brez posrednikov takega števila rezervacij ne bi dosegali. Posredniki nam omogočajo visoko spletno prisotnost, več načinov plačila, višjo kredibilnost itd.. V marketing oz. oglaševanje Booking investira več milijonov evrov in je prisoten na vseh socialnih omrežjih. S posredniki se ne moremo primerjati in jih iz našega posla ne bomo nikoli izločili. Lahko pa omejimo letni strošek provizije, ki ga plačujemo. Preprosto moramo imeti čim več direktnih rezervacij, za katere ne plačujemo provizije.

Direktne rezervacije lahko dobimo na dva načina. Gosta, ki naredi rezervacijo preko posrednika, lahko prepričamo, da se k nam vrne. V naših nastanitvah imamo direkten ali indirekten stik z gostom. Med tem časom lahko z njim komuniciramo in naredimo njegovo bivanje bolj prijetno. Naš cilj je, da se gost pri nas počuti čim bolje in nas bo rad ponovno obiskal. Statistika nam pove, da se gostje radi vračajo tja, kjer so se imeli lepo. In nekdo, ki se vrača na Bled, v Ljubljano, Kranjsko Goro, Bohinj itd.. bo vedno zbral nastanitev, v kateri je že bival in ve kaj pričakovati. Ljudje imamo radi rutino. Nekdo, ki se rad vrača na isto destinacijo, bo po navadi izbral nastanitev, v kateri je že bival. Nastanitev pozna in ve, da bo njegovo ponovno bivanje kakovostno in prijetno. Zato je nujno potrebno, da goste, ki pri nas bivajo oziroma so pri nas že bivali, povabimo k ponovni direktni rezervaciji brez posrednika.

Drugi način, pa nam omogoča pridobivanje novih in starih gostov brez posrednika. Vsaka profesionalna nastanitev mora imeti privlačno spletno stran z možnostjo rezervacije/nakupa storitve oz. bivanja. Gostje, ki bivajo v naših nastanitvah in so svojo rezervacijo naredili preko posrednika, lahko skozi čas naš kontakt izgubijo. Privlačnega imena naše nastanitve in odličnega bivanja pa ne bodo pozabili. Če imamo spletno stran, jo bo gost lahko našel, ko bo ponovno želel opraviti rezervacijo pri nas. V letu 2019 je postal tudi trend, da gostje radi opravljajo direktno rezervacijo brez posrednika. Večina gostov se zaveda, da mora ponudnik nastanitve, plačevati provizijo posredniku, zato raje

obiščejo našo spletno stran in preverijo razliko v ceni. Gostje se zavedajo, da bodo preko spletne strani v večini dobili boljšo ponudbo in ceno kot preko posrednikov. Veliko gostov je v letu 2019 in v 2020 izgubilo zaupanje v posrednike, zaradi problema s plačilom, slabe podpore itd.. Zato so lastne spletne strani zelo pomembne.

Seveda pa nam spletna stran tudi predstavlja nov strošek. Cena spletne strani je lahko tako nizka, da celotni strošek izdelave povrnemo z eno rezervacijo. Cena spletne strani se razlikuje glede na naše želje, vsebino, funkcije in od ponudnika. Ponudnikov spletne strani je zelo veliko in vsi nam lahko izdelajo dobro spletno stran ali pa slabo. Dodajajo dodatne stroške za optimizacijo ali ažuriranje podatkov. Opcij, ki nam jih ponujajo, je veliko in cena z vsako opcijo hitro raste. Spletno stran lahko kreiramo tudi sami in prav ta način je stroškovno najbolj ugoden. Seveda nekdo, ki ni oblikovalec spletnih strani, se te opcije prestraši. Strah pa je naš največji sovražnik. Tehnologija napreduje tako hitro, da to ni več problem. Vsak, ki zna uporabljati Microsoft Word ali Powerpoint lahko izdelava prekrasno spletno stran z malo dodatnega truda. Obstajajo spletne strani za izdelavo spletnih strani. Omogočajo preprosto izdelavo in optimizacijo spletne strani, ki jo lahko kreira kdorkoli. Prednosti spletnih strani, ki jih izdelajo pobudniki so: profesionalne spletne strani se med seboj bolj razlikujejo, so originalne, inovativne in posebne.

Spletne strani, ki jih izdelamo preko spletnih umetnikov (sami) so cenovno veliko bolj ugodne. Morda niso tako zelo inovativne, drugačne ali posebne, kljub temu pa so dovolj učinkovite. Gosta zadržijo na spletni strani, mu ponudijo informacije, ki jih potrebuje in ga prepričajo k rezervaciji. Cilj naše/vsake spletne strani, ki se ukvarja z oddajanjem nastanitev je uspešno predati informacije in pritegniti gosta do rezervacije. Spletne strani, ki jih kreirajo sami, so dovolj dobre, da dosežemo svoj cilj. Poznati moramo le nekaj ključnih elementov in pravilne sisteme za izdelavo svoje lastne spletne strani. Največja prednost lastne spletne strani pa je ažuriranje podatkov. V primeru, da želimo spremeniti vsebino na spletni strani, ki jo je izdelal nekdo drug, moramo:

- A. Poznati kodo spletne strani
- B. Plačevati vmesnik za urejanje spletne strani
- C. Plačati urejevalcu spletne strani za spreminjanje vsebine.

Če kreiramo svojo spletno stran, jo lahko kadarkoli spreminjamo, urejamo, zamenjamo slike, dodamo popuste, spremenimo vsebino in dodamo podstrani brezplačno. Spletnih strani in sistemov za izdelovanje lastne spletne strani je veliko, kar zopet lahko predstavlja nek dodaten strošek. Po dolgotrajnem testiranju spletnih strani lahko po osebnem mnenju predlagam Bentrall, ki ponuja največjo dodano vrednost za spletne strani namenjene oddajanju nastanitev v turistične namene.

Bentral vam omogoča spletno prisotnost na vseh največjih tržnih kanalih/posrednikih nastanitev in povezljivost z njimi. Omogoča vam preprost pregled vseh rezervacij in informacij o njih. Z Bentralom imate možnost kreacij novih rezervacij, zapiranje in odpiranjem terminov, dodeljevanja cen posrednikom, kreiranje računov, izdajanje računov, prijavo gostov in oddaja mesečnega poročila. Je sistem, ki povezuje vse dele oglaševanja trženja in avtomatizira vso delo na področju oddajanja nastanitev. Je Channel Manager, ki ponuja celovito rešitev za vaše nastanitve in njihovo oglaševanje vključno z brezplačno izdelavo spletnih strani.

Bentral ponuja preprost vmesnik za izdelavo spletnih strani. Vmesnik je namenjen izključno izdelovanju spletnih strani za oddajanje nastanitev v turistične namene. Vsebuje razne vtičnike, ki omogočajo kreacijo interaktivne in zanimive spletne strani. Največja konkurenčna prednost, ki jo lahko izkoristite z Bentralovo spletno stranjo, pa je rezervacijski vmesnik. Ta vašim gostom omogoča rezervacijo spletne strani brez osebnega kontakta nastanitve. Gost obiše vašo spletno stran z rezervacijskim vmesnikom, opravi rezervacijo v prostih terminih in po cenah, ki jih nastavite vi. S tem se približate posrednikom, saj gost lahko samostojno napravi rezervacijo. Ob uspešni rezervaciji pa se ta zapiše v rezervacijski sistem, kjer si jo lahko ogledate. Hkrati se rezerviran termin ne prodaja na povezanih posrednikih. S tem onemogočite, da bi lahko prišlo do over bookinga (preprečuje dvojne rezervacije v istem terminu, za isti apartma oz. nastanitev). Posredniki imajo še eno prednost pred direktnimi rezervacijami. Omogočajo več načinov plačil za rezervacijo (plačilo s paypalom, kreditno kartico, bančnim nakazilom.....) preko spleta. Bentralov rezervacijski vmesnik vam omogoča tudi izvajanje spletnih plačil brez kakršnekoli dodatne opreme ali dela. Gost lahko rezervira vašo nastanitev s kreditno kartico, paypalom ali bančnim nakazilom, vam pa ni potrebno narediti nič. Bentral bo izvedel plačilo in denar za rezervacijo nakazal vam, za svoje storitve pa ne računa nobene provizije!!

Spletno stran morate najprej kreirati. V spletnih vmesnikih izdelamo stran, jo opremimo z zanimivimi slikami in dobrim besedilom. Že med samo izdelavo spletne strani moramo skrbeti za nekatere faktorje, ki vplivajo na pozicijo naše spletne strani na spletu. Pozicija spletne strani je zelo pomembna, saj vpliva na število obiskovalcev. Višjo pozicijo imamo na spletu, lažje nas bodo gostje našli. Želimo, da gost na splet (v brskalnik: google, yahooo...) vpiše ključno besedo in nas najde na prvi strani. Na primer; naši apartmaji se nahajajo na Bledu. Želimo, da potencialni gost vpiše na Google "Apartment Bled" in nas najde na prvi strani prikazanih zadetkov na Googlu. Boljšo pozicijo imamo, več možnosti je, da bomo dobili novo rezervacijo. Po statistiki samo 20% ljudi obiše drugo stran prikazanih zadev na Googlu in samo 10% obiše tretjo stran. Če se nahajamo na četrti strani, naša spletna stran ne bo učinkovita.

Besedilo in slike so osnova spletne strani, so eden izmed faktorjev optimizacije. Vsebina morajo biti originalne.

Če jo kopiramo iz drugih spletnih strani, brskalniki ne bodo zadovoljni. Spletno stran lahko označijo kot podvajanje informaciji in jo prikažejo na nižjem mestu. Seveda lahko kopiramo nekatere slike in besedila (v skladu z avtorskimi pravicami) vendar to ne sme predstavljati večino vsebine. V sami vsebini je še nekaj faktorjev optimizacije, katerim

Oddajam, svetujem, pomagam

moramo nameniti pozornost. Vse slike morajo imeti svoje opise in naslove (te opisi in naslovi niso vidni obiskovalcem ampak samo brskalnikom). Besedilo mora vsebovati čim več ključnih besed. Na primer, če imamo apartmaje na Bledu, naša spletna stran mora vsebovati besedilo, v katerem se ponavljajo besede: Bled, apartmaji, nastanitve, oddajamo, ponujamo, bivanje itd.. Ključne besede morajo biti vključene v smiselno in povezano besedilo. S ključnimi besedami povečamo možnost, da nas bo potencialni gost v brskalnik našel z uporabo teh ključnih besed.

Dlje časa obiskovalec spletne strani ostane na njej, jo bere, naredi rezervacijo, jo raziskuje itd... boljša bo naša pozicija.

Brskalniki želijo uporabnikom prikazati relevantne informacije glede na njihova iskanja. Če je naša spletna stran zanimiva in jo uporabniki najdejo pod relevantnimi temami, bodo na njej ostali dlje časa. Če gost ostane na njej dlje časa, bo brskalnik predvideval, da je prikazal relevantno informacijo glede na iskanje. S tem bo naša spletna stran na višjem mestu. Glede na to, da je besedilo na spletni strani tako zelo pomembno, naj ima prva stran vsaj pol A4 lista besedila. Spletna stran je lahko razdeljena na več strani. Vsaka stran pa mora imeti kratek "meta" opis (okoli 120 znakov). Meta opis predstavlja kratek povzetek spletne strani, ki je namenjen obiskovalcu. Obiskovalec ta opis lahko prebere med zadetki v brskalniku. Prav ta opis ga lahko prepriča, da izbere našo spletno stran in si jo ogleda. Tudi tu je potrebno upoštevati, da uporabljamo ključne besede. Ta opis prebere brskalnik, da povzame vsebino spletne strani.

Skrbeti moramo, da je spletna stran pregledna in enostavna za navigacijo. Z vsake podstrani moramo imeti gumb ali povezavo do prve in glavne strani. Več povezav kaže na prvo stran, bolje je. To je tudi del optimizacije.

Tudi ime/naslov spletne strani je pomemben. Priporočljivo je, da imamo v naslovu storitev, ime nastanitve, lokacijo itd.... Na primer Apartmaji Klemen Bled, Nastanitve Janez Ljubljana itd....

Enako velja za domeno. Pravilno je, da vsebuje kakšno ključno besedo npr.; www.apartmentsklemen-bled.com www.appjanez-Ljubljana.si itd....

Osnovni strošek spletne strani, ki pa ga moramo plačati vsi, je: Nakup domene (npr. www.spletnastran.com), po navadi znaša 12EUR na leto in zakup prostora za gostovanje. Prostor se zopet lahko razlikuje od ponudnika. Povprečna cena lahko znaša približno 4-8 EUR na mesec.

Lahko rečemo, da imajo najbolj uspešne spletne strani, največ obiska. Več obiska kot jo ima spletna stran, višjo pozicijo bo imela na brskalnikih. Več imamo obiska, bolj je spletna stran relevantna. Obisk lahko povečamo na več načinov. Lahko za višji obisk plačujemo na različnih portalih, oglasih itd.. Vendar plačljivih opcij se tu ne bomo dotaknili, saj želimo imeti čim nižje stroške.

Z malo dela in sreče, pa lahko pridemo do dobrega rezultata brez denarnega vložka.

Oddajam, svetujem, pomagam

Poskrbeti moramo, da čim več dobrih spletnih strani, ki se ukvarjajo s podobnim poslom kot mi (turizmom), kažejo na našo spletno stran. To pomeni, da je na njihovi spletni strani povezava na našo spletno stran. Lahko tudi obratno, da kaže naša spletna stran na njihovo, čeprav to ni tako zelo učinkovito. Lahko se tudi zmenimo. Moja stran kaže na vašo in vaša kaže na mojo. Ta način povezave (dvojne povezave, tja in nazaj) je manj vreden kot enojna povezava.

Ogled naše strani lahko povečujemo z raznimi objavami na Facebooku in ostalih socialnih omrežjih. V vsako objavo dodamo povezavo, ki kaže na našo spletno stran. To zopet poveča možnost prometa. Brskalniki, pa lahko vidijo, da kaže veliko povezav na našo stran.

Kot sem že omenil na začetku, "s posredniki se ne moremo primerjati". Lahko pa si z njimi pomagamo. V vsakem primeru moramo biti prisotni vsaj na enem posredniku, na primer na Bookingu. Za ime naše nastanitve pa izberemo isto ime, kot je na spletni strani. Na primer, ime spletne strani Apartmaji Janez Bled, se mora ponoviti tudi na Bookingu. Potencialni gost bo našo nastanitev našel na Bookingu in kopiral ime v brskalnik. Če imamo isto ime na spletni strani, je veliko možnosti, da se bo naša spletna stran prikazala med prvimi zadetki in na prvi strani brskalnikov.

Število ogledov lahko povečamo z brezplačno registracijo na Google for business. Ob registraciji definiramo svojo dejavnost, dodamo kontakte, informacije o nastanitvah, slike in dodamo povezavo do naše spletne strani. S tem si dvigujemo kredibilnost in pripomoremo k optimizaciji spletne strani na najbolj popularnem brskalniku - e. Seveda, možnosti optimizacije je še veliko, ampak te so osnovne. Na te moramo biti pozorni in na njih lahko vplivamo sami. Poleg tega pa so te opcije brezplačne in nam ne predstavljajo dodatnega stroška.

Tudi optimizacija spletne strani je na Bentralu zelo enostavna. Z Bentralom pridobimo dodatno prednost pred konkurenco in odlično možnost za oblikovanje spletne strani.

V današnjem času je nujno, da je spletna stran prilagojena mobilnim napravam in tablicam... To pomeni, da je vsebina pravilno in urejeno prikazana na vseh napravah, telefonih, tablicah in računalnikih. V primeru, da izdelujete spletno stran preko Bentrala, vam za to ni potrebno skrbeti. Bentral bo poskrbel, da bo spletna stran prilagojena tudi telefonom in različnim resolucijam. Brskalniki pa bodo prepoznali spletno stran kot prijazno mobilnim napravam. Seveda to omogočajo tudi nekateri drugi urejevalniki/kreatorji spletnih strani. V vsakem primeru pa delovanje stestirate sami na vseh napravah. Tudi, če nekdo drug pripravi spletno stran za vas.

Za zaključek podam še osebni primer. V Kranjski Gori oddajam 6 apartmajev. Registriran sem na vseh večji tržnih kanalih oz. posrednikih. Preko Bentrala jih povezujem in z Bentralom sem kreiral spletno stran. Prva rezervacija, ki sem jo prejel je bila preko lastne spletne strani. Vanjo sem vložil kar nekaj dela in časa. Celotni letni strošek spletne strani pa je 30 EUR. Rezervacija je za 10 noči, cena na noč

Oddajam, svetujem, pomagam

pa je višja od 100 EUR. S tem sem dobil povrnjen strošek kreacije spletne strani, letni strošek Bentrala, se izognil dodatni proviziji in povečal dobiček. Rezervacija je bila narejena v letu 2019 za poletje 2020 in kljub situaciji korona virusa do sedaj (23.4) še ni preklicana.

Spletna stran je nujno potrebna, če se ukvarjate z oddajanjem nastanitve. Če spletno stran izdelate sami, pa je strošek zelo nizek. V vsakem primeru pa boste nek del optimizacije morali izvajati sami, tudi če vam spletno stran izdelava nekdo drug.

Klemen Bednarik

OSP Klemen - Oddajam, svetujem, pomagam