

## Простое мобильное приложение для топ сервиса: как получить больше отзывов и влюбить гостей в ваш отель

### КЛИЕНТ



### ЦЕЛЬ

- Обеспечить высокое качество сервиса с помощью технологий
- Повысить уровень обслуживания гостей
- Увеличить лояльность сотрудников

### РЕЗУЛЬТАТ

Внедрили единое приложение для гостей и сотрудников.

Гости заказывают дополнительные услуги с помощью QR-кода.

Сотрудники благодаря удобному инструменту не теряют запросы гостей.

Менеджеры работают с прозрачной аналитикой и используют данные для маркетинга.

### ЦЕЛИ И ВЕКТОР РАЗВИТИЯ

Управляющие 1715 DUPLEX HOTEL — это тот пример современного менеджмента, который на «ты» с технологиями и знает, в чём они точно помогут:

#### Автоматизировать и оптимизировать процессы

По-простому: переход от бумаги к цифре — возможность видеть статусы задач и время их решения в режиме онлайн, а не в записках на ресепшене.

Что это даёт: понимание того, что нужно улучшить; помогает отслеживать KPI сотрудников и формировать премиальный фонд честно и без задержек.

#### Сохранить стабильную команду

Для управляющих 1715 DUPLEX повысить лояльность сотрудников — это одна из ключевых задач. Для этого нужно создать все условия: комфортное место работы и удобные рабочие процессы.

#### Повысить качество обслуживания и заполняемость отеля

Когда гости довольны обслуживанием, они с большей вероятностью вернутся. В отелях существует негласное правило: одна забытая просьба = потерянный клиент.

#### Повысить рейтинг и количество отзывов

Чем выше рейтинг — тем больше узнаваемость бренда и тем больше потенциальных гостей.

## КЛИЕНТ



## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- Предоставление номеров для проживания
- Услуги консьержа
- Трансферы, аренда автомобилей, экскурсии и билеты

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

- Основан в 2020 году
- 15 современных номеров
- Средняя заполняемость отеля в месяц — 80%
- 11 сотрудников в штате

*\* WhatsApp принадлежит компании Meta, признанной экстремистской организацией и запрещённой в Российской Федерации*

## КАК РАНЬШЕ ОБСЛУЖИВАЛИ ГОСТЕЙ И ПОЧЕМУ ЭТО НЕЭФФЕКТИВНО

Администраторы отеля звонили гостям перед заселением, чтобы скорректировать время уборки номера и обменяться контактами.

После телефонного звонка гости получали меню завтрака в *WhatsApp*\*. Такое же меню в бумажном варианте ждало и в номере.

Затем у гостей было несколько вариантов:

**1. Посмотреть меню и заказать завтрак в мессенджере**

В среднем отель всегда заполнен на 80%, поэтому и количество чатов с гостями множилось в геометрической прогрессии. Так сохранялся высокий риск что-либо перепутать или забыть.

**2. Позвонить администратору**

Администраторы всегда принимали звонки. А ещё могли параллельно заселять других гостей. И здесь тоже сохранялся высокий риск что-то не услышать или забыть.

**3. Лично подойти из номера к администратору**

Это неудобно для гостей. К тому же и другие услуги — дополнительная уборка или замена полотенец — могли оформляться таким же способом.

## КАК ПОМОГАЕТ WAVE SERVICE

На рынке есть решения для автоматизации процессов в отеле. Чаще это два вида систем: для гостей и для персонала.

Руководителям 1715 DUPLEX HOTEL такой подход был неудобен, им хотелось видеть всё в одной системе. Так выбор пал на Wave Service. Это единое решение для коммуникации как с гостями, так и с сотрудниками.

## КАК ЭТО РАБОТАЕТ

### ШАГ 01

- Гости сканируют QR-коды в номерах

### ШАГ 02

- Затем выбирают услугу из списка и отправляют заявку

### ШАГ 03

- Сотрудники получают уведомление и приступают к работе

### ШАГ 04

- Гости оценивают качество работы

### ШАГ 05

- Менеджеры получают полную картину происходящего в отеле и видят отзывы гостей

## ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ

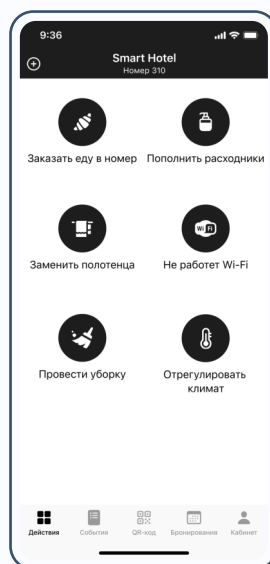
Сначала управляющая помогла нам определить потребности гостиничного бизнеса в соответствии с нуждами этого отеля.

Затем мы внедрили стандартный процесс для нашей системы. Wave Service помогает 1715 DUPLEX решать проблемы в обслуживании и получать заявки гостей в любое время и из любого места.

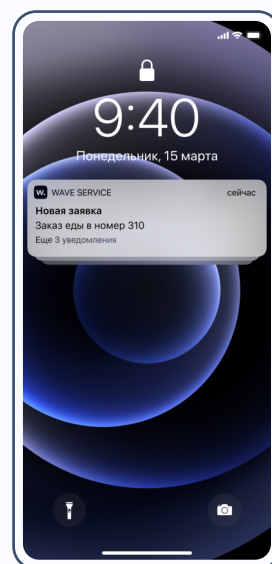
01.



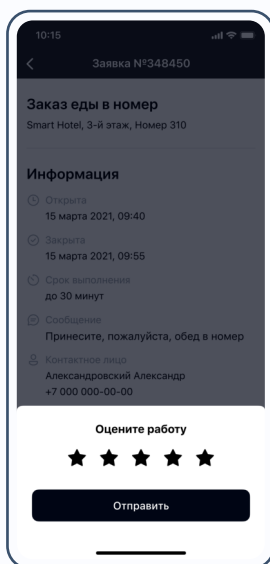
02.



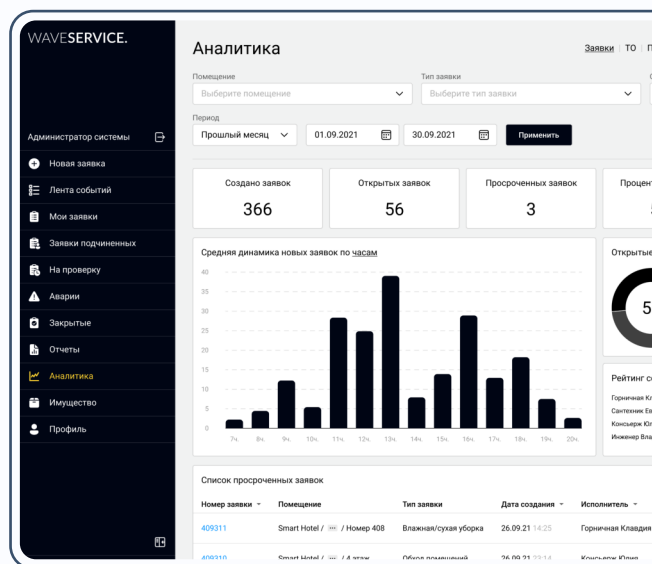
03.



04.



05.



После внедрения Wave Service количество отзывов увеличилось на 30%. А ещё отель получил заветные 5 звёзд на Яндексе.

Не утверждаем, что этот позитивный эффект целиком наша заслуга. Тут всё просто: сотрудники отеля предоставляют классный сервис, а мы — даём им удобный инструмент, который здорово помогает.

## БОЛЬШЕ ОТЗЫВОВ И УЗНАВАЕМОСТЬ БРЕНДА

*«Одна забытая просьба приводит к потере гостя. А без автоматизации вы с большой вероятностью будете терять запросы ваших гостей. Вам знакомо это чувство, когда вместо крепкого и ароматного кофе утром вы получаете... ничего? С Wave Service такого не будет — система помнит просьбы каждого, так что все гости останутся довольны»*

— *Ольга Семенкова,*  
*управляющая отелем*  
*1715 DUPLEX HOTEL*

Подробнее  
[waveservice.ru](https://waveservice.ru)



## РЕЗУЛЬТАТ

1715 DUPLEX использует систему Wave Service четыре месяца. Пока у нас нет весомых цифр, но уже можем кое-чем поделиться:



Заказ завтраков в топе заявок по понятным причинам — это быстро и удобно. Другие услуги тоже не остаются без внимания Wave Service — например, химчистка или покупка напитков.

### Удобно для сотрудников

Этот инструмент помогает отслеживать все заявки гостей и обеспечивать высокий сервис — **сервис без ошибок**. А ещё это отличный способ детально отслеживать KPI и формировать премиальный фонд.

### Оптимизация процессов

Wave Service — это сервис в одно касание. В системе есть инструменты как для гостей, так и сотрудников — не нужно больше следить за десятками чатов.

### Экономия на бумажных журналах

Все данные хранятся в системе и доступны в удобном виде для анализа процессов. Больше нет нужды фиксировать всё на бумаге.

### Полезная статистика для маркетинга

Маркетологи лучше понимают, чего хотят их гости. В этом им помогает статистика, бережно собранная самой системой.