

11

HOTEL

D O M A N I

ISSN 1121-0001
Mensile - Anno L
dicembre 2023



OASI DI PACE

ANGOLI DI RAFFINATO RELAX
TRA STORIA E NATURA

CLAUDIO CECCHERELLI

UN SUCCESSO LUNGO CINQUANT'ANNI

IL BELLO E IL BUONO DEL FOOD&BEVERAGE

COSA RENDE SPECIALE LA PROPOSTA DI RISTORAZIONE IN HOTEL

Personalizzare e migliorare le esperienze di acquisto?

Ecco come, massimizzando i profitti

Blastness ha sviluppato un CRM che semplifica la gestione delle richieste di preventivo e massimizza la produttività, aumentando così le prenotazioni dirette e la fidelizzazione dell'ospite

A partire dall'autunno 2023 Blastness ha arricchito e rinnovato la propria proposta per affermarsi sul mercato come una realtà one-stop-shop in grado di offrire tutto il necessario per la vendita di camere online e l'ottimizzazione del revenue degli hotel. In quest'ottica l'azienda ha sviluppato internamente un proprio Cu-

stomer Relationship Management (CRM), strumento che permette all'ufficio prenotazioni di semplificare la gestione delle richieste di preventivo e massimizzare la produttività, ottimizzando così le prenotazioni dirette e aumentando la fidelizzazione del cliente grazie ad una user experience personalizzata e fluida.

Miglioramento dell'operatività e monitoraggio delle performance

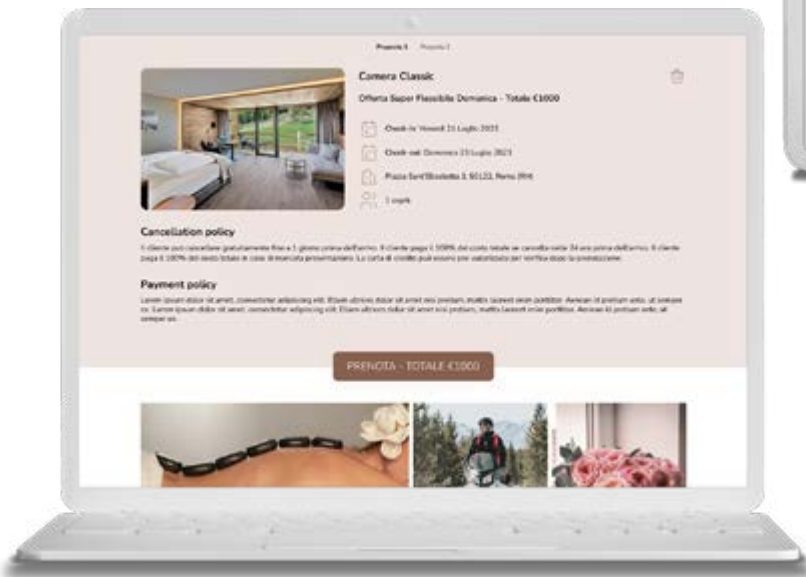
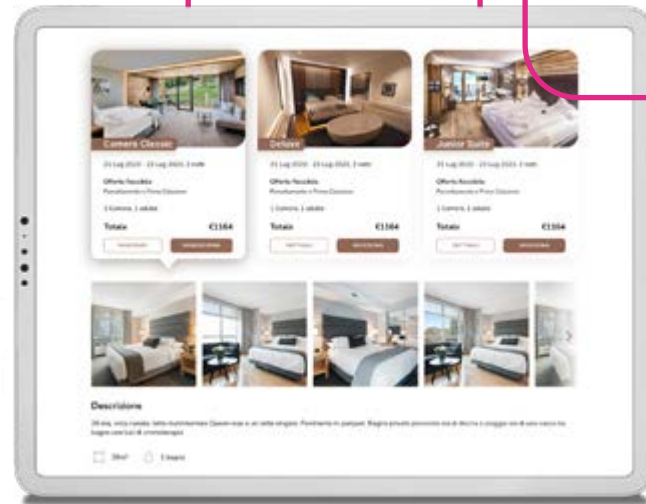
Con un'interfaccia creata appositamente per un utilizzo intuitivo, il CRM Blastness permette di accedere ai dati in modo semplice e immediato, grazie ad una dashboard di controllo e a report di facile lettura.

L'"Agenda" consente di consultare a colpo d'occhio le informazioni statistiche e monitorare le attività in corso e quelle pianificate, tenere sotto controllo le nuove richieste, i pagamenti e le scadenze. Con la funzionalità "Preventivi" è possibile generare una nuova offerta personalizzata, anche multi-proposta, in diverse varianti, per fornire all'ospite varie alternative

Con il CRM Blastness l'accesso ai dati è semplice e immediato, grazie ad una dashboard di controllo e a report di facile lettura



Il nuovo CRM risponde all'esigenza degli hotel di dotarsi di strumenti innovativi che consentano risposte veloci, graficamente accattivanti e interattive



di soggiorno tra cui scegliere. Dati di produzione, tipologie di camere più vendute, paesi di provenienza, motivo del soggiorno e canali più performanti sono solo alcune tra le informazioni disponibili all'interno della sezione "Statistiche", che fornisce all'hotel analisi con un elevato livello di dettaglio per attuare le migliori strategie di vendita e aumentare i tassi di conversione.

Si possono, inoltre, monitorare le performance dei singoli operatori, per mettere in campo le giuste attività formative e migliorare la conversione delle richieste di prenotazione.

Comunicazione diretta per velocizzare i tempi di conversione

Tra le funzionalità, in linea con i prodotti di mercato più avanzati, la chat live è un canale particolarmente efficace attraverso cui gli operatori possono entrare in contatto in real time con gli utenti online, fornendo informazioni e chiarimenti in tempi più brevi. La gestione multicanale offre la possibilità di inviare al cliente i preventivi personalizzati tramite e-mail oppure con un messaggio Whatsapp, rendendo il processo di acquisto più fluido e soddisfacente,

entrando in contatto con gli utenti sui loro canali di comunicazione preferiti e ottenendo, di conseguenza, tassi di conversione più elevati.

Valorizzazione della unique selling proposition

Con il CRM Blastness, l'hotel ha la possibilità di generare un minisito emozionale dal layout grafico in linea con la brand identity della struttura e con il sito ufficiale, che permette all'ospite di navigare tra le diverse tipologie di camere proposte con rispettivi servizi e foto, garantendo una comunicazione immediata e d'impatto dei punti di forza della struttura.

Opportunità per upselling e fidelizzazione

Per migliorare efficacemente la comunicazione con i propri ospiti, fornire informazioni utili al check-in, proporre servizi aggiuntivi acquistabili prima o durante il soggiorno of-

ferendo diverse opportunità di upselling, e garantire una costante interazione dalla prenotazione al post check-out, il prodotto supporta la gestione di e-mail pre-stay, on-stay e post-stay, anche in modo totalmente automatizzato. Il CRM Blastness risponde all'esigenza delle strutture ricettive di dotarsi di strumenti innovativi che consentano risposte veloci, graficamente accattivanti ed interattive per utenti sempre più evoluti digitalmente e sempre più predisposti all'acquisto senza intermediari.

Il nuovo prodotto è disponibile all'interno della Blastness Suite, la piattaforma che integra diversi sistemi (anche di terze parti), analizza ed elabora una grande mole di dati per ottimizzare il pricing e massimizzare i ricavi, garantendo all'hotel un supporto costante e completo nella gestione delle attività quotidiane e strumenti innovativi che consentano risposte veloci e interattive.