

Как рассказать гостям о программе лояльности

Особенности работы с 6 каналами коммуникации

С ЧЕГО НАЧАТЬ

- 1. Составьте список точек контакта с гостями.**
- 2. Пропишите, как в каждой точке рассказываете о программе лояльности.**

Разберем подробнее, что можно сделать в каждой точке коммуникации: убедитесь, что выполнили все пункты чек-листа.

1. ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

- ☐ Создать подробное описание условий программы лояльности с понятными инструкциями и скриншотами.
- ☐ Добавить отдельный пункт меню и страницу с описанием условий программы лояльности.
- ☐ Установить модуль бронирования с простой точкой входа в программу лояльности.
- ☐ Добавить на сайт виджет, который ведет на модуль бронирования с программой лояльности.
→ *Примеры текстов для виджета — на стр. 4*

2. СОЦСЕТИ

- ☐ Добавить ссылку на страницу сайта с программой лояльности.
- ☐ Закрепить пост про программу лояльности.
- ☐ Добавить в меню сообщества блок про программу лояльности.
- ☐ Настроить чат-бот с ответами на вопросы про программу лояльности и добавить в него ссылку на соответствующую страницу сайта.
- ☐ Разместить реальные отзывы гостей: например, про первую бронь со скидкой или отзыв от постоянного гостя о том, как он дошел до высокого уровня лояльности.
→ *Советы по сбору отзывов — на стр. 3*

3. РАССЫЛКИ

Это могут быть рассылки в мессенджерах, по СМС, email, а также рассылки, которые настраиваются в личном кабинете TravelLine.

→ *Шаблон текста сообщения в мессенджере — на стр. 4, СМС — на стр. 5*

- ☐ В личном кабинете TL добавить в feedback-письмо информацию о программе лояльности: раздел «Маркетинг» → «Email-рассылка» → «Feedback-письмо».
- ☐ Настроить отправку писем по гостям, которые зарегистрировались в программе лояльности, но не забронировали: в разделе личного кабинета «Мои гости», если у вас есть TL: WebPMS, или в стороннем сервисе.
- ☐ Если есть CRM: отправлять сообщение в мессенджере о том, что есть программа лояльности и что бронировать на сайте выгоднее.

4. БИЗНЕС-СПРАВОЧНИКИ

Это площадки вроде Яндекс Справочника, 2ГИС или Google My Business.

- ☐ Включить в ответы на отзывы ссылку на регистрацию в программе лояльности или QR-код.
- ☐ Добавить в галерею фотографию с QR-кодом, который ведет на модуль бронирования, и приглашением зарегистрироваться в программе лояльности.
- ☐ Если у вас есть Яндекс Бизнес, добавить информацию о программе лояльности в блок акций. *Пример: -10% за регистрацию в программе лояльности.*

5. В ОТЕЛЕ

- ☐ Добавить QR-код со ссылкой на регистрацию в программе лояльности на стойку, в папку гостя, в номер.
- ☐ Добавить информацию о программе лояльности в лифты.
- ☐ Добавить информацию о программе лояльности на экраны.

6. ЧЕРЕЗ АДМИНИСТРАТОРОВ

- ☐ Подготовить скрипт о программе лояльности и провести обучение администраторов.
- ☐ Переводить гостей из каналов и от стойки на сайт — предлагать в следующий раз бронировать на сайте со спецусловиями по программе лояльности.
- ☐ Вручную добавлять гостей из каналов в программу лояльности и отправлять им письмо или СМС с сообщением о том, что теперь они участники программы лояльности.

КАК СОБРАТЬ ОТЗЫВЫ ГОСТЕЙ

Если вы только запустили программу лояльности

Выберете 2–3 гостей, которые бронировали по программе лояльности, и задайте им вопрос: «Почему вы решили зарегистрироваться в программе лояльности?».

Как может выглядеть отзыв:

«При бронировании я увидела, что можно забронировать со скидкой, если являешься участником программы лояльности отеля. После быстрой регистрации цена на проживание уменьшилась. В следующий раз, приехав в этот город, я остановлюсь в этом же отеле».

Если уже работаете с программой лояльности, и гости переходят на новые уровни

Выберете 2–3 гостей, которые недавно перешли на новый уровень в вашей программе лояльности, и попросите их ответить на вопросы:

- «Зачем участвовать в программе лояльности отеля?»
- «Как программа лояльности влияет на выбор отеля?»

Как может выглядеть отзыв:

«Мне часто приходится ездить в командировки. Уже не первый раз выбираю отель „Первый городской“, так как мне здесь очень нравится сервис и программа лояльности. Я получаю дополнительные скидки и перешел уже на уровень „Сильвер“ — получаю скидку 15% на проживание и дополнительно бесплатный ранний заезд и поздний выезд, что для командированного очень важно».

НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ СБОРЕ ОТЗЫВОВ

1. Чтобы опубликовать отзыв гостя, нужно письменное согласие. Для этого достаточно слово «Согласовано» от гостя, отправленное на официальную почту отеля.
2. Чтобы отзыв вызывал больше доверия, попросите у гостя фото.
3. Используйте пользовательский контент: просите гостей публиковать отзывы с упоминанием отеля в соцсетях и делайте репосты. Тогда и письменное согласие не нужно.

ШАБЛОНЫ ТЕКСТОВ ДЛЯ ВИДЖЕТОВ

Не забудьте заменить текст, отмеченный **цветом**.

Ограничения по знакам:

- для заголовка: 80 символов;
- для основного текста: 100 символов.

Получите баллы

за регистрацию в программе лояльности

Уже с первой брони

Используйте программу лояльности, чтобы получить скидку на проживание

Секретные скидки

за регистрацию в программе лояльности

Скидки до N%

Нужно только зарегистрироваться в программе лояльности.

ШАБЛОН СООБЩЕНИЯ В МЕССЕНДЖЕРЕ

Не забудьте заменить текст, отмеченный **цветом**.

Ждем вас в гости!

Дарим скидки на бронирование по программе лояльности до N%.

Как получить скидку:

1. Зарегистрироваться в программе на сайте ***адрес сайта***.
2. Забронировать через личный кабинет или по телефону.

Какая у меня будет скидка?

Программа накопительная: чем чаще вы гостите у нас, тем выше скидки.

- Бронзовый -5% (для всех гостей).
- Серебряный -7% (сумма всех бронирований от 50 000 ₽).
- Золотой -10% (сумма всех бронирований от 100 000 ₽).

ШАБЛОНЫ СМС-СООБЩЕНИЯ

Длина одного СМС-сообщения на кириллице — 70 символов. Убедитесь, что не превышаете лимит.

Не забудьте заменить текст, отмеченный **цветом**: слово «отель» можете заменить на подходящее наименование вашего средства размещения, например, глэмпинг или апартаменты.

Программа лояльности отеля ***название отеля*** с бонусами: ***ссылка***

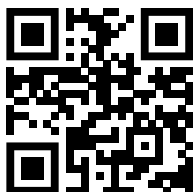
Бонусы за регистрацию на сайте отеля ***название отеля***: ***ссылка***

ССЫЛКИ



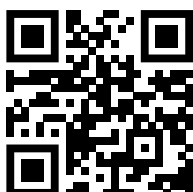
Статья в блоге: «Программа лояльности для гостей».

<https://tlgo.me/5f8>



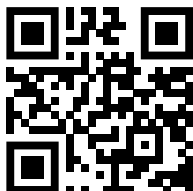
Вебинар «Программа лояльности: как настроить и получить выгоду».

<https://tlgo.me/5f9>



Кейс отелей Norke: как вывести программу лояльности гостей на новый уровень.

<https://tlgo.me/5fa>



Кейс: как привлечь гостей в отель и сделать их постоянными клиентами.

<https://tlgo.me/4ch>