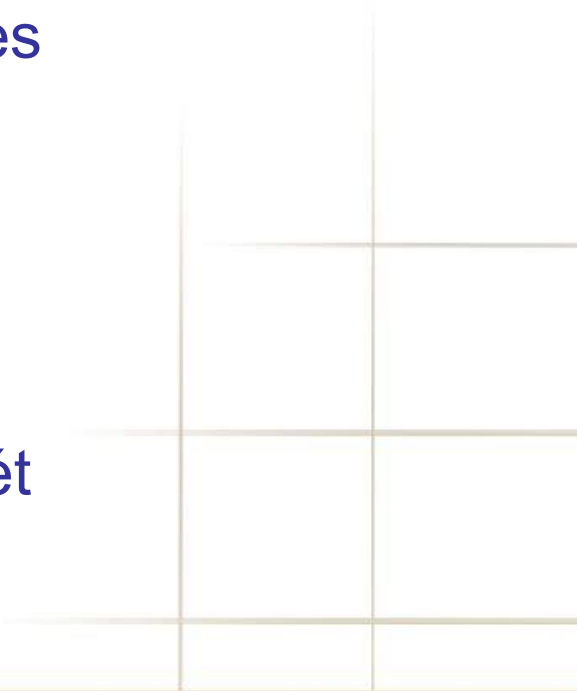




DANUBIUS HOTELS GROUP
A telefonos értékesítés helyes
gyakorlata

2013. Május 8.
Bánhegyi Balázs, Kecskemét



A prezentáció során áttekintjük:

Miért fontos a szobafoglalás?

A szobafoglalás mérőszámai, mire figyeljünk oda?

A telefonos értékesítés helyes útja.

A visszaigazolások tartalmi, formai követelményei.



A szobafoglalás egy kiemelten fontos bevételi csatorna

Manapság a szállodákban sokat foglalkozunk a Disztribúciós csatornákkal, emberi erőforrást és anyagiakat nem kímélve.

Számos erőfeszítést teszünk és sok energiát fordítunk a proaktív értékesítésre.

Fordítunk elég figyelmet, a reaktív értékesítési csatornára, ahol a forgalom nagy része realizálódik?



Hogyan mérhetjük a szobafoglalás teljesítményét, mely kritikus pontokra kell figyelni?

Meg nem válaszolt hívások „csúcsidőben” kapacitás hiány miatt.

Gyengébb konverzió „zárás után” mikor a hívások a front desk-re irányulnak.

Gyengébb konverzió a „siettetett” hívások végett.

Az emberi erőforrásokkal nem megfelelő gazdálkodás.



Reservation KPI:

Bejövő hívások száma

Fogadott hívások száma

Rögzített foglalások száma (konverzió)

Állandó, magas minőség (teszt hívások)

Gyors válaszadás és visszaigazolás (mail communication)



Mi is az értékesítés?

Az értékesítés a vevő igényeinek megismerése és ezen információk birtokában a megfelelő termék ajánlása, hogy a felmerülő szükségletek kielégüljenek.

Mit vásárolnak a vendégek?

Érzéseket, érzelmeket, álmokat, képeket, élményt, -
MINKET



A telefonos értékesítés lépéseinek definiálása a hívás struktúrája:

- 1 Üdvözlés
- 2 Figyelem
- 3 Kérdések
- 4 Az ajánlat tétel
- 5 Ellenvetések kezelése
- 6 Az üzlet megkötése
- 7 Zárás





A kezdet és a vég:

„Soha sincs második lehetőség, hogy jó első benyomást keltsünk”

Ez igaz a telefonos értékesítésre is.

Hogyan kommunikálunk?

55%	Látvány	82%	Hang
38%	Hang	18%	Szavak
7%	Szavak		





Figyelem:

„A legtöbb ember figyel, hogy válaszoljon, de csak kevesen figyelnek, hogy megértsék a mondanivalót”

Ez igaz a telefonos értékesítésre is.

A figyelem fejlesztése:

Legyünk empátikusak – pozitív gondolkodás

Figyeljünk az ügyfélre

Jegyzeteljünk

Kérjük meg az ügyfelet, hogy ismételje meg

Fogalmazzuk újra az elhangzottakat

Ne vonja el a figyelmet, hogy készülünk a következő kérdésre



Kérdések:

„Az értékesítésben, ugyan úgy mint a gyógyászatban, diagnózis előtt receptet írni gondatlanság”

Ez igaz a telefonos értékesítésre is.

Van hat barátom, aki megtanított mindenre. A nevük:

Ki?

Miért?

Mikor?

Mit?

Hogyan?

Hová?

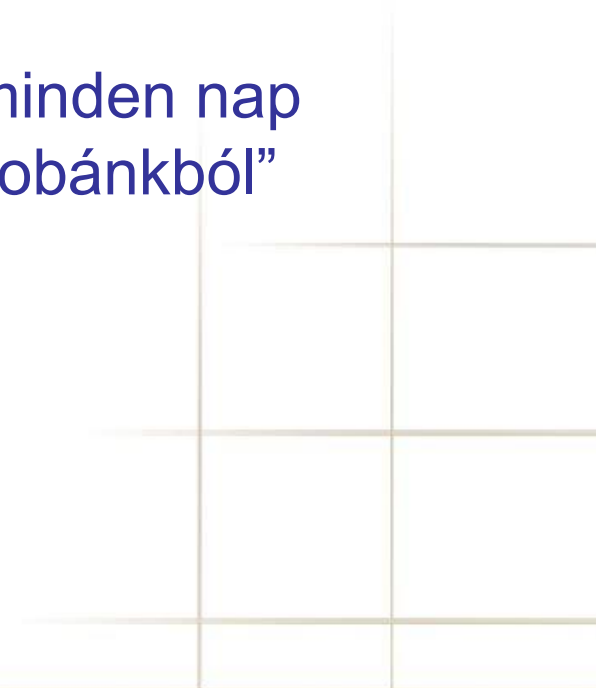


A termék ajánlása:

„Ne tényeket, fizikai tulajdonságokat árulj, hanem mutassd meg, miért jó ez nekem.”

Ez igaz a telefonos értékesítésre is.

„A 10 Euró felár biztosítja Önnek, hogy minden nap élvezheti a dunai panorámát erkélyes szobánkból”





A vendég ellenvetéseinek kezelése:

„Bármilyen ellenvetés biztos jel a vásárlási szándékra”

Ez igaz a telefonos értékesítésre is.

Az ellenvetések kezelésének néhány taktikája:

Értsünk egyet, beszéljünk a minőségről, ár-érték arányról.
Ne a magasabb szobaárat, hanem a különbséget adjuk el.
Csomagoljuk be az árat.



Az ügylet lezárása:

„Ha nem kéred a foglalások megerősítését, biztos nem kapsz annyit, mintha igen”

Ez igaz a telefonos értékesítésre is.

ASK FOR SALES





Visszaigazolások tartalmi követelményei:

A foglalás adatai :

érkezés, utazás,
vendég neve, száma
szobatípus
szobaár
az ár tartalma
visszaigazolási szám

a foglalás feltételei, lemondás, módosítás, fizetési feltételek
érkezési információk



Visszaigazolások formai követelményei:

A márka üzenete jelenjen meg a
visszaigazoláson is

Linkek a honlapra

Linkek social media site-okra

Marketing lehetőségek kihasználása:

a szálloda értékesítőhelyeinek promótálása,
programajánlatok.

célcsoportok megalkotása, különböző minták
használata.

Dear ,

Thank you for your interest in the
We are pleased to confirm your reservation as follows:

Guest:

Confirmation number:

Arrival:

Departure:

Nights:

Room rate: EUR room and night

Number of rooms:

Room type: Deluxe room

Tax: 18% VAT and 4% City tax additional

Breakfast: Excluded

Wired internet included in the guest room

Payment method: By guest on spot

Reservation is not yet guaranteed for late arrival, please advise a valid credit card number with expiration date on the attached form, signed the last line that it is only for guarantee; or a written statement with your company address to guarantee the booking for an arrival after 6 pm.

Cancellations free of charge may be made before 6 p.m. on the arrival day. If the guest fails to appear at the hotel and the reservation is not cancelled by 6 p.m., one night's room rate and tax will be charged to the credit card or the company guaranteeing the booking.

Please be informed that the hotel bill will be prepared in Hungarian Forint calculated at the daily exchange rate. In case of applicable taxes will be changed by the Hungarian Government, the hotel reserves the right to alternate the applicable taxes accordingly.

Should you require any further information prior to your stay, please do not hesitate to contact us and we will be delighted to assist to ensure your experience with us is a memorable one. We wish you a wonderful stay in Budapest and look forward to welcoming you to InterContinental Budapest.

Kind regards,
Balazs Banhegyi
Reservations Department
InterContinental Budapest



CLUB INTERCONTINENTAL



DINING



SPA INTERCONTINENTAL

InterContinental Budapest
Apáczai Csere J. u. 12-14
H-1052 Budapest

Tel : +36 1 327 6333
Fax : +36 1 327 6355
www.budapest.intercontinental.com



Additional Charges:

- Valet parking: EUR 31/night Self parking: EUR 1.81/hour

Room Information:

Rooms:	1
Clients:	2 Adults
Room Type:	KING HILTON GUESTROOM

Comments and Requests:



ACHIEVE ELITE STATUS FASTER
THAN IN ANY OTHER PROGRAM.

Join now >

Rate Rules and Cancellation Policy:

- Your reservation will be held until 4:00 p.m. local property time on 31 May 2013. If your arrival will be after this time, please contact us by 4:00 p.m. on 31 May 2013 with a credit card number to guarantee your room(s).
- Please contact us should you need to cancel your reservation.

BRAND NEWSLETTER OPT-IN - Sign Up Here



Join us on twitter



Join us on facebook



Book your next stay on our iPhone App





Kérdések és válaszok

Köszönöm a figyelmet!

