

image not found or type unknown



Процесс бронирования услуг отельных предприятий – важный и довольно обширный процесс, требующий повышенного внимания. Поэтому ошибки здесь, как правило, совершаются из-за пресловутого «человеческого фактора».

Последовательность и технология резервирования мест в гостинице обычно состоит из таких основных этапов:

- получения заявки на бронирование номера в отеле;
- поиск номеров, удовлетворяющих заказ;
- регистрация самого заказа, ведение журнала регистрации заявок на бронирование номеров;
- подтверждение бронирования;
- внесение данных заказа в необходимые базы и отчеты.

Принимая заявку, сотрудники гостиничных объектов должны обработать ее быстро и безошибочно, что не всегда возможно, например, в периоды «сезонного» увеличения числа гостей.

Онлайн-бронирование – способ забронировать место в гостинице, хостеле, апартаментах через форму на сайте. Данные попадают в систему управления гостиницей и номер закрепляется за гостем. Путешественники произведут оплату картой и отправятся в дорогу с уверенностью, что жилье будет комфортным, доступным и выгодным по цене.

В отличие от работы с менеджером отеля или туроператора, этот вид поиска места в гостинице имеет три преимущества. Скорость. Раньше нужно было дозвониться до отеля, дождаться, пока менеджер подберет номер, оплатить гарантию бронирования, получить документы на электронную почту. Прогрессивные туроператоры решали этот вопрос через переписку, но туристам все равно приходилось ждать несколько недель.

Онлайн-бронирование отеля или гостиницы помогает получить гарантию проживания за несколько минут. Достаточно заполнить форму на сайте, отправить заявку и подтверждение появится немедленно. Система онлайн-бронирования вышлет все необходимые путешественнику документы на электронную почту. В

отеле будут знать дату приезда и персональные данные, смогут подобрать персонал, который говорит на языке туриста, и подготовить все для комфортного проживания. Отмена бронирования также происходит в онлайн-системе. Отель оглашает даты, до наступления которых можно просто отказаться от номера без штрафа. Если поездка отменилась, поменялись условия и даты, турист отменяет бронирование. Действие тоже занимает несколько минут. Сроки возврата денег на карту установлены в правилах отеля.

Отсутствие языкового барьера Не нужно искать русскоговорящего менеджера или пытаться на английском объяснить тому, кто его не понимает, что именно необходимо получить. В системе онлайн-бронирования туриста могут попросить только ввести свои данные на латинице, но это будет дополнением к диалоговому окну на русском. Онлайн-бронирование доступно и тем, кто говорит только на родном языке. Единственная задача – перенести имя и фамилию из собственных документов в форму так, чтобы не было ошибок. Отель подберет русскоговорящего менеджера и гида, если турист укажет о необходимости такой услуги. Даже если это – проблема, заселение с онлайн-бронированием не потребует знания языка. Турист показывает подтверждение в распечатанном виде или на экране телефона и идет отдыхать в номер. Отзывы о бронировании онлайн, гостиницах и номерах можно найти на специализированных ресурсах. Это делает выбор жилья осознанным.

Доступность в любое время суток Спонтанные поездки – самые веселые. Люди не всегда успевают забронировать номер в рабочее время. Разница часовых поясов и необходимость срочного бронирования делают онлайн-форму самой удобной. В любое время дня и ночи, невзирая на часовые пояса, турист просто заполняет форму, электронная система сама проверяет наличие номера и вносит данные. Менеджер отеля в рабочее время контролирует доступность номеров и вносит данные в систему. При заселении или бронировании данные автоматически попадают в базу, двойная бронь исключена. Онлайн-бронирование – удобный помощник путешественника. Заказав билеты, обязательно забронируйте гостиницу, чтобы гарантировать свое проживание.

Компьютерный способ бронирования открывает широкие возможности для гостиниц и клиентов. В мировой практике известны компьютерные системы бронирования: корпоративная сеть бронирования объединяет отели, входящие в цепь, другая сеть бронирования объединяет независимые гостиницы, не входящие

в цепи.

При бронировании через сеть заказ мест может быть осуществлен в гостинице, расположенной в другом городе или даже в другой стране. Преимуществом автоматизированной сети является то, что бронирование может быть переадресовано в любую другую гостиницу этой цепи, находящуюся в этом городе.

Заказать место в гостинице через компьютерную сеть можно по телефону. Диспетчер по компьютерной сети связывается с отелем и выясняет возможность бронирования. Этот способ не очень удобен, так как требуется много времени для выяснения условий бронирования и размещения.

Есть еще два варианта бронирования с помощью компьютера: отель имеет собственную Интернет-страницу или является членом одной из систем Интернет-бронирования (Академсервис, WEB International, Nota Bene и др.). На сегодняшний день существует 4 глобальные системы бронирования: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Они используются более чем 800 тысячами тур агентств по всему миру для бронирования туристических услуг, в том числе гостиничного размещения. Системы становятся все более популярны из-за широты предлагаемых возможностей при весьма небольших затратах.

Эффективность этого способа привлечения клиентов тем выше, чем меньше время ответа на полученный заказ. Скорость отправки подтверждения во многом зависит от степени автоматизации процесса обработки поступающих заявок и от четкости взаимодействия гостиницы и агента.

Грамотная организация обмена информацией между двумя этими звеньями позволяет сократить время получения клиентом подтверждения до минимума (в идеале так называемый online должен занимать не более 7 с, что в российской практике встречается редко).

Соединив гостиничную АСУ и систему Интернет-бронирования, гостиница и агент получают возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, о предлагаемых гостиницей категориях номеров и услугах, а также о текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей и т.д. Получив возможность сколь угодно частого обновления тарифов, отель в свою очередь сможет вести более гибкую ценовую политику и адекватно реагировать на спрос.

В данной системе бронирование происходит следующим образом. Клиент заходит на WEB-сайт системы Интернет-бронирования и знакомится с правилами

бронирования. Далее он выбирает гостиницу. Убедившись в наличии свободных номеров, заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ в систему по e-mail. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания. После получения соответствующих гарантий (предоплаты, гарантийного письма и т.д.) от клиента последний получает от агента окончательное подтверждение брони. Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу. Здесь бронь заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением.

Если гостиница имеет свою собственную страницу, реакция на поступающие заявки является функцией службы резервирования самой гостиницы. В этом случае процедура взаимодействия выглядит следующим образом.

Клиент заходит на сайт системы Интернет- бронирования и знакомится с правилами бронирования. Далее он выбирает номер и, убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания. После получения соответствующих гарантий (предоплаты, гарантийного письма т.д.) от клиента последний получает от гостиницы окончательное подтверждение брони. Бронь заносится в график загрузки, с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда.

Интернет дает возможность, не выходя из дома, без посредников получить необходимую информацию о гостинице, увидеть, как оформлены номера. При телефонном или компьютерном бронировании существует опасность внезапного прекращения резервирования и тогда клиент, не получивший подтверждения, может прибыть для регистрации и не получить номер, так как не окажется свободных мест.

Основные особенности предлагаемого проживания (информацию об услугах и возможностях в конкретном отеле можно получить на стадии бронирования);

Дополнительные предлагаемые услуги в гостинице;

- Цены;

- Способы оплаты;

- Общие условия продаж и условия предоставления зарезервированного тарифа.
- Срок действия предложения и цены;
- Минимальный срок действия предложенных акций, контракта, если применимо.

Клиент выбирает услуги, предлагаемые на сайте. Как потребитель, клиент наделен определенными правами, которые в теории вступят в действие в случаях, когда забронированные услуги не предназначены для личного использования. Клиент подтверждает, что ознакомился с сутью, предназначением и особенностями бронирования услуг, представленных на сайте, и что он запросил и получил информацию, необходимую или дополнительную, с целью осуществления бронирования с полным знанием дела. Клиент самостоятельно несет всю ответственность за свой выбор услуг и за то, насколько они соответствуют его потребностям, и компания, либо гостиница несет ответственность за соответствие представленных услуг и качества номеров действительности.

Интернет-бронирование имеет ряд преимуществ и для гостиницы, а именно:

- Клиент, забронировавший номер на сайте гостиницы - это прямой гарантированный клиент гостиницы.
- Возможность продажи на расстоянии услуг гостиницы в день заезда, например, перед вылетом из интернет-кафе аэропорта.
- Сервис приближает клиента к гостинице.
- Оперативность бронирования и актуальность информации для широкой интернет-аудитории.
- Отсутствие человеческого фактора минимизирует количество ошибок отдела бронирования гостиницы.
- Параллельные продажи на сайтах компании "Все Отели" и через ее партнерскую сеть.

Общие принципы онлайн бронирования:

- Поиск до тупных предложений. Пользователь на сайте системы бронирования выбирает маршрут, даты, стоимость, количество человек, расположение, и другие параметры, в зависимости от предмета онлайн-бронирования. Например, для бронирования отелей характерны следующие основные критерии отбора: страна,

город, отель, дата заезда, дата выезда, количество человек, количество и возраст детей.

- Заполнение формы с контактной и платежной информацией (на ряде сайтов информация заносится в несколько этапов). Здесь обычно пользователю предлагается заполнить такие поля: ФИО, телефон, e-mail, тип банковской карты, номер карты, имя держателя карты, секретный номер.³

- Осуществление платежа. Обычно при прохождении платежа деньги сначала блокируются на карте пользователя, а затем, при условии подтверждения правильности всех данных, списываются.

- Получение документа, подтверждающего бронирование. Клиент получает документ установленного образца об успешном завершении бронирования, который гарантирует ему оказание услуги. Это могут быть электронный авиабилет, ваучер на заселение и другие.

Для успешной реализации интернет - бронирования в гостинице необходимо иметь автоматизированную компьютерную базу, а также зарегистрированный выход не просто в сеть Интернет, но и в специализированные домены по туризму, средствам размещения, крупных туроператоров и агентов. Для реализации сервисов онлайн бронирования в автоматическом режиме необходимо:

- Наличие автоматизированной системы управления гостиницей (PMS).

- Наличие выделенной линии интернет в гостинице.

На сайтах гостиничного и туристического бизнеса можно встретить два вида бронирования:

- Истинное онлайн-бронирование - когда клиент выбирает, бронирует и оплачивает номер самостоятельно. Для оплаты клиент использует пластиковую карточку и через несколько секунд получает ваучер, подтверждающий бронь.

- Псевдоонлайн-бронирование (также "бронирование по запросу") - когда клиент заполняет форму заявки на сайте гостиницы и отправляет ее администратору. В течение некоторого времени клиент ждет звонка сотрудника службы бронирования для подтверждения брони. "Бронирование по запросу" иногда неправильно называют "онлайн-бронированием". Разница между ними, как между магазинами "старого" образца с продавщицей у прилавка и современными супермаркетами самообслуживания.

Процесс осуществления Интернет - бронирования одинаков для всех и включает следующие шаги:

- Система онлайн-бронирования встраивается в сайт гостиницы вместо формы бронирования по запросу.
- Система предлагает подтвердить выбранный набор гостиничных услуг.
- Клиент заходит на сайт системы Интернет - бронирования и знакомится с правилами бронирования.
- Далее он находит себе гостиницу по вкусу и, убедившись в наличии свободных номеров, заполняет необходимые информационные поля и отправляет заказ в систему по e-mail.
- Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания.
- После получения соответствующих гарантий от клиента агент дает окончательное подтверждение брони.
- Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу.
- Затем информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда у агента.

Бронирование гостиничного номера - это стопроцентная гарантия заселения в отель любого уровня. Нельзя пренебрегать данным сервисом, особенно во время пика сезона. Забронировать гостиничный номер можно по-разному. Можно заказать самостоятельно или обратиться за помощью в турфирму. Первый способ экономит значительную часть семейного бюджета, к тому же можно оформить заказ и через Интернет.

В интернете есть возможность сразу просмотреть все доступные отели города, в которых есть свободные номера, или выбрать полный список гостиниц и попытаться зарезервировать себе лучший номер. Если клиента все устраивает, он самостоятельно приступает к процедуре регистрации посредством онлайн-бронирования. Здесь указывается свое имя и фамилия, свой электронный почтовый ящик, количество проживающих в номере. Важно обязательно указать тип банковской карты, ее номер, имя владельца. Потом нужно окончательно

подтвердить бронирование номера. В ответ придет подтверждение брони.

В некоторых случаях стоимость номера при заказе через Интернет оказывается чуть ли не вдвое меньше. Таким образом, гость не только гарантирует себе место в гостинице, но и экономит свои деньги.

Этапы бронирования

Перед тем как зарезервировать номер на свое имя, важно представлять себе, как это вообще происходит и на что стоит обратить внимание. Как происходит Если кратко, для путешественника процесс бронирования выглядит таким образом:

1) В любом сервисе по поиску и бронированию гостиниц задать параметры — город, дату, количество проживающих, отметить важные для него детали (парковка, бассейн, завтрак, Wi-Fi, оплата картой и т. д.), здесь же можно задать ценовой диапазон и звездность отеля, чтобы ограничить круг подходящих вариантов.

3) Найти гостиницу и выбрать подходящий номер, изучить правила проживания и условия размещения и, если все устраивает, нажать кнопку «Забронировать».

3) Далее система перенаправляет на страницу бронирования, где предстоит заполнить предложенные поля личных и контактных данных, варианты оплаты. Для перехода на следующую страницу нажимать «Далее».

4) Затем запрос на бронь уходит в отель, и система предлагает подождать, пока запрос будет обработан. На почтовый ящик туриста или в личный кабинет в приложении через некоторое время (обычно через несколько минут) приходит ответ с подтверждением или отказом в брони.

5) Если отель подтвердил бронирование, достаточно распечатать или сделать скриншот ваучера, можно просто запомнить номер. Что нужно Турист должен приготовить (тут не стоит полагаться на память!): загранпаспорт, на кого будет оформлен номер; банковскую карту и телефон, если транзакция подтверждается по СМС-коду.

Также могут понадобиться: блокнот с ручкой, чтобы делать свои пометки или сверяться с записями; рабочий почтовый ящик.

Желательно иметь быстрый интернет, потому что время бронирования может быть ограничено из-за потери актуальности данных.

На что обратить внимание при выборе отеля За каждой строчкой описания гостиницы скрыты условия, за которые путешественник будет платить, но все же особое внимание стоит уделить следующим условиям: check-in и check-out (время заселения и время выселения, обычно 12:00 и 14:00) — если предполагаются серьезные временные подвижки, лучше об этом известить отельера заранее, иначе могут попросить доплатить или бронь аннулируется; завтрак — включен ли он в стоимость номера, либо за дополнительную плату; номер для курящих или некурящих; условия размещения — какая кровать, есть ли фен, сейф, туалетные принадлежности, ванна или душ, холодильник, телевизор, совмещенный ли с соседним номером санузел

В любом случае при заселении можно еще раз уточнить, что входит в стоимость номера, а за что придется доплачивать отдельно, какими услугами гость может воспользоваться. Как забронировать отель через интернет: пошаговая инструкция

Определившись, где лучше забронировать отель (в какой системе), турист приступает к самому интересному — непосредственному оформлению. 5 этапов бронирования отеля на Booking.com. 1. Задать поиск На заглавной странице ввести основные данные поиска. Например: Прага, двое взрослых, с 4 по 11 октября (всплывающие окна помогают).

Затем нажать «Найти». 2. Просмотреть варианты На странице с перечнем доступных отелей.

Во вкладке «Фильтры» задать конкретные параметры поиска: и отсортировать по нужному принципу.

С каждым заданным критерием круг доступных отелей уменьшается, поиск конкретизируется. Любой отель можно просмотреть, нажимая на него и возвращаясь по стрелочке обратно в общий список.

3. Выбрать конкретный отель Определившись с отелем, нажать «Выбрать номера».

Далее выбрать подходящий номер, нажать на него и ознакомиться с условиями размещения и проживания. Если все подходит, нажать «Выбрать», затем «Забронировать предложение».

4. Оформление брони Система переводит на страницу бронирования и предлагает сделать три шага: ввести свои данные. перепроверить условия и написать пожелания к размещению, если они есть. убедиться, что все правильно и нажать

«Забронировать».

5. Ввод личных данных Далее заполнить страницу, где указываются данные банковской карты, все внимательно, не пропуская ни одной строчки.

После этого на указанный имейл приходит письмо с подтверждением, где будут указан номер бронирования.

Процесс бронирования несложный, но требует внимательности и аккуратности. На любом этапе можно вернуться назад, исправить данные. Управлять бронью можно в личном кабинете.