

هتل‌ها ایمیل را کنار می‌گذارند و به واتساپ روی می‌آورند و مهمانان از آن استقبال می‌کنند

با اشباع شدن صندوق‌های ایمیل و تأخیر در پاسخ‌دهی، هتل‌ها به سمت واتساپ حرکت کرده‌اند تا پیام‌رسانی آنی و شخصی‌سازی‌شده به مهمان ارائه دهند، چیزی که ایمیل قادر به انجام آن نیست.



نویسنده Antonios Schlemmer :

دسته‌بندی : بازاریابی

ارتباط با مهمان در هتل‌ها در حال تحول است

ارتباطات همیشه در حال تکامل است و نحوه تعامل هتل‌ها با مهمانان نیز از این قاعده مستثنی نیست. اگرچه ایمیل‌ها مدت‌ها استاندارد طلایی بوده‌اند، اما اکنون مشخص شده که دیگر نمی‌توانند به تنهایی پاسخگوی نیازهای امروزی باشند.

- صندوق‌های ایمیل شلوغ، نرخ باز شدن پایین و تأخیر در پاسخ‌ها باعث می‌شوند اطلاعات مهم نادیده گرفته شده یا دیر به مهمان برسد.

- همزمان، مهمانان انتظار ارتباط فوری و بدون مشکل دارند – پس چرا از کانالی که روزانه استفاده می‌کنند، بهره نگیریم؟

واتساپ به بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی روزمره تبدیل شده است و می‌تواند تکمیل‌کننده‌ای ایده‌آل برای ایمیل‌های سنتی در هتل شما باشد.

ارتباط سنتی با مهمان در مقابل واتساپ و CRM هتل

ایمیل‌ها هنوز بخش مهمی از ارتباطات هتل هستند، اما محدودیت‌هایی دارند؛

- بسیاری از مهمانان، به‌ویژه در سفر، فقط گاهی ایمیل خود را چک می‌کنند. در نتیجه، پیام‌های فوری مانند تأیید رزرو، تغییرات لحظه آخری یا پیشنهادات ویژه اغلب نادیده گرفته می‌شوند.
 - ایمیل‌ها با موانع دیگری نیز روبه‌رو هستند: فیلترهای اسپم، صندوق‌های شلوغ و پیچیدگی جستجو و ورود به ایمیل، که می‌تواند منجر به تأخیر در دریافت اطلاعات حیاتی یا حتی از دست رفتن پیام‌ها شود.
 - زمان پاسخ‌دهی چالش دیگری است. ایمیل‌ها ممکن است ساعت‌ها یا حتی روزها طول بکشد تا پاسخ داده شوند، در حالی که مهمانان امروز انتظار ارتباط سریع‌تر دارند.
- با ادغام واتساپ در CRM هتل، می‌توانید این فاصله را پر کرده و ارتباط بی‌وقفه و در زمان واقعی با مهمانان خود برقرار کنید.
- کانال‌های جدید ارتباطی در CRM هتل: واتساپ و SMS به‌عنوان راه‌حل**
- با توجه به چالش‌های مطرح‌شده، بیشتر هتل‌ها به واتساپ و SMS روی آورده‌اند تا بدون تأخیر و به‌صورت مستقیم با مهمانان خود ارتباط برقرار کنند. هر دو کانال دسترسی بالا، سهولت استفاده و راحتی برای مهمانان دارند.
- نرخ باز شدن پیام‌ها بالاتر از ایمیل است: مطالعات نشان می‌دهند تا ۹۸٪ پیام‌ها خوانده می‌شوند، اغلب ظرف چند دقیقه. این اطمینان می‌دهد که اطلاعات مهم فوری به دست مهمانان می‌رسد و هیچ ریسکی برای افتادن در پوشه اسپم وجود ندارد.
 - زمان پاسخ‌دهی کوتاه‌تر است: مهمانان تا ۷۰٪ سریع‌تر به پیام‌های واتساپ پاسخ می‌دهند. این ارتباط مستقیم و تعاملی به هتل‌ها اجازه می‌دهد به‌طور انعطاف‌پذیر به سوالات پاسخ دهند، سوء تفاهم‌ها را کاهش دهند و بهره‌وری خدمات را به شکل قابل توجهی افزایش دهند.

واتساپ و CRM هتل؛ ارتباط در تمام مراحل سفر مهمان

علاوه بر سرعت، ارتباط شخصی‌سازی‌شده یکی دیگر از مزایای کلیدی واتساپ و SMS در CRM هتل است. این پیام‌رسان‌ها به هتل‌ها اجازه می‌دهند در تمام مراحل سفر مهمان پشتیبانی ارائه کنند - از رزرو تا خروج و حتی پس از آن.

- قبل از اقامت: پیام‌های خودکار با جزئیات کلیدی ورود، ورود مهمانان را ساده‌تر کرده و سوالات از پذیرش را کاهش می‌دهند.
- در طول اقامت: سوالات درباره خدمات هتل، توصیه‌های رستوران یا درخواست‌های اتاق می‌توانند به سرعت و راحت پاسخ داده شوند. مهمانان نیازی به تماس یا مراجعه حضوری ندارند و اطلاعات مورد نیاز را مستقیماً روی گوشی خود دریافت می‌کنند.

- **پس از اقامت :** یک پیام کوتاه تشکر یا دعوت به ثبت نظر، اثر مثبت طولانی مدت ایجاد کرده و وفاداری مهمانان را تقویت می کند.

در شرایط اضطراری مانند تأخیر پرواز یا تغییرات برنامه های غیرمنتظره، ارتباط سریع و مستقیم از طریق واتساپ بسیار مؤثر است. مهمانان به روزرسانی های بدون دردسر را که نیازی به جستجو در ایمیل ندارند، ارزشمند می دانند.

واتساپ ؛ ارتباط کارآمد با مهمان در CRM هتل

یکی از چالش های معرفی کانال های جدید، سازمان دهی مؤثر پیام هاست. به ویژه در هتل های با تعداد مهمان بالا، مدیریت مکالمات در چندین پلتفرم می تواند سریعاً پیچیده شود.

- با استفاده از سیستم پیام رسان مرکزی، تمام تعاملات مهمان در یک مکان جمع آوری می شوند. این کار از گم شدن اطلاعات مهم جلوگیری می کند و تضمین می کند که کارکنان مختلف به یک سوال چندین بار پاسخ ندهند.
- با ادغام بی نقص واتساپ و SMS، هتل ها مطمئن می شوند که همه مهمانان دسترسی دارند. اگر مهمانی واتساپ نداشته یا در دسترس نباشد، به صورت خودکار SMS ارسال می شود، بدون هیچ تلاش اضافه.

کانال های مستقیم خدمات مهمان را به طور قابل توجهی ارتقا می دهند

ایمیل ها همچنان نقش خود را حفظ می کنند، اما دیگر برای پاسخگویی به انتظارات امروزی کافی نیستند. هتل هایی که واتساپ و SMS را ادغام می کنند، نرخ باز شدن بالاتر، زمان پاسخ دهی سریع تر و کیفیت خدمات بهبود یافته خواهند داشت.

با ارتباط هدفمند و شخصی سازی شده در تمام مراحل سفر مهمان، هتل ها می توانند عملیات خود را بهینه کنند و تجربه کلی مهمان را ارتقا دهند. مسافران سهولت تعامل بی وقفه با هتل را ارج می نهند، چه برای دریافت اطلاعات ضروری و چه برای پاسخ سریع به سوالات.