

۸ نکته کلیدی برای کم کردن کنسلی های هتل

یکی از مشکلات امروزه هتلداران این است که بعضی اوقات مهمانان یک هتل در حالی که در سفر هستند، اتاق رزروی خود را لغو می کنند. این امر اگرچه درآمد آن ها را خدشه دار نمی کند اما به مرور زمان مشکل ساز می شود.

یک جمله طلایی وجود دارد که میگوید ذخیره سازی پول یعنی درآمد زایی و سعی نکردن برای درآمد زایی یعنی از دست دادن ثروت و پول.

قابل توجه است که حدود ۲۰ درصد رزرو های یک هتل قبل از اینکه مسافر برسد توسط خود مسافر لغو می شود و در ادامه چند نمونه از علت های لغو شدن رزروها ذکر خواهد شد:

- مسافر میخواهد هزینه کمتر از هزینه هتل شما را بپردازد.
- پایین آمدن رتبه هتل در رنکینگ OTA.
- استرس داشتن و اضافه کاری مسافر.
- ...

این کنسلی ها از کجا می آیند؟

فقط کافی است با استخدام یک انالیزگر مجرب در هتل عملکرد کارکنان و سایت هتل را بررسی کند تا بفهمد این مشکل ریشه در کجا دارد. یکی از کارهایی که شما میتوانید انجام دهید این است که به مسافر اجازه ندهید که دو روز قبل از سفر کردن رزرو خود را لغو کند و به او بگوید که شما تنها انتخاب او با امکانات مناسب برای این سفر خواهید بود.

یکی دیگر از عوامل این است که بعضی مسافر ها تمایل دارند از ویزا کارت خود هزینه هتل را بپردازند اما هتل شما این سرویس را ساپورت نمی کند و به همین علت تلاش میکنند تا هتلی دیگر با این سرویس را پیدا کنند.

شما باید بدانید که چگونه لغو کردن رزروهای اتاق شما درآمد شما را خدشه دار میکند و باید سعی کنید علت های این مشکل را پیدا کنید و راه حلی مناسب برای این مشکل پیدا کنید.

- ۱- مطمئن شوید که شما یک سیاست لغوی مناسب دارید و این سیاست به نفع شما می باشد.
- ۲- راه های پرداخت هزینه اتاق ها را گسترش دهید تا دست مسافر باز باشد.
- ۳- نرخ تخفیف و یا پیش خرید و رزرو اتاق های خود را به درستی مدیریت کنید تا مهمان بیشتری جذب کنید.
- ۴- از طول اقامت مسافر در هتل بهترین استفاده را کنید تا مسافر در آرامش باشد و از امکانات شما بیشترین استفاده و لذت را ببرد.
- ۵- بین کسانی که مستقیماً رزرو کردند و کسانی که آنلاین یا تلفنی رزرو کردند تفاوت قائل شوید.
- ۶- به وسیله ایمیل یا پیامک به آن ها یاد اوری کنید که در هتل اتاق رزرو کرده اند.
- ۷- یک استراتژی محتاطانه برای کار خود داشته باشید.
- ۸- در قبال مهمان خود با کیفیت و پاسخ گو باشید و همیشه برای او کاربرد داشته باشید.

