





Hotel Resort Relax

 Booking Engine

 Channel Manager

 Voucher Shop

 Webové stránky

Automatizace manuálních rezervací

Resort Relax na Lipně je celoroční ubytovací a rekreační areál nacházející se v atraktivní turistické lokalitě u Lipenské přehradě. Nabízí kombinaci pohodlného ubytování, wellness služeb, sportovních aktivit a možností pro firemní akce. Díky své poloze je oblíbeným cílem jak pro rodiny s dětmi, tak pro páry a firemní klientelu hledající aktivní dovolenou nebo odpočinek v přírodě. Resort disponuje desítkami moderně vybavených pokojů a apartmánů, restaurací, wellness zónou a vlastním sportovním zázemím.

Základní informace o klientovi

Hotel Resort Relax

Název hotelu: Hotel Resort Relax

Typ ubytování: Wellness hotelový resort

Cílová skupina: Rodiny a páry

Počet pokojů: přes 60 pokojů

Specifické služby: Wellness zóna, soukromá pláž, sportovní zázemí, restaurace

Počáteční situace a výzvy

O začátku spolupráce s Bookolo

Spolupráce s Bookolo byla zahájena v roce 2019 s cílem modernizovat rezervační proces, zefektivnit online prodej a časem vytvořit komplexní technologické řešení propojující všechny důležité oblasti provozu – od rezervací přes platby až po péči o hosta.

Výzva: Nepřehledná správa poptávek a offline rezervací

Po nasazení rezervačního systému Bookolo Booking Engine zaznamenal Resort Relax výrazný nárůst přímých online rezervací. Přesto však recepce nadále čelila vysokému počtu poptávek přes telefon a e-mail, zejména v případech, kdy hosté požadovali detailnější informace nebo specifickou kombinaci služeb. Tyto poptávky byly následně zpracovány ručně – recepční vypracovali nabídku a zasílali ji hostům e-mailem. V případě, že host rezervaci potvrdil, bylo nutné její ruční zadání do systému. Tento proces s sebou nesl několik omezení:

Časová prodleva

V okamžicích provozní špičky (např. při hromadných příjezdech a odjezdech) se zadání potvrzené rezervace do systému mohlo zdržet o několik hodin, čímž vznikalo riziko overbookingu – rezervovaný termín se mezitím mohl zcela vyprodat.

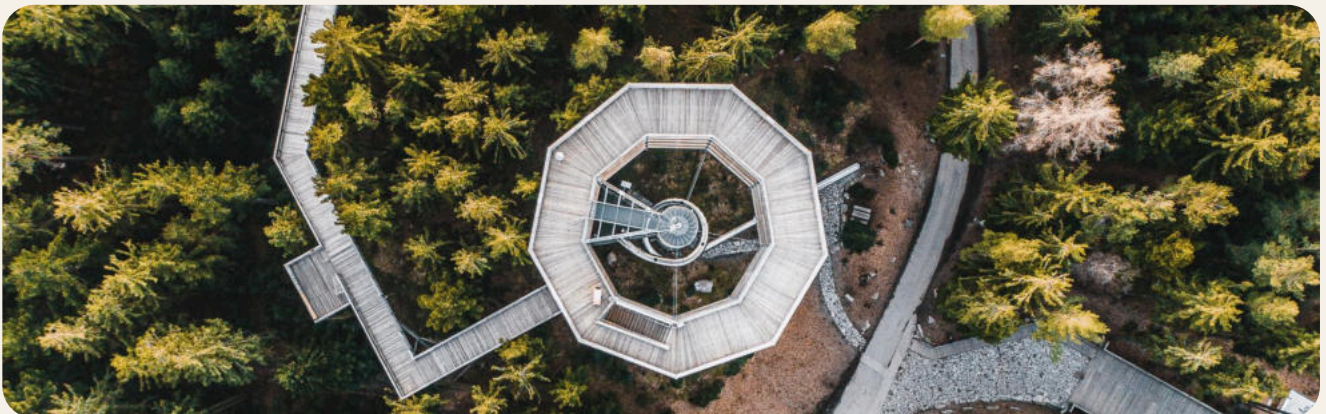
Nízká efektivita

Recepční museli ručně dohledávat ceny, dostupnost a formulovat nabídky e-mailem, což bylo časově náročné a zatěžovalo tým v exponovaných časech.

Omezená kontrola a přehled

Vzhledem k tomu, že celý proces probíhal mimo rezervační systém, nebylo možné přesně sledovat objem těchto poptávek, konverzní poměr, ani další klíčová data důležitá pro strategické řízení.

Manuální zpracování poptávek tak nejen zpomalovalo provoz a zatěžovalo recepci, ale zároveň zkreslovalo celkové statistiky výkonu resortu, protože část rezervací nebyla evidována v reálném čase a nebyla dostupná v přehledných reportech systému Bookolo.



Řešení: Digitalizace poptávek pomocí Bookolo Hotelového CRM

V Bookolo vyvíjíme nové produkty na základě zpětné vazby z hotelového provozu. Cílem je automatizace časově náročných procesů. Na častý požadavek ohledně správy poptávek a ručních rezervací jsme v roce 2023 reagovali uvedením modulu Bookolo Hotelové CRM. Ten umožňuje evidovat poptávky přímo v systému, včetně zdroje, kontaktů a požadavků hosta. Recepce může snadno připravit nabídku dle dostupnosti a cen, upravit ji na míru a odeslat klientovi v přehledné podobě. Nabídky mají časové omezení a systém sleduje jejich výkon – kolik jich bylo vytvořeno, odesláno a potvrzeno. Hosté je mohou sami potvrdit kliknutím, které je přeneseno přímo do závěrečného kroku Bookolo Booking Engine. Rezervace se pak automaticky propíše do hotelového PMS bez zásahu recepce. Resort Relax patřil mezi první hotely, které modul využily. Získali zjednodušení procesu, lepší přehled o výkonu a přímé napojení na další části systému Bookolo.

Přínosy Bookolo CRM v každodenním provozu

Cílem dlouhodobé strategie bylo zvyšování poměru přímých rezervací a snižování závislosti na provizních kanálech, které jsou z dlouhodobé pohledu velice nákladné a ušetřené prostředky je pak možné investovat do komfortu a pohodlí svých hostů.

Centralizace poptávek

všechny telefonické a e-mailové poptávky jsou nyní evidovány přímo v systému, což eliminuje roztržštěnou komunikaci a zajišťuje jednotný postup.

Úspora času na recepci

díky automatickému načítání cen a dostupnosti a grafickému generování nabídek odpadá nutnost manuálního dohledávání a vypisování údajů.

Zrychlení zpracování poptávek

nastavení časového limitu na zpracování a možnost přímého odeslání nabídky z jednoho místa výrazně zkrátily dobu reakce.

Snížení rizika overbookingu

rezervace se po potvrzení hostem zapisují automaticky do PMS systému, čímž se minimalizují provozní zpoždění a ruční chyby.

Lepší přehled a kontrola

systém poskytuje jasné statistiky o počtu poptávek, jejich zdrojích, době zpracování, konverzním poměru nabídek a dalším vývoji.

Zvýšení konverzí z poptávek

hosté mají přehlednou a rychlou cestu k rezervaci bez nutnosti další komunikace, což zvyšuje pravděpodobnost dokončení rezervace.

Resort Relax zároveň potvrzuje, že po nasazení CRM modulu došlo k výraznému poklesu manuálně zpracovávaných rezervací, které dříve vznikaly výhradně prostřednictvím e-mailové nebo telefonické komunikace. Díky automatizaci a přímému propojení s Booking Engine jsou dnes téměř všechny poptávky odbaveny přímo skrze systém, a ruční zadávání rezervací do PMS je omezeno pouze na zcela specifické případy, které vyžadují individuální řešení.

Zhodnocení spolupráce



Hodnocení dlouhodobé spolupráce z pohledu Resortu Relax

- ✓ Zvýšení přímých rezervací díky rezervačnímu systému Bookolo.
- ✓ Zefektivnění každodenní práce recepce využívající Bookolo CRM systém s propojení na všechny moduly.
- ✓ Postupné rozšiřování používaných Bookolo produktů – od booking engine přes implementaci platební brány až po komplexní digitální marketing.
- ✓ Vysoce hodnocená zákaznická podpora – rychlá, milá a spolehlivá komunikace.
- ✓ Marketingová podpora od Newlogic přispěla k vyšším prodejům ubytování, balíčků až po dárkové poukazy (např. +80 % v období Vánoc u voucherů).
- ✓ Vysoká uživatelská přívětivost systémů Bookolo – šetří čas a minimalizuje chyby v provozu.
- ✓ Důvěra ve vývoj produktů – klient sleduje nové funkce a vnímá Bookolo jako dlouhodobého partnera.