


Případová studie vznikla s **Markem Bouškou**,  
ředitelem hotelu – <https://www.linkedin.com/in/bouskamarek/>



## Resort Maximus

 Booking Engine

 Channel Manager

 Voucher Shop

 Hotelové CMR

# Od změny systému k **silnějšímu prodeji**

Maximus Resort je čtyřhvězdičkový wellness a konferenční resort u Brněnské přehrady, který kombinuje individuální pobyty, dárkové balíčky a firemní akce v rámci jednoho provozu. Díky kombinaci přírodní lokality, špičkového zázemí a kvalitního servisu patří mezi nejvyhledávanější resorty na Jižní Moravě a zároveň je dlouhodobě hodnocen jako jeden z nejlepších wellness hotelů v České republice. Jeho obchodní model stojí na kombinaci přímých rezervací, propracovaných pobytových balíčků, dárkových voucherů a individuálně zpracovávaných poptávek.

### Základní informace o klientovi

Resort Maximus

**Název resortu:** Resort Maximus

**Typ ubytování:** Resort s wellness & konferenčním zázemím

**Cílová skupina:** Individuální hosté, wellness klientela, firemní eventy

**Počet pokojů:** 106 pokojů / až 241 osob

**Specifické služby:** Wellness & Spa Infnit Maximus, pobytové balíčky, restaurace, kongresové centrum až pro 340 osob, salonky a doprovodné volnočasové aktivity

## Počáteční spolupráce a rozhodnutí ke změně

Právě na tomto typu provozu je dobře vidět, jak může správně nastavený (Bookolo) booking engine, práce s balíčky, automatizace nabídek i voucherový prodej podpořit přímé rezervace a zjednodušit provoz.

Resort Maximus dlouhodobě fungoval na jiném rezervačním řešení, které už přestávalo stačit rozsahu jeho nabídky i provozním potřebám. S rostoucí nabídkou wellness balíčků, dárkových pobytů a individuálních požadavků hostů narážel resort na limity daného řešení. Největším problémem byla omezená flexibilita systému a finančně velmi náročné úpravy na míru.

**„Chtěli jsme modernější a flexibilnější řešení, které bude lépe odpovídat našim provozním i obchodním potřebám. Hlavní problém byla téměř nemožnost, nebo neuvěřitelná finanční náročnost jakýchkoliv úprav na míru. Bookolo nás zaujalo intuitivností, funkcemi i osobním přístupem.“**

Resort Maximus zároveň narážel na pomalejší reakce při řešení požadavků.

**„Vnímali jsme menší flexibilitu systému a pomalejší, nebo žádné reakce při řešení požadavků. Některé úpravy byly zbytečně komplikované, nebo nemožné.“**

Nešlo tedy jen o výměnu technologie, ale o hledání partnera, který dokáže dlouhodobě reagovat na specifické potřeby resortu s komplexní nabídkou pobytů, wellness a individuálních poptávek.



⚡ Fáze I

# Přechod na **flexibilnější systém** a **lepší správa balíčků**

Implementace Booking Engine a Channel Manager proběhla jako koordinovaný projekt hotelového týmu, Bookolo i webmasterů.

Klíčovou částí této fáze byla revize cenové politiky a struktury pobytových balíčků. Resort Maximus nabízí široké spektrum balíčků kombinujících ubytování a wellness služby – systém proto musel umožňovat maximální flexibilitu při jejich tvorbě.

Přechod na Bookolo tak neznamenal jen změnu systému, ale i zpřesnění a zlepšení způsobu, jak resort prodává své klíčové produkty.

## Implementace

„Implementace proběhla relativně hladce. Připravovali jsme se na ni s celým týmem hotelu, Bookola i webmasterů poctivě. Bookolo poskytlo součinnost, vstřícnou komunikaci a profesionální vedení celého procesu.“

## Přehledná administrace

„Největší přínos vidíme v přehledné administraci, snadnější práci s balíčky a cenami a bezproblémovém napojení na PMS.“

## Nárůst přímých rezervací

„Po přechodu evidujeme nárůst přímých rezervací a lepší konverzi v rezervačním procesu.“

*Balíčky a dárky*  
z Resortu maximus

Hledáte zážitek pro sebe, nebo dárek pro někoho blízkého? Vyberte si z našich balíčků přesně podle toho, co právě potřebujete.

BOOKOLO

★★★★  
MAXIMUS RESORT

Chci koupit balíček v konkrétním termínu

Plánujete svůj pobyt v konkrétním datu? Vyberte si z aktuálně dostupných balíčků v našem rezervačním systému. Stačí zvolit termín a vše ostatní už bude připraveno.

Přejít na balíčky s termínem

Chci koupit balíček jako dárek nebo bez termínu

Navíte ještě, kdy-li nám přijdete, nebo hledáte dárek pro někoho jiného? Vyberte si dárkový balíček bez pevného termínu. Obdarovaný si jej může rezervovat později podle svých možností.

Koupit dárkový balíček

Chci koupit voucher v hodnotě

Nejste si jisti, co by udělalo největší radost? Darujte volnost výběru – pořáde hodnotový voucher který lze uplatnit na ubytování, balíčky i další hotelové služby.

Vytvořit voucher

⚡ Fáze II

# Automatizace individuálních nabídek a rychlejší práce s poptávkami

Resort Maximus se dlouhodobě specializuje na wellness pobyty a firemní akce, které vyžadují individuální přístup ke každému hostovi. Na recepci a rezervační oddělení denně přichází e-mailové i telefonické poptávky na pobyty na míru – od kombinace ubytování a wellness až po specifické požadavky na služby, stravování nebo procedury. Manuální zpracování těchto poptávek bylo pro recepci i rezervační oddělení časově velmi náročné. Proto se ve druhé fázi spolupráce resort rozhodl implementovat modul Bookolo CRM – Offers, který tyto procesy zásadním způsobem automatizuje a zefektivňuje.

Nasazení modulu Bookolo CRM Offers tento proces výrazně zjednodušilo. Tým resort získal možnost:

- ✓ rychle vytvářet personalizované nabídky,
- ✓ přehledně pracovat s doplňkovými službami,
- ✓ posílat hostům profesionální nabídky s možností okamžitého potvrzení.

## Efektivní správa individuálních nabídek

Na základě spolupráce s týmem Bookolo byl systém upraven tak, aby umožňoval vytvářet nabídky i pro služby a produkty, které nejsou součástí běžné online nabídky v booking engine. Důraz byl kladen nejen na finální formu nabídky zasílané hostovi e-mailem (s možností okamžitého potvrzení a dokončení rezervace), ale také na přehlednost a jednoduchost při její tvorbě na recepci.

Díky těmto úpravám se CRM Offers stal klíčovým nástrojem pro práci s individuálními poptávkami, zkrácení reakční doby a vyšší konverzi poptávek do rezervací. Resort Maximus tak získal efektivní nástroj pro obsluhu hostů s individuálními potřebami a současně moderní řešení, které odráží jeho prémiový charakter a osobní přístup k zákazníkům.

Výsledky se velmi rychle promítly i do každodenní praxe. Za první rok využívání bylo v modulu Bookolo CRM Offers vytvořeno **přes 2000 nabídek** a přibližně **70 %** těchto nabídek bylo následně **uzavřeno formou rezervace**. CRM Offers se tak v Maximus Resortu stal důležitým nástrojem nejen pro rychlejší zpracování poptávek, ale i pro reálný obchodní výkon.

⚡ Fáze III

# Bookolo Voucher Shop jako součást komplexního prodejního systému

Po úspěšném nasazení hlavních modulů Resort Maximus rozšířil spolupráci s Bookolo o Voucher Shop, který měl za cíl sjednotit, zefektivnit a celkově zlepšit správu i prodej dárkových poukazů.

## Hlavní přínosy:

- ✓ Propojení nabídky pobytových balíčků i ve formě voucherů – hosté tak mohou jednoduše zakoupit vybraný pobyt jako dárek a poukaz následně automaticky uplatnit v rezervačním systému Bookolo (Booking Engine).
- ✓ Plná integrace s nově připravovaným webem resortu, který je navržen tak, aby byl nákup voucheru co nejvíce personalizovaný, vizuálně sladěný s brandem Maximus Resort a uživatelsky přehledný.
- ✓ Jednotná správa nabídky voucherů v administraci Bookolo – personál může snadno spravovat typy, hodnoty i platnost voucherů napříč celým resortem.
- ✓ Voucher Shop zároveň otevřel resortu další prodejní a marketingové scénáře – od dárkových nákupů až po sezónní promo kampaně zaměřené na přímé tržby.



## Výsledky spolupráce



VYŠŠÍ PODÍL  
PŘÍMÝCH REZERVACÍ



LEPŠÍ KONVERZI  
V REZERVAČNÍM  
PROCESU



JEDNODUŠŠÍ SPRÁVU  
BALÍČKŮ A CEN



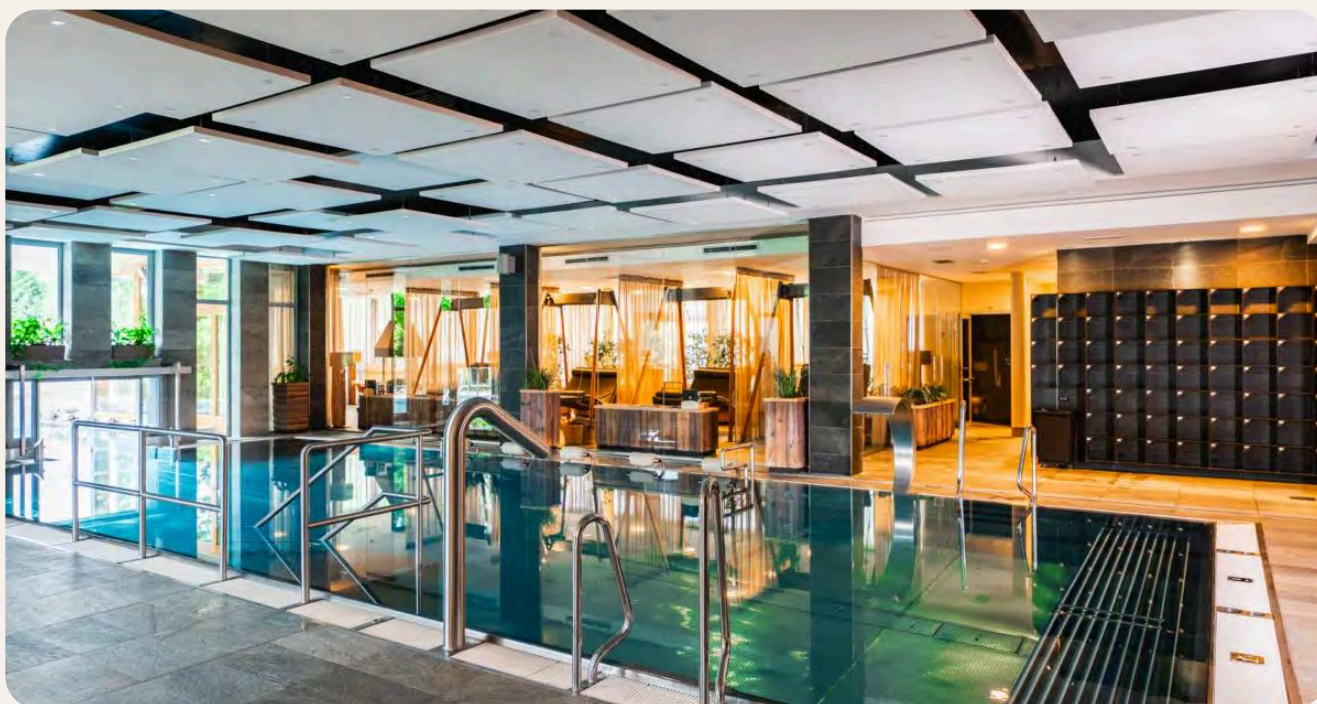
RYCHLEJŠÍ PRÁCI  
S INDIVIDUÁLNÍMI  
POPTÁVKAMI



VYŠŠÍ PROVOZNÍ  
EFEKTIVITU RECEPCE  
A REZERVAČNÍHO  
ODDĚLENÍ



RYCHLEJŠÍ  
KOMUNIKACI  
A PRUŽNĚJŠÍ  
ROZVOJ SYSTÉMU



„Bookolo vnímáme jako aktivního partnera. Oceňujeme hlavně rychlost reakcí a ochotu hledat řešení na míru.“

Důvěra ve spolupráci vyústila v listopadu 2024 v rozhodnutí migrovat na Bookolo i další hotel ze skupiny – Hotel Sen.

## Závěr a doporučení

Příběh Maximus Resortu ukazuje, že přechod na nový rezervační systém nemusí znamenat jen technickou migraci. Při správném nastavení může jít o změnu, která zlepší přímý prodej, zjednoduší práci týmu a otevře prostor pro další rozvoj digitálních prodejních kanálů.

### Při přechodu k Bookolo System můžete očekávat:



Zvýšení přímých rezervací



Zvýšení konverzního poměru



Osobní přístup



Flexibilitu při řešení specifických požadavků



Intuitivnost systému



Detailní školení a snadné spuštění systému

★★★★  
MAXIMUS RESORT

„Pokud hotel hledá moderní, uživatelsky přívětivý booking engine s kvalitní podporou, Bookolo je výborná volba.“