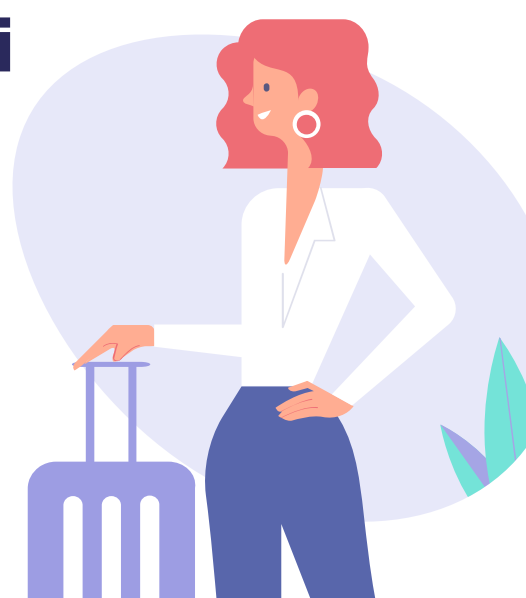


# 9 lucruri

## care îți pot face unitatea de cazare să piardă clienți

Dacă deții un hotel sau o pensiune, experiența pe care o au clienții în unitatea ta de cazare este extrem de importantă. Dacă sunt satisfăcuți din toate punctele de vedere, atunci cu siguranță vor reveni în viitor, și te vor recomanda și cunoscuților, sau pe platformele online. Pe de altă parte, dacă sunt nemulțumiți chiar și de un singur aspect al experienței în unitatea ta de cazare, este puțin probabil ca acei clienți să revină - și îți vor lăsa și recenzii negative. Iată principalii factori ce pot cauza experiențe negative pentru clienți - și cum să-i eviți.



01

### Începe cu un plan de promovare online

Turiștii se așteaptă ca întreg personalul hotelier să-i poată ajuta rapid și eficace cu tot ce au nevoie în ce privește șederea lor în unitatea de cazare. Dacă ai angajați fără experiență și care nu au fost suficient de bine instruiți în tot ce ține de funcționarea și operațiunile unității, aceștia nu vor putea veni în întâmpinarea nevoilor clienților, vor face greșeli și vor cauza neplăceri turiștilor. Nu vrei ca un client să-i spună vreodată unui angajat "Vreau să vorbesc cu managerul!"

### Curățenia nesatisfăcătoare

97% din turiști consideră curățenia ca fiind cel mai important aspect de luat în calcul atunci când aleg o cazare. Dacă pensiunea sau hotelul tău vor primi recenzii online care acuză curățenia și igiena insuficiente, 90% din potențialii clienți vor evita să facă rezervări în unitatea ta de cazare. Prin urmare, nu neglija niciodată curățenia - mai ales în contextul actual.

02

03

### Angajații nepoliticoși sau agresivi

Nimic nu îndepărtează mai repede turiștii decât interacțiunile cu angajați nepăsători, nepoliticoși sau, mai rău, agresivi. Personalul unui hotel sau al unei pensiuni ar trebui să fie în permanență binevoitor și să încerce să rezolve orice solicitare sau plângere a clienților cât mai repede și mai satisfăcător pentru aceștia. "Clientul are întotdeauna dreptate", cum spune zicala.

### Metode de plată insuficiente

Turiștii se așteaptă azi să poată plăti cazarea și orice serviciu legat de sejurul lor prin orice metodă preferă. Iar majoritatea preferă plata cu carduri - fie carduri bancare, fie de beneficii, cum ar fi cardurile cu vouchere de vacanță. Dacă nu îți pot folosi banii sau beneficiile extra salariale în unitatea ta, îi vei pierde ca clienți. Așadar, pune-le la dispoziție POSuri și acceptă și plata cu carduri de vacanță, precum Turist Pass de la Sodexo.

04

05

### Taxe ascunse

Toate serviciile pe care le oferă unitatea ta de cazare, inclusiv cele opționale, etc., și prețurile lor, ar trebui să fie prezentate clar și vizibil tuturor clienților. Evită să antagonizezi turiștii cu note de plată pentru servicii sau costuri de care nu știau, la finalul sejurului. Odată ce și-au pierdut încrederea în tine, nu vor mai reveni.

### Meniul și mâncarea

Dacă pensiunea sau hotelul tău oferă și mâncare turiștilor (de exemplu micul dejun, sau și alte mese), atunci fă tot posibilul să eviți următoarele:

- ▶ Meniu prea limitat, fără varietate.
- ▶ Mâncarea de calitate îndoielnică.

06

07

### Ignorarea beneficiilor zonei

Unii turiști sunt interesați doar de cazare, însă cei mai mulți aleg cazarea în funcție de ce alte experiențe le poate oferi zona în care se află hotelul sau pensiunea. Fii gata să le oferi informații utile despre ce activități pot face în zonă, și poți chiar oferi servicii de asistență în acest sens, pe cont propriu sau prin parteneriate cu alte unități din împrejurimi, producători locali, ș.a.m.d.

### Prețuri și servicii neadaptate sezonului

Planifică întotdeauna operațiunile în funcție de sezonalitate. Dacă prețurile tale vor fi prea mari în afara sezoanelor turistice pe care le-ai observat, nu mulți clienți îți vor călca pragul. Ajustează prețurile, dar și serviciile și ofertele speciale astfel încât să încurajezi ocuparea și în extra sezon.

08

09

### Abordarea feedback-ului primit

Răspunsurile nepotrivite sau agresive la recenziile lăsate de turiști pe diversele platforme online îți pot afecta serios imaginea - și deci și fluxul de noi clienți. Răspunde, deci, constructiv tuturor comentariilor sau recenziilor de pe diverse platforme - chiar și celor negative - și încearcă întotdeauna să găsești soluții pentru o cât mai bună experiență a clienților.

