

Маркетинг и управление на къщи за гости и малки хотели

Програма на курса:

Първи ден (10 май 2019)

Маркетинг на къщи за гости и малки хотели

09:00-09:30

Представяне и Въвеждаща дискусия

09:30-11:00

Откъде да започнем? Къде сме сега? Накъде отиваме? Кои са нашите потребители? Как да ги опознаем? Как най-ефективно да стигнем до тях?

1. Кои са потребителите и конкурентите ни?
2. Основни групи потребители на продукта на къщите за гости и малки хотели и тяхното поведение
3. Къде да открием нашите клиенти?

11:00-11:15 – кафе-пауза

11:15-12:45

Нашият продукт: Как да създадем стойност за потребителите? Как да представим продукта си на потребителите? Как да определим цената на хотелския продукт?

1. Създаване на конкурентен продукт съобразен с изискванията на потребителите
2. Позициониране на хотелския продукт
3. Ценообразуване, видове цени, условия на резервациите

12:45-13:30 – обяд

13:30-15:00 *Как да продаваме продукта на къщата за гости/семеиния хотел? Управление на маркетинг комуникациите*

1. Дистрибуционна система в туризма – най-подходящи посредници за къщите за гости и малки хотели
2. Маркетингови комуникации – общ преглед
3. *Дискусия: Как да ни намерят клиентите? Какво търсят клиентите в нашия сайт? Какво да е съдържанието на Facebook публикациите?*

15:00-15:30 – кафе-пауза

15:30-17:00

Как да рекламираме най-добре нашия продукт на клиентите?

1. Уеб сайт
2. Социални медии – страница и реклама във Facebook
3. Е-мейл маркетинг
4. Управление на отношенията с клиентите (Customer Relationship Management)
5. *Практически задачи – обсъждане на конкретни казуси, предоставени от участниците*

Втори ден (11 май 2019)

Управление на къщи за гости и малки хотели

09:00-10:30

Как да стопанисваме и управляваме нашата къща за гости?

1. Характеристика на малките хотели и къщи за гости. Основни и допълнителни услуги
2. Законови рамки и изисквания за малки хотели и къщи за гости
3. Дом или бизнес? Разделянето на семейството и заплащащите гости.
4. „Правила“ на къщата.

10:30-11:00 – кафе-пауза

11:00-12:30

Настаняване

1. Типове стаи. Разпределение на типове стаи и легла. Обзавеждане, декор и удобства.
2. Хотелско домакинство – почистване и зареждане на стаите. Пране и гладене.
3. Други практически въпроси– закуска, ключове, допълнителни удобства, общи площи.
4. Безопасност и сигурност на гостите

12:30-13:30 – обяд

13:30-15:00

Резервации

1. Видове резервации.
2. Управление на резервациите. Записване на резервациите.
3. Телефонни и електронни записвания.
4. Условия за анулиране.
5. Плащания, резервационни депозити, начини на плащане.

15:00-15:30 кафе-пауза

15:30-17:00

Как да обслужваме най-добре нашите гости?

1. Посрещане и изпращане на гостите. Време за пристигане. Комуникация с гостите преди престоя, по време на престоя и след престоя им.
2. Как да се справим с недоволните гости и оплакванията. Гостът не винаги е прав, но винаги има право!
3. Как да отговорим на негативните коментари?

Заклучителен интегриран казус. Практически упражнения и дискусия по проблеми, предложени от участниците

За заявки и допълнителна информация:

Зангадор ООД, тел: 0898 680713, е-мейл: office@zangador.eu

Провента ЕООД, тел: 0888 782397, е-мейл: proventa.trainings@gmail.com