

SELLWAY PRO

Nowe rozwiązanie dla
branży HORECA

www.sellway.pl



Co robimy ?

Nasza usługa wykorzystuje autorskie narzędzia analityczne do kompleksowego wsparcia branży HORECA w optymalizacji obsługi telefonicznej.

Skupiamy się na pozyskaniu głębszej wiedzy o Twoich gościach oraz na monitorowaniu rozmów za pomocą zaawansowanych, zautomatyzowanych algorytmów.

Naszym celem jest nie tylko poprawa jakości obsługi klienta, ale także optymalizacja procesów sprzedażowych, zwiększenie efektywności pracy personelu oraz identyfikacja i adresowanie obszarów wymagających usprawnień.

Pomagamy budować silniejsze relacje z klientami, zwiększać zadowolenie gości i maksymalizować wyniki biznesowe w sektorze hotelarskim i gastronomicznym.



Przypadki użycia

Zobacz przykłady jak nasze rozwiązanie pomaga w branży HORECA.

⚠️ Problem

Gość twierdzi, że został wprowadzony w błąd przez recepcję na temat animacji dla dzieci, które nie odbyły się podczas jego pobytu. Recepcja nie przyznaje się do błędu.

🏠 Rodzaj obiektu

Hotel dla rodzin z dziećmi

Powiadomienie SMS

SELLWAY PRO

Minutę po zakończeniu rozmowy, manager otrzymał powiadomienie SMS ze szczegółami problemu i odsłuchał nagranie rozmowy.

Rezultat

Manager osobiście zadzwonił do gościa i zaproponował rekompensatę za zaistniałą sytuację.

Gość podziękował za szybką reakcję.



⚠️ Problem

Brak wzrostu sprzedaży na usługi dodatkowe pomimo aktywnej kampanii reklamowej na strefę wellness.

🏠 Rodzaj obiektu

Hotel ze strefą wellness

Audyt

SELLWAY PRO

Nasz raport wykazał, że w 64% rozmów recepcja zapomina o proponowaniu aktualnej oferty.

Rezultat

Manager ponownie przeszkolił personel recepcji z metod cross-sellingu co przełożyło się na wzrost sprzedaży.



⚠️ Problem

Powtarzająca się duża ilość zapytań o możliwość rezerwacji miejsc w restauracji hotelowej.

🏠 Rodzaj obiektu

Hotel z restauracją otwartą dla gości z zewnątrz

Automatyzacja

SELLWAY PRO

Wdrożyliśmy automatyczny komunikat dla gości chcących zarezerwować stolik, przekierowujący do systemu rezerwacji.

Rezultat









Kelnerzy mają więcej czasu na obsługę sali. Dodatkowo wzrosła sprzedaż dzięki większej ilości rezerwacji.



Co wniesiemy do Twojego biznesu HORECA?

Nasza usługa to klucz do usprawnienia obsługi klienta i operacji w Twoim hotelu. Dzięki zaawansowanym narzędziom analitycznym i automatyzacji, wspieramy Cię w maksymalizacji efektywności i zadowolenia gości.

Co zyskasz?

-  Większa efektywność pracy recepcji
-  Dowiesz się o **wszystkich** ważnych telefonach
-  Identyfikacja potrzeb szkoleniowych personelu
-  Analiza sentymentu rozmów i poziomu zadowolenia gości
-  Analiza skuteczności kampanii marketingowych
-  Zwiększenie sprzedaży usług dodatkowych
-  Monitorowanie najczęstszych tematów rozmów Twoich gości
-  Zaawansowane raporty obsługi kanału telefonicznego



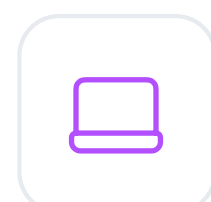
Jak wygląda wdrożenie?

Etap 1

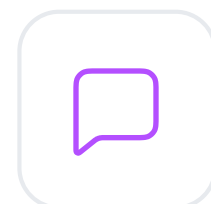
Audyt i analiza

Rozpoczynamy usługę monitorowania połączeń, to na tej podstawie nasze zautomatyzowane algorytmy będą uczyć się kategoryzować, oceniać i analizować wszystkie rozmowy.

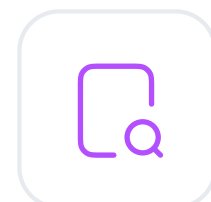
W trakcie tego etapu:



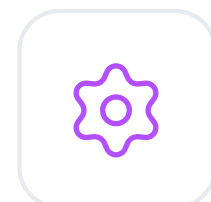
Dostosujemy model analizy do Twojego biznesu



Będziesz otrzymywał powiadomienia o ważnych rozmowach



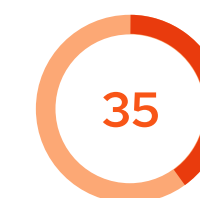
Codziennie otrzymasz raport połączeń w Twoim obiekcie



Otrzymasz propozycje automatyzacji

SELLWAY PRO

Brak animacji dla dzieci



Reklamacja 2024-01-20 12:45

Rozmówca

+48 518 060 879



Sebastian
ul. Lipowa 14/10, Gdańsk

Skrót

Klient informuje recepcję o braku animacji dla dzieci, o których został poinformowany przed rezerwacją...

Rozwiń

Problem

Gość twierdzi, że został wprowadzony w błąd przez recepcję.

Etap 2

Raport i konsultacja

Po 30 dniach analizy połączeń zakończymy etap audytu. Na podstawie otrzymanych danych przygotowujemy, a następnie wspólnie omówimy, kompleksowy raport.

W raporcie między innymi:

-  **Twój zespół**
Jak pracuje dział rezerwacji i recepcji, jak rozmawia, czy stosuje skrypty, czy sprawnie rozwiązuje problemy, jak się komunikuje.
-  **Twoi goście**
Co mówią, o co pytają, z jakimi sprawami dzwonią, jaki jest ich poziom satysfakcji.
-  **Twoja sprzedaż**
Sprzedaż telefoniczna, crosseling, zamykanie sprzedaży, powody rezygnacji.
-  **Twój marketing**
Korelacja rozmów z działaniami marketingowymi, relacja komunikacji do sprzedaży, lead generation.

I wiele innych...

↑ +3,49%

22h 15min
Czas połączeń

↓ -14,50%

144 połączenia
Nieodebrane

↓ -2,9%

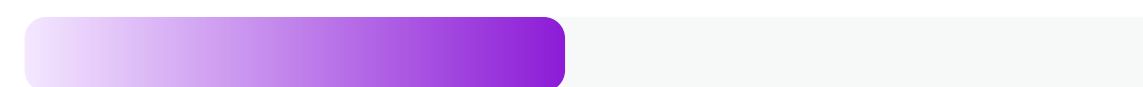
17 połączeń
Nieoddzwonione

↑ +12,8%

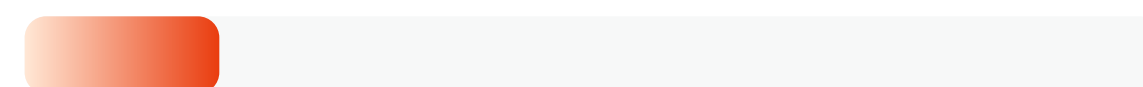
4h 20min
Wychodzące

Najczęściej zgłaszane uwagi

Niedostatecznie posprzątaný pokój 23%



Brak miejsc parkingowych 8%



Dostępność atrakcji 21%



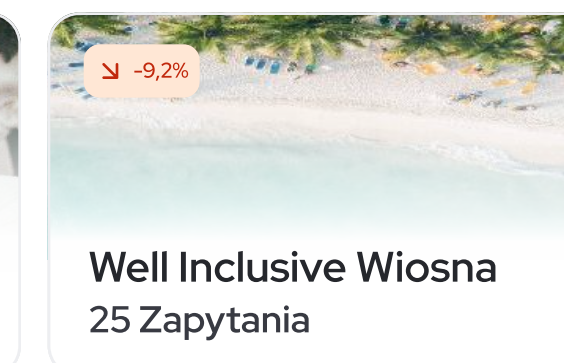
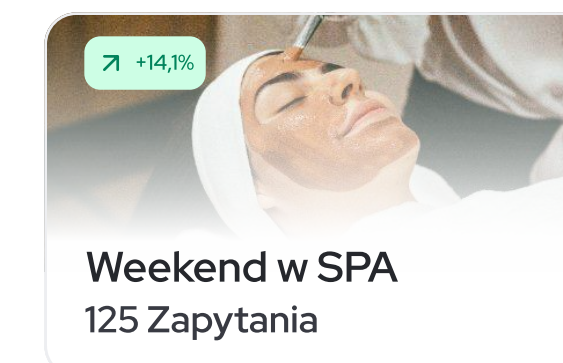
Krótkie godziny otwarcia sauny 31%



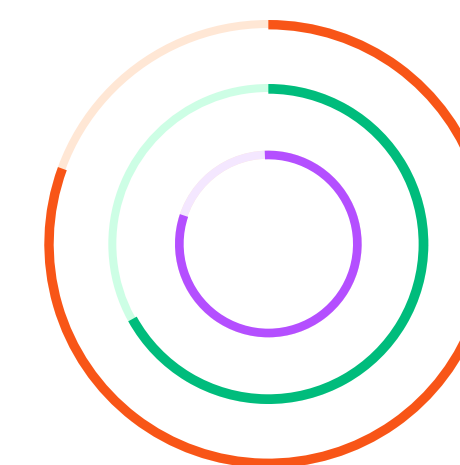
Brak leżaków 17%



Zapytania o pakiety



Źródła zapytań



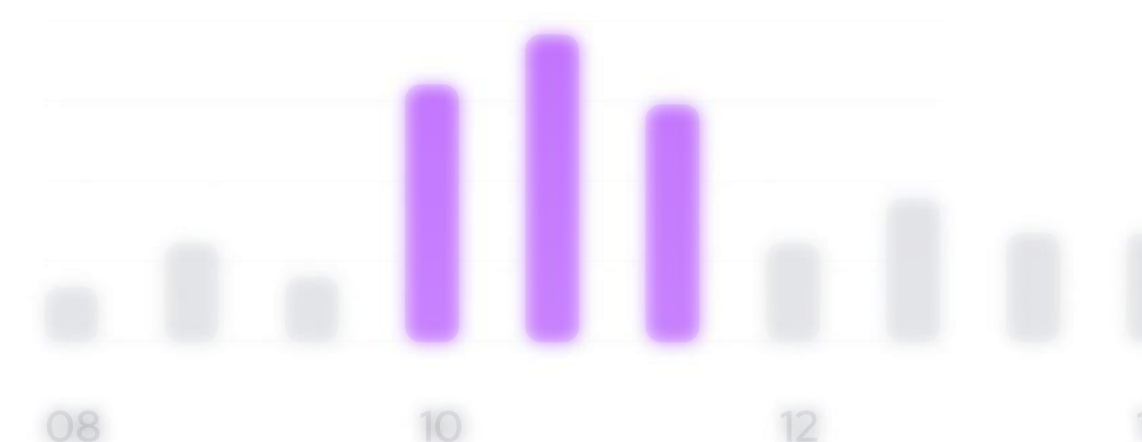
- Landing page "Długi Weekend"
- Kampania "Nowe SPA"
- Billboard A2

Najczęstszy powód rezygnacji



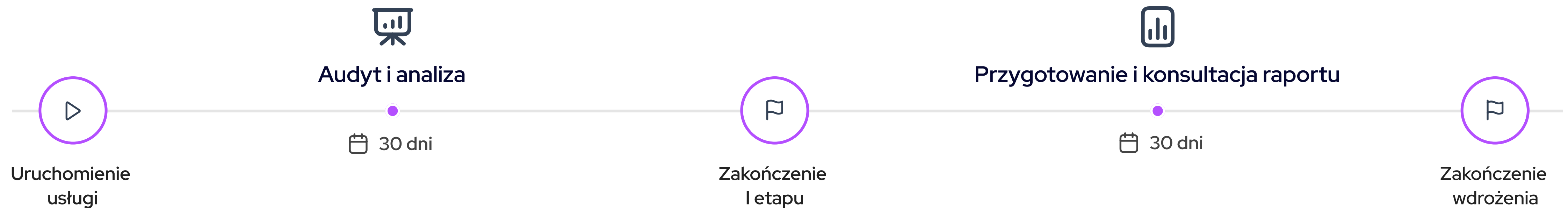
Brak dostępności pokoi
z widokiem na zatokę

Zestawienie połączeń w ujęciu godzinowym



Ile potrwa wdrożenie ?

Cały proces potrwa **dwa miesiące**,
w wyniku którego powstanie raport



Ekspert branżowy



Patrycja Brychcy

Ekspertka od hotelowych rewolucji

Znana jako „Pati od hoteli” pracuje już z ponad 400 hotelarzami w całej Polsce. Hotelowy biznes zna od podszewki. Bezbłędnie diagnozuje problemy, których hotelarze nie widzą. Wie, jak podnieść rentowność obiektów i sprawić, żeby hotelowi Goście wracali. W sieci dzieli się wiedzą ze skutecznej sprzedaży i nowoczesnego marketingu.

Przeszkoliła tysiące osób ze sprzedaży telefonicznej zwiększającej sprzedaż, zarówno w działach recepcji i rezerwacji, jak i w działach sprzedaży eventów biznesowych, konferencji, jubileuszy, przyjęć czy wesel. W hotelach sieciowych jak: Puro Hotels, Arche Hotels, Górskie Resorты, w hotelach resortowych jak: Bajka Hotel & Resort czy Molo Resort, obiektach butikowych jak Pałac Pakosław, Dwór Prezydencki czy glampingowych jak HT Houseboats Domki na Wodzie.

Jest zapraszana jako panelistka i prelegentka na największe wydarzenia konferencyjne w branży HoReCa jak: **Hotel Marketing Conference 2023, Kongres Hotel Management 2024, III Kongres Hotelarzy 2024 czy HOST 2024 oraz Międzynarodowe Targi Turystyczne ITTF oraz Ogólnopolskie Forum Biur Podróży.**

Jej misją jest, aby hotele rosły w siłę. I dzięki temu stale podnosiły jakość usług świadczonych dla gości i tego najważniejszego – guest experience. Tworząc przeżycia, emocje i doświadczenia, dla których goście będą chcieli wracać i polecać hotel lub restaurację dalej.

Zespół

SELLWAY^{PRO}



Konrad Dymek

Projektuję cyfrowe usługi

15 letnie doświadczenie jako przedsiębiorca, pasjonat skutecznego zarządzania i wysokiej produktywności.

Tworzę innowacyjne produkty w obszarach takich food tech, sprzedaż i optymalizacje procesów.

Sebastian Badura

Łączę świat biznesu z technologią

Wdrażam innowacyjne rozwiązania w obsłudze klienta i optymalizuje procesy biznesowe. Specjalizuję się w tworzeniu technologii, analizie danych oraz automatyzacji procesów.



Zapraszamy do kontaktu

Sellway Sp. z o. o.
ul. Kapelanka 12
30-347 Kraków

KRS: 0000995740

NIP: 6762627278



kontakt@sellway.pl



+48 666 835 377