

PAMBIANCO MAGAZINE

# HOTELLERIE

NUMERI, FATTI E PROTAGONISTI DELL'OSPITALITÀ E DEL TURISMO BUSINESS E LEISURE

## ANALISI TERME

Ricavi 2022 in crescita

## INCHIESTA

Hotel in pista senza neve?

## HOST AND THE CITY

Take off per il lusso romano

## ANALISI CUCINE

Bilanci 'saporiti'

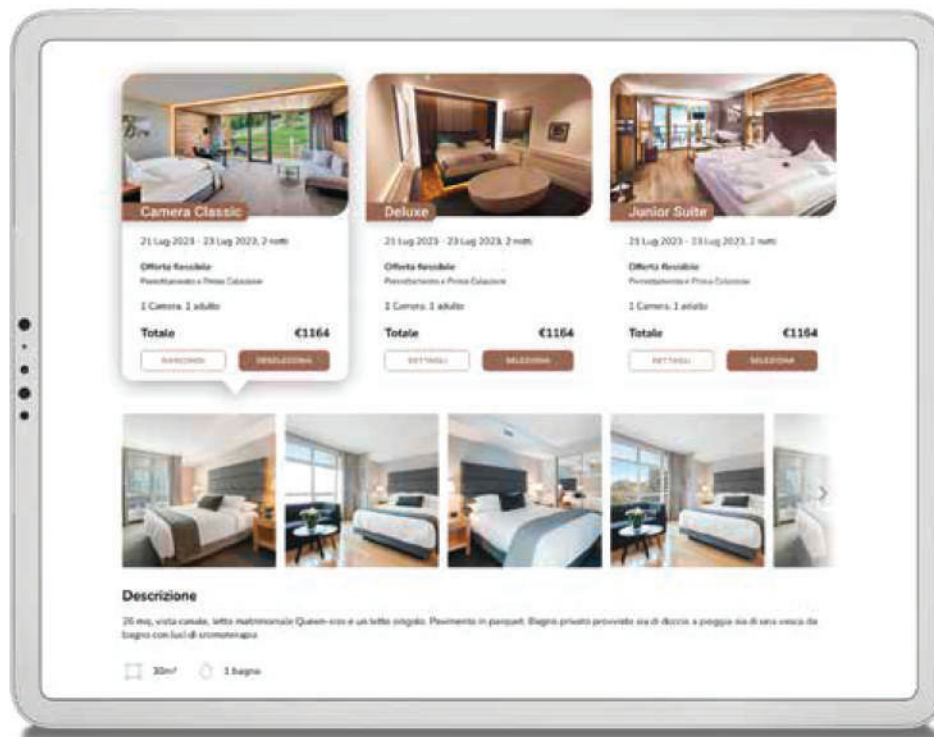
# LA RISTORAZIONE RIPARTE DALL'ESTERNO

ANNO III - N°5 NOVEMBRE - DICEMBRE 2023

Poste Italiane - In caso di mancato recapito inviare al CMP di Roserio per la restituzione al mittente previo pagamento resi

COVER BY EMILIANO PONZI per Marcorossi artecontemporanea





## CRM Blastness per esperienze di acquisto personalizzate

Il nuovo prodotto per l'elaborazione di offerte customizzate e immersive.

**O**ttimizzare le prenotazioni dirette e, contemporaneamente, migliorare la comunicazione hotel-ospite e i tassi di fidelizzazione attraverso un'esperienza di acquisto fluida e personalizzata: ecco gli obiettivi cruciali che il Customer Relationship Management (CRM) permette di raggiungere.

Il CRM è il nuovo prodotto che ha arricchito l'offerta Blastness per massimizzare la produttività dell'ufficio prenotazioni grazie a una semplice, veloce ed efficace gestione delle richieste di preventivo. Questa novità conferma la volontà dell'azienda di posizionarsi come una realtà one-stop-shop in grado di offrire tutto il necessario per vendere camere online e massimizzare il profitto. Il CRM risponde, infatti, all'esigenza delle strutture ricettive di dotarsi di strumenti innovativi che consentano risposte veloci, graficamente accattivanti ed interattive per utenti sempre più evoluti digital-

mente e sempre più predisposti all'acquisto senza intermediari.

Il nuovo prodotto è disponibile all'interno della Blastness Suite, la piattaforma centralizzata che integra i diversi sistemi alberghieri (anche di terze parti) e mette in relazione una grande mole di dati per ottimizzare il pricing, massimizzare i ricavi e incrementare le prenotazioni dirette.

### INTERFACCIA USER FRIENDLY PER OPERATIVITÀ E MONITORAGGIO PERFORMANCE

Interfacce, dashboard e report di facile lettura che consentono di visualizzare i dati in modo semplice e immediato: sono queste alcune caratteristiche del nuovo prodotto sul quale ha investito l'azienda e che rendono il CRM Blastness una piattaforma che si distingue per il suo utilizzo intuitivo.



A colpo d'occhio, grazie ad un' "Agenda" principale, è possibile consultare informazioni statistiche, monitorare le attività in essere e quelle ancora da svolgere, tenere sotto controllo nuove richieste, pagamenti e scadenze. Nella tab "Preventivi", in pochi click, è possibile generare una nuova offerta con più proposte e varianti garantendo, così, ampia scelta all'ospite.

La sezione statistiche fornisce all'hotel un elevato dettaglio di analisi per migliorare i tassi di conversione. Tra le informazioni disponibili: dati di produzione, tipologie di camere più vendute, paesi di provenienza, scopo dei viaggi, canali più performanti. Il tutto per definire la più opportuna strategia di vendita. Si potrà, inoltre, monitorare le performance dei singoli operatori, individuando le giuste attività formative da mettere in campo per migliorare la conversione delle richieste in prenotazioni.

### CONTATTO DIRETTO CON IL CLIENTE PER OTTIMIZZARE I TEMPI DI CONVERSIONE

Per rendere il percorso di acquisto ancor più fluido e veloce, è possibile inviare al proprio ospite il preventivo tramite e-mail oppure con un messaggio personalizzato direttamente su Whatsapp.

Questa funzionalità multicanale permette di offrire esperienze customizzate, entrare in contatto con i clienti sui loro canali di comunicazione preferiti e ottenere, di conseguenza, tassi di conversione più elevati, oltre a una maggior soddisfazione.

Un altro canale particolarmente efficace è la chat live che permette di contattare gli utenti online e interagire con loro in real-time, una funzionalità distintiva dei prodotti di mercato più avanzati per fornire risposte e chiarimenti in tempi più brevi.

### IL PREVENTIVO PERSONALIZZATO IN UN MINI-SITO

Grazie al CRM Blastness, il preventivo si trasforma in un'offerta personalizzata ed emozionale. L'ospite ha, infatti, la possibilità di navigare in un minisito generato dal sistema con un layout grafico curato e accattivante – naturalmente allineato alla brand identity della struttura e al sito ufficiale – che permette di mostrare diverse tipologie di camere con rispettivi servizi e foto, garantendo un impatto immediato per comunicare i punti di forza della struttura e migliorare i tassi di conversione.

### OPPORTUNITÀ PER UPSELLING E FIDELIZZAZIONE

Il prodotto supporta la gestione – anche in modo totalmente automatizzato - di e-mail pre-stay, on-stay e post-stay per migliorare la comunicazione con i propri ospiti, fornire informazioni utili al check-in, proporre servizi aggiuntivi acquistabili prima o durante il soggiorno e garantire un'esperienza immersiva e personalizzata dalla prenotazione al post check-out.

