



Анкетолог.ру

БЫСТРО  
ПРОСТО  
НАДЕЖНО



# Оценка уровня лояльности постояльцев отеля/гостиницы



Маркетинговый кейс

## ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

### КОМПАНИИ:

---

Организации сферы HORECA (отели, гостиницы, хостелы, апартаменты и т.д.), испытывающие необходимость в постоянной обратной связи с клиентами.

### ЗАДАЧИ:

---

Регулярное получение обратной связи:

- оценка удовлетворенности проживанием и сервисом;
- уровень лояльности;
- готовность постояльцев повторно воспользоваться услугами отеля/гостиницы.



Маркетинговый кейс

## ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

### РЕШЕНИЕ:

Функционал компании Анкетолог позволяет автоматизировать процесс оценки лояльности клиентов, удобно и оперативно получать обратную связь:

- производить непрерывный мониторинг уровня удовлетворенности постояльцев;
- оперативно выявлять недочеты в работе персонала и исправлять их;
- формировать базы «критиков» и «сторонников»;
- удерживать недовольных клиентов, совершая оперативную работу с ними;

<input type="checkbox"/>	Product Name	Rating	Price
<input type="checkbox"/>	Adidas SST Golden 91	★★★★★	\$145
<input type="checkbox"/>	Vans Mura' Flare	★★★★☆	\$29
<input checked="" type="checkbox"/>	Sonic and Airspeed Vans	★★★★★	\$69
<input type="checkbox"/>	Ken. Spac. Unleash	★★★★☆	\$129
<input checked="" type="checkbox"/>	Umare Dama Vans/socks	★★★★★	\$188
<input type="checkbox"/>	Oldermy Peak	★★★★☆	\$218
<input type="checkbox"/>	Adidas SST Golden 91	★★★★★	\$145
<input type="checkbox"/>	Vans Mura' Flare	★★★★☆	\$29
<input checked="" type="checkbox"/>	Sonic and Airspeed Vans	★★★★★	\$69
<input type="checkbox"/>	Ken. Spac. Unleash	★★★★☆	\$129
<input checked="" type="checkbox"/>	Umare Dama Vans/socks	★★★★★	\$188
<input type="checkbox"/>	Oldermy Peak	★★★★☆	\$218



Маркетинговый кейс

## ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

### ПРОЦЕСС:

---

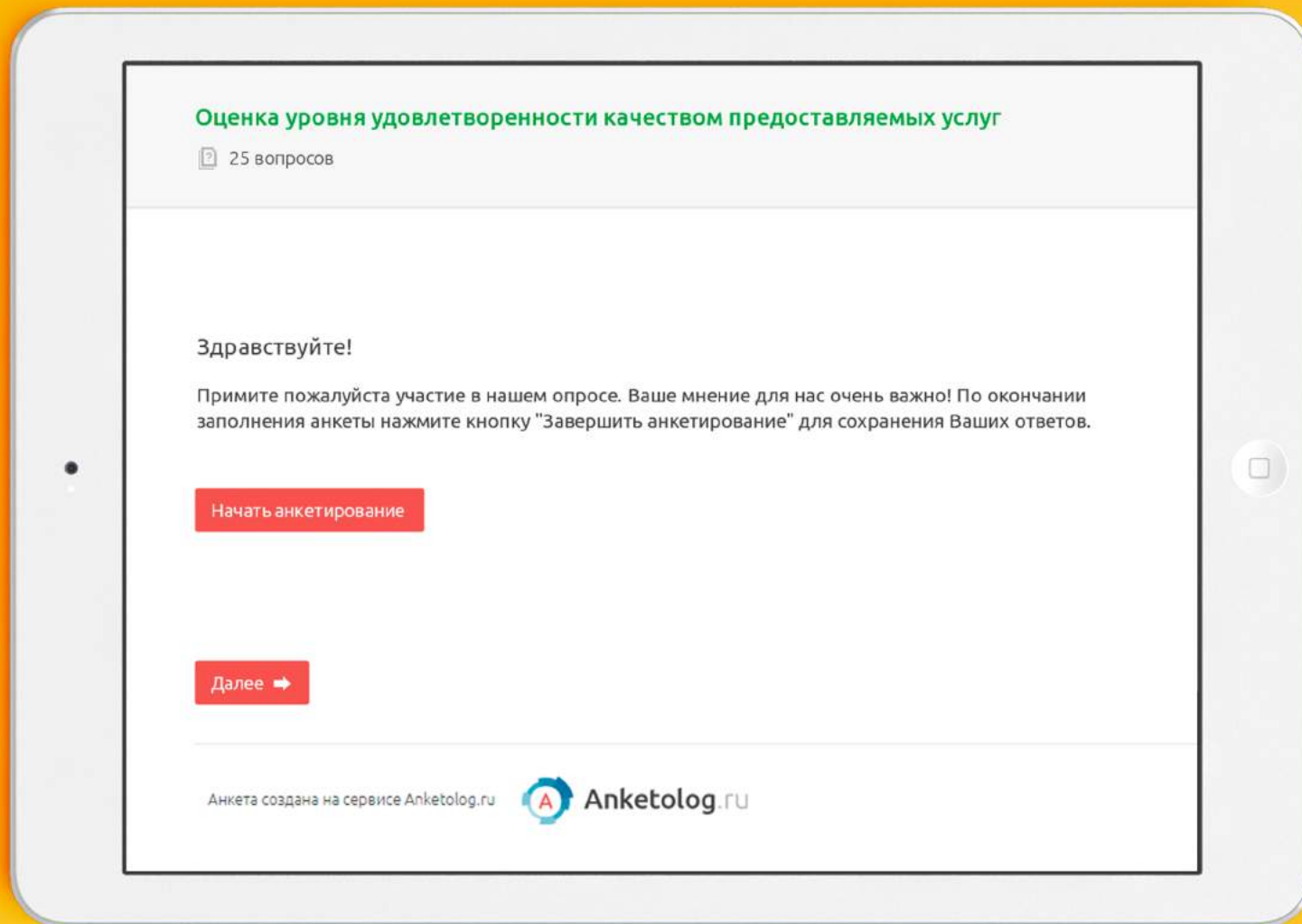
Создается анкета, где необходимо оценить все аспекты проживания: уровень сервиса/качество работы персонала и проживания.

Также возможно использование готового шаблона с небольшой адаптацией к конкретной организации (далее скриншоты анкеты «Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг»)



Маркетинговый кейс

# ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ





Маркетинговый кейс

## ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ


**Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг**

25 вопросов

4. Скажите пожалуйста, удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых нашей компанией?

- Полностью удовлетворен
- Скорее удовлетворен, чем нет
- Трудно сказать, удовлетворен или нет
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен

[Далее →](#) [Назад](#)

Анкета создана на сервисе Anketolog.ru  Anketolog.ru



Маркетинговый кейс

# ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

**Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг**


25 вопросов

5. Скажите пожалуйста, удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых нашей компанией?

- Некомпетентность персонала
- Высокая стоимость услуг
- Некачественное исполнение непосредственных обязанностей
- Отсутствие оперативности в оказании услуг
- Другое

Напишите ваш вариант ответа

[Далее →](#) [Назад](#)

Анкета создана на сервисе Anketolog.ru  Anketolog.ru





Маркетинговый кейс

## ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

### ПРОЦЕСС:

---

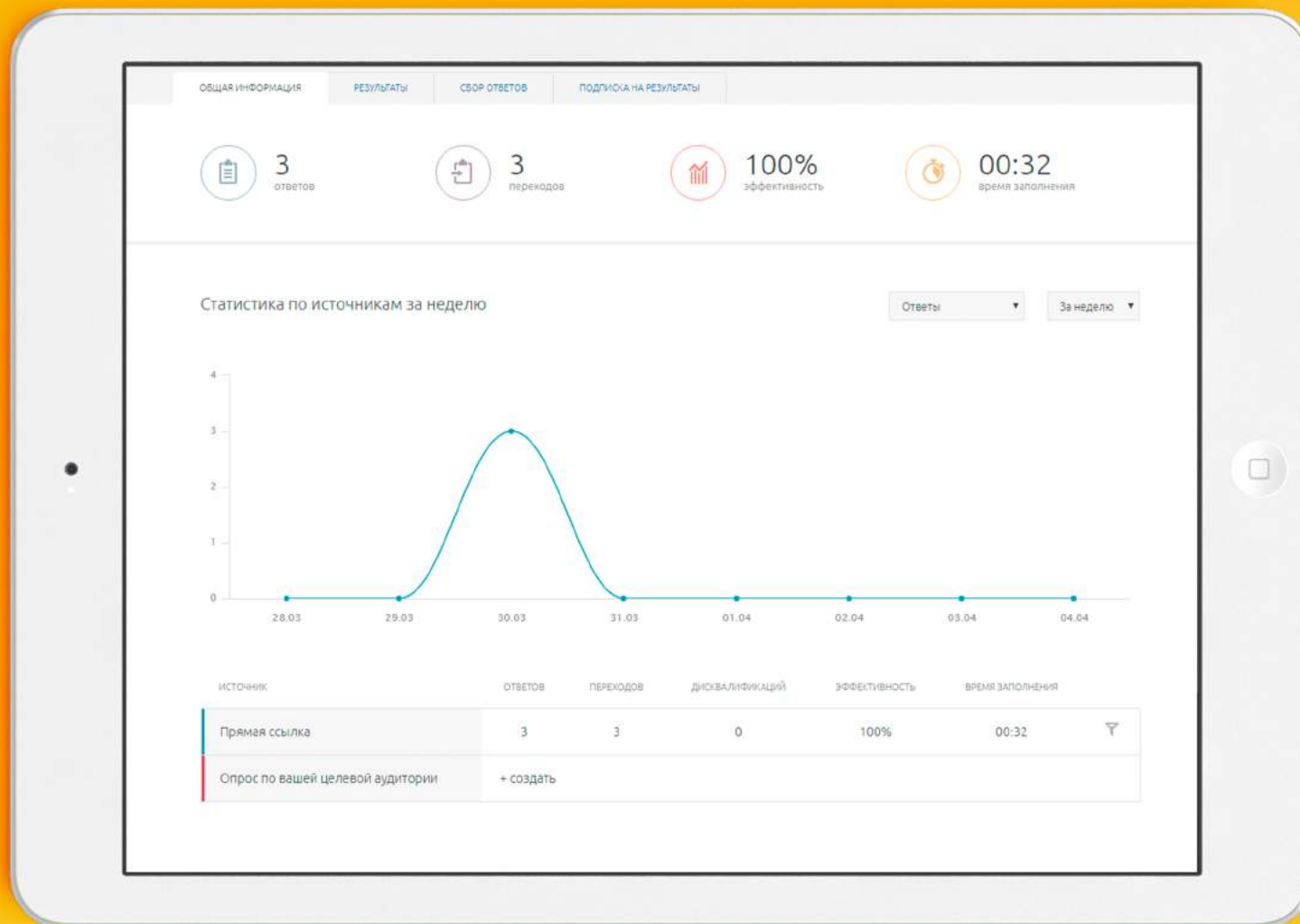
Имеющуюся прямую ссылку (которую Вы можете сделать именной) рассылаете по базе клиентов, интегрируете с своим сайтом или размещаете на планшете у стойки ресепшена.

Общая статистика и ответы каждого конкретного постояльца отображаются в Личном кабинете , доступна выгрузка результатов в Excel, Word, PDF, SPSS (смотрите скриншоты далее).



Маркетинговый кейс

# ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ





Маркетинговый кейс

## ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

### СТОИМОСТЬ:

---

Стоимость тарифа «Профи», который включает в себя доступ ко всем инструментам сервиса Анкетолог, составит **1890 р.** в месяц.

При подключении тарифа сразу на год действует скидка **15%**, и общая стоимость составит **19 728 р.**



## Заключение.

С помощью сервиса Анкетолог Вы сможете организовать удобную и эффективную обратную связь с гостями:

- проводить регулярный мониторинг уровня лояльности клиентов
- выявлять проблемные зоны в сервисе
- работать с негативными отзывами, а также различными группами постояльцев