

Automatyzacja wynajmu – „buzzword” czy konieczność?

Piotr Dybiec, Warszawa, 8.05.2018



- Publikacja jest dostępna na licencji Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0) Treść licencji dostępna jest na stronie <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Agenda

- Kontekst globalny – trendy w branży
- Perspektywa indywidualna – biznes czy hobby?
- Obsługa wynajmu – ujęcie procesowe
- Automatyzacja w 3 krokach
- Studium przypadku

Ewolucja usług wynajmu

- Ogłoszenia
- Rezerwacje internetowe (off-line, „na zapytanie”)
- Płatności on-line
- Rezerwacje natychmiastowe
- Wynajem biznesowy – gwarantowana obsługa 24h/dobę
- Natychmiastowy dostęp

NadMorze.pl

enocleg.pl

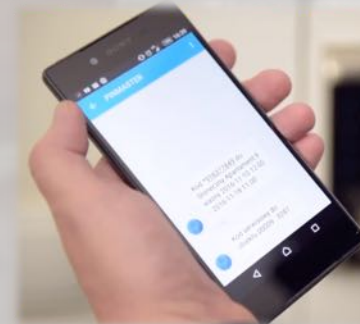
spanie.pl

e-nocleg.pl

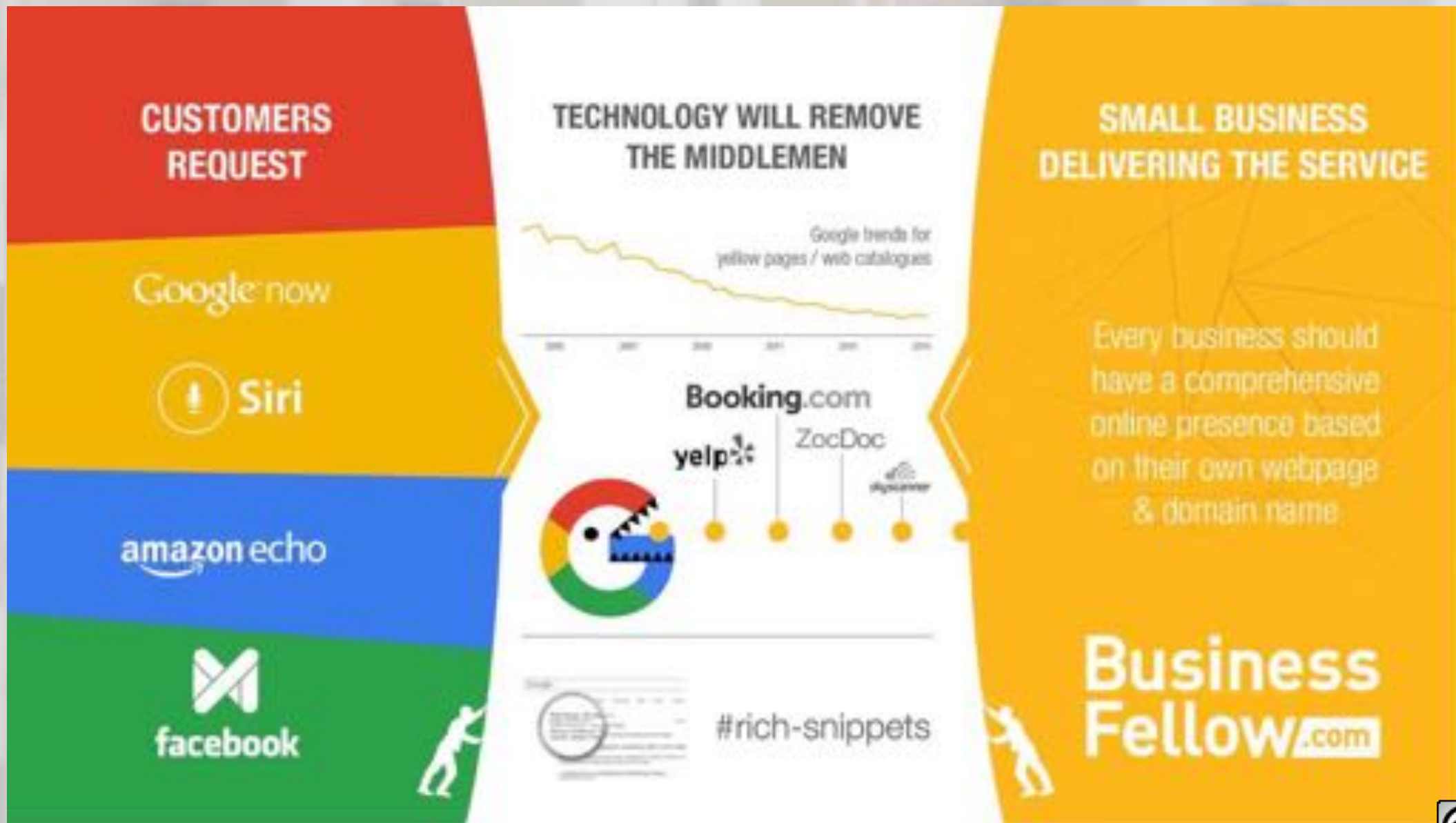
gratka



Booking.com



W niedalekiej przyszłości...



Po co ta cała automatyzacja?

- Czy jesteś przygotowany do aktualnych trendów w branży?
- Czy my pracujemy dla biznesu, czy biznes dla nas? (mamy miejsce pracy, biznes czy hobby?)
- Czy biznes może funkcjonować bez nas?
- Skalowalność biznesu?

1. Na początek gość "wolontariusz spania". Schemat działania. Nocny telefon, przyjedzie za 2 godziny - czytaj 1-2ga w nocy ale chciałby się wypać znowu czytaj nie przychodź po kasę o 6tej rano. I o 8ej nikogo już nie ma. Pieniądzy także.

Niestety, mam dzieci w wieku szkolnym, więc jestem przygotowana na mniejsze zarobki spowodowane naszymi własnymi wyjazdami. Wynajem nie jest naszym głównym źródłem dochodu, na szczęście.

Lubię to! · Odpowiedz · 4 d



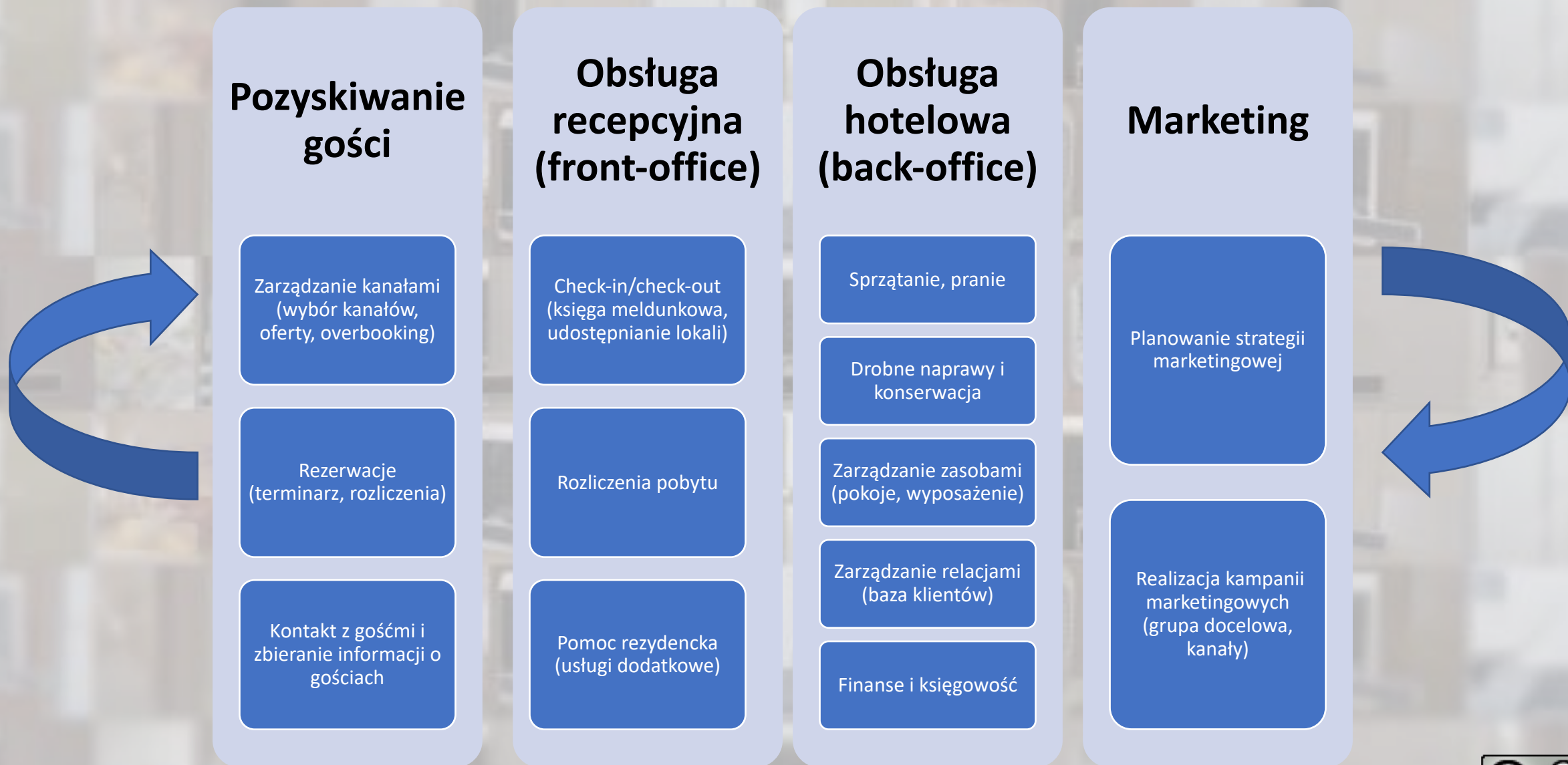
i weekend majowy mam zablokowany, bo sama wyjeżdżam w tym czasie, a że samodzielnie obsługuję apartament, to nie było wyjścia.

Lubię to! · Odpowiedz · 4 d

Automatyzacja

W maksymalnym stopniu bezobstugowy,
zdefiniowany i ustandaryzowany oraz
kontrolowany przez nas proces
zarządzania (wynajmem).

Proces obsługi wynajmu



Automatyzacja – krok 1

Systemy rezerwacyjne

- Booking.com
- AirBnB
- Agoda
- BookApart
- Eholiday.pl
- Hometogo
- Expedia
- Tripadvisor
- HRS
- HomeAway
- ...

Pozyskiwanie gości

Zarządzanie kanałami (wybór kanałów, oferty, overbooking)

Rezerwacje (terminarz, rozliczenia)

Kontakt z gośćmi i zbieranie informacji o gościach

Obsługa recepcyjna (front-office)

Check-in/check-out (księga meldunkowa, udostępnianie lokali)

Rozliczenia pobytu

Pomoc rezydencka (usługi dodatkowe)

Obsługa hotelowa (back-office)

Sprzątanie, pranie

Drobne naprawy i konserwacja

Zarządzanie zasobami (pokoje, wyposażenie)

Zarządzanie relacjami (baza klientów)

Finanse i księgowość

Marketing

Planowanie strategii marketingowej

Realizacja kampanii marketingowych (grupa docelowa, kanały)

Automatyzacja – krok 2

Channel manager

- IdoSell
- Hotres
- YieldPlanet
- ProfitRoom
- Availroom OS
- Roomadmin.pl
- Uplisting.io
- Otelms.com
- Kigo.net
- Tokeet
- Rentical
- ...

Pozyskiwanie gości

Zarządzanie kanałami (wybór kanałów, oferty, overbooking)

Rezerwacje (terminarz, rozliczenia)

Kontakt z gośćmi i zbieranie informacji o gościach

Obsługa recepcyjna (front-office)

Check-in/check-out (księga meldunkowa, udostępnianie lokali)

Rozliczenia pobytu

Pomoc rezydencka (usługi dodatkowe)

Obsługa hotelowa (back-office)

Sprzątanie, pranie

Drobne naprawy i konserwacja

Zarządzanie zasobami (pokoje, wyposażenie)

Zarządzanie relacjami (baza klientów)

Finanse i księgowość

Marketing

Planowanie strategii marketingowej

Realizacja kampanii marketingowych (grupa docelowa, kanały)

Automatyzacja – krok 2,5

Automatyzacja dostępu

- PINmaster
- RentingLock
- Homeit.io
- ...

Pozyskiwanie gości

Zarządzanie kanałami (wybór kanałów, oferty, overbooking)

Rezerwacje (terminarz, rozliczenia)

Kontakt z gośćmi i zbieranie informacji o gościach

Obsługa recepcyjna (front-office)

Check-in/check-out (księga meldunkowa, udostępnianie lokali)

Rozliczenia pobytu

Pomoc rezydencka (usługi dodatkowe)

Obsługa hotelowa (back-office)

Sprzątanie, pranie

Drobne naprawy i konserwacja

Zarządzanie zasobami (pokoje, wyposażenie)

Zarządzanie relacjami (baza klientów)

Finanse i księgowość

Marketing

Planowanie strategii marketingowej

Realizacja kampanii marketingowych (grupa docelowa, kanały)

Automatyzacja – krok 3

Systemy hotelowe (PMS)

- KWHotel
- Availroom.com
- Otels.com
- Kigo.net
- Tokeet
- Rentical.com
- SON
- Rentumi

Firmy sprzątające

- Host helper
- Pralnia Piwowar

Pozyskiwanie gości

Zarządzanie kanałami (wybór kanałów, oferty, overbooking)

Rezerwacje (terminarz, rozliczenia)

Kontakt z gośćmi i zbieranie informacji o gościach

Obsługa recepcyjna (front-office)

Check-in/check-out (księga meldunkowa, udostępnianie lokali)

Rozliczenia pobytu

Pomoc rezydencka (usługi dodatkowe)

Obsługa hotelowa (back-office)

Sprzątanie, pranie

Drobne naprawy i konserwacja

Zarządzanie zasobami (pokoje, wyposażenie)

Zarządzanie relacjami (baza klientów)

Finanse i księgowość

Marketing

Planowanie strategii marketingowej

Realizacja kampanii marketingowych (grupa docelowa, kanały)

Studium przypadku

2-krotne zwiększenie przychodów z najmu

Składowe sprzedaży



Pozyskiwanie gości

Zarządzanie kanałami
(wybór kanałów,
oferty, overbooking)

Rezerwacje
(terminarz,
rozliczenia)

Kontakt z gośćmi i
zbieranie informacji o
gościach

Obsługa recepcyjna (front-office)

Check-in/check-out
(księga meldunkowa,
udostępnianie lokali)

Rozliczenia pobytu

Pomoc rezydencja
(usługi dodatkowe)

Obsługa hotelowa (back-office)

Sprzątanie, pranie

Drobne naprawy i
konserwacja

Zarządzanie zasobami
(pokoje, wyposażenie)

Zarządzanie relacjami
(baza klientów)

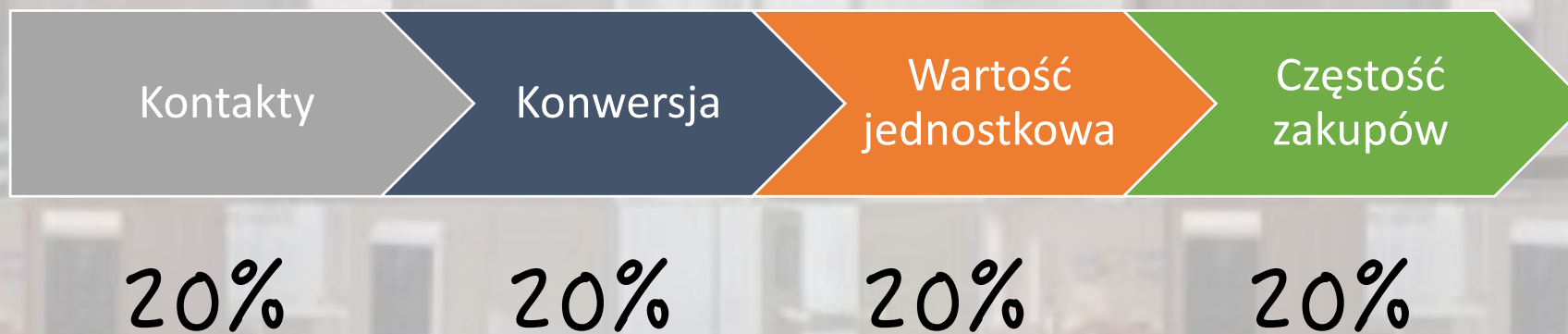
Finanse i księgowość

Marketing

Planowanie strategii
marketingowej

Realizacja kampanii
marketingowych
(grupa docelowa,
kanały)

W jaki sposób zwiększyć sprzedaż x2?



Propozycje działań zwiększających sprzedaż



+20%

- Zbieraj leady – kontakty: poprzez FB, stronę, zachęcaj do pozostawienia danych (emaila, nazwiska, telefonu) za drobny upominek (np. ciekawy ebook), ciekawa ankieta
- Nawiąż współpracę z pobliskim hotelem, ośrodkiem (aby polecali Twoje usługi w przypadku overbookingu)
- Zachęcaj do poleceń swoich gości
- Nawiąż współpracę w zakresie zapewniania noclegów z organizatorem lokalnych imprez, firmami eventowymi, itd

Propozycje działań zwiększających sprzedaż



+20%

- Wykonaj profesjonalną sesję zdjęciową apartamentu, podkreśl charakter swoich wnętrz
- Uwypukl cechy, na które zwracają goście, które lubią
- Zmień nazwę na bardziej zapadającą w pamięć, ewentualnie bardziej prestiżową (w zależności od grupy docelowej)
- Zastosuj callpage, chat do szybkiego kontaktu klienta z Tobą
- Obsługa rezerwacji „last minute” dzięki PINmaster

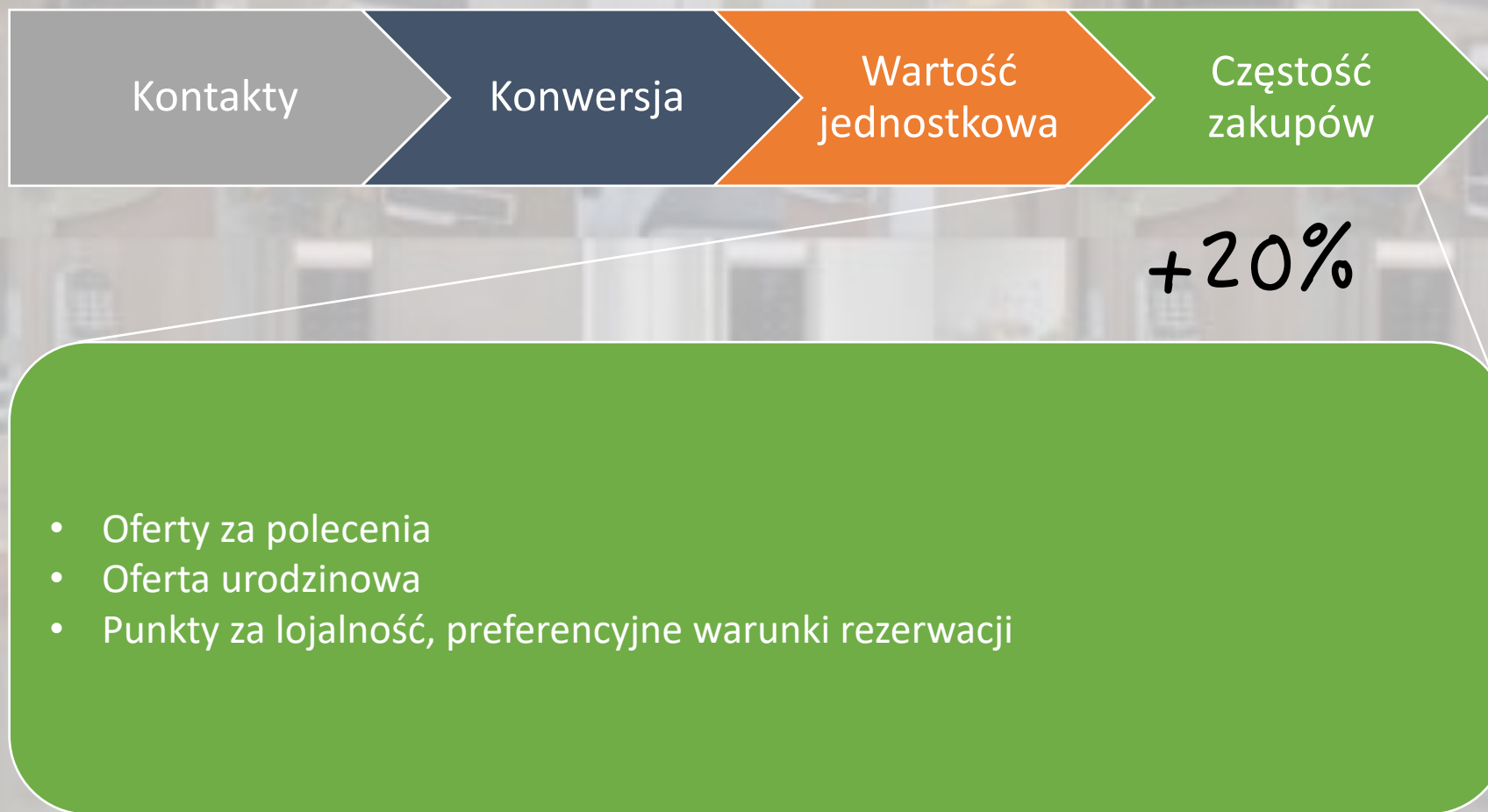
Propozycje działań zwiększających sprzedaż



+20%

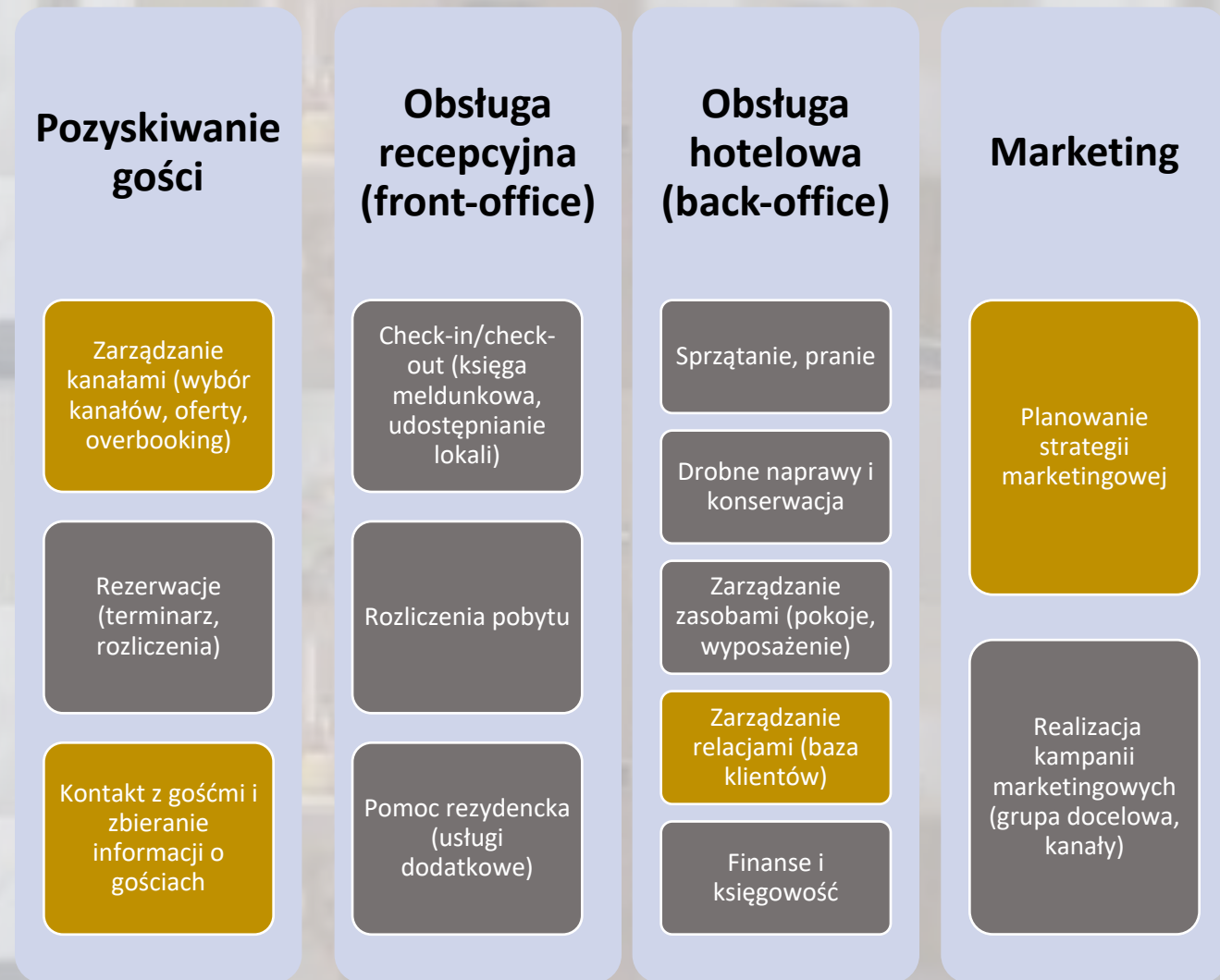
- Zaoferuj dodatkowe usługi (breakfast box, pranie, masaż, itp.)
- Dłuższy pobyt w promocyjnej ofercie – praktyka pokazuje, że pobyty weekendowe wydłużają się do pn-śr dopełniając obłożenie w najmniej popularnych dniach (nd-śr)

Propozycje działań zwiększających sprzedaż



Planowanie automatyzacji

- Planowanie: Jakie cele automatyzacji (jaki cel biznesowy – obłożenie, rentowność, itp.)?
- Projektowanie: Outsourcing a kontrola nad kluczowymi procesami – kto je wykonuje a kto nimi zarządza?
- Wdrażanie: Mapa procesów, aplikacji, model danych, architektura integracji



Porównanie systemów PMS (w tym w kategorii Vacation Rental)

<http://bit.ly/SystemyPMS>

Ankieta

Wejdź na stronę www.menti.com i wpisz kod 28 60 18



Oferta specjalna dla uczestników wykładu

- Specjalna cena na zamki PINmaster: do 20.V cena obniżona o 50 PLN na hasło Mieszkanicznik
- Premia za polecenie (bezterminowo!!!): 3 okresy abonamentowe dla osoby polecającej i 2 dla kupującej z polecenia



Piotr Dybiec, 507 424 626, piotr.dybiec@pinmaster.net