



نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری آراد

ویژه هتل‌ها و مراکز اقامتی-پذیرایی

هزینه‌های سنگین بازاریابی و جذب مشتری شامل هزینه تبلیغات، هزینه‌های بازاریابان و هزینه‌های مربوط به محل استقرار از مواردی است که هر هتل برای جذب مشتری با آن روبرو است. از طرف دیگر مدیریت ظرفیت و پر نگه داشته حداکثری تخت‌های اقامتی از دغدغه‌های مدیران هتل‌ها برای افزایش سوددهی است. بنابراین:

- فروش خدمات بیشتر به مشتریان
 - حفظ و نگهداری مشتریان فعلی
 - پر نگه داشتن حداکثری تخت‌های اقامتی در فصل‌های کم تردد
 - تسهیل در جذب مشتری جدید و ارائه خدمات مناسب به مشتریان
- به معنای کاهش هزینه‌های بازاریابی و در نتیجه افزایش سوددهی است. سامانه مدیریت ارتباط با مشتری آراد، همکار هتل‌ها و مراکز خدمات اقامتی در این مسیر است.



کسب رضایت مشتری و ایجاد ارتباط صمیمانه با مشتریان، جایگاهی مهم و حیاتی را در فعالیتهای بازاریابی هتل‌ها و مراکز خدمات اقامتی به خود اختصاص داده است. مدیران هتل‌ها به خوبی آگاهند که جذب مشتریان در بازار رقابتی کار ساده‌ای نیست و بنابراین مهمترین راهکار حفظ سودآوری، نگهداشت مشتریان فعلی است. از همین رو، امکانات و ابزارهایی که بتوانند منجر به مراجعه مجدد مشتریان و نگهداشت آنها شود، تاثیری قابل توجه در ارتقای سودآوری دارند.


سامانه مدیریت ارتباط با مشتری آراد - ویژه هتل‌ها

با ورود مفهوم مدیریت ارتباط با مشتریان در صنعت گردشگری و هتلداری، روند گذشته در خصوص فراهم ساختن خدمات مناسب برای مشتریان تغییر کرده است. سامانه مدیریت ارتباط با مشتری آراد این امکان را فراهم آورده است تا مدیران هتل‌ها استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری خود را به بهترین شکل به مرحله اجرا بگذارند. همچنین این سامانه فرصتی را برای هتل‌ها فراهم می‌آورد تا علاوه بر بهبود رویه انجام کارها، نسبت به حفظ یکپارچگی در ارائه خدمات و قیمت‌های پیشنهادی خود اقدام نمایند.

سامانه مدیریت ارتباط با مشتری آراد ضمن ایجاد یکپارچگی در فرایندهای مربوط به مدیریت ارتباط با مشتریان، سرفصل‌های مختلفی را پوشش می‌دهد: بانک اطلاعاتی مشتریان، پرونده‌های فروش و سوابق مشتریان، بانک اطلاعاتی محصولات و خدمات، بانک اطلاعاتی کارکنان، کارتابل و اتوماسیون اداری، مدیریت ارتباطات (ارسال SMS، ایمیل، فکس و نامه)، گزارش‌های مدیریتی و سایر موارد.

از آنجا که برای پیشرفت به سمت وضعیت مطلوب‌تر، نیاز به حفظ مشتریان فعلی و جلب و جذب مشتریان جدید است، بکارگیری سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان منجر به پاسخگویی در بازارهای رقابتی شده و راهکاری مطلوب برای دستیابی به این مطلوب است.

بکارگیری آراد در هتل‌ها

<p>با آراد می‌توانید مشتریان خود را ثبت کنید و با آنها رفتاری متفاوت داشته باشید</p>	<p>افراد را ثبت کنید</p>
<p>فهرست آژانس‌ها و شرکت‌های خدمات مسافرتی طرف قرارداد خود را ثبت کنید.</p> <p>میزان تعامل با هر کدام از آژانس‌ها، حجم قرارداد با آژانس‌ها، پورسانت‌ها و تخفیفات مربوط به هر آژانس را مدیریت کنید. در زمان‌هایی که تخت خالی دارید، آژانس‌ها را از طریق ارائه شرایط ویژه به برگزاری تورها و استفاده از خدمات خود ترغیب کنید.</p>	<p>برای هر کدام از مشتریان خود پرونده‌ای تشکیل دهید، سوابق اقامت‌ها و خواسته‌های مشتریان را ثبت کنید، ترجیحات مشتری را شناسایی کنید، تا زمانی که مشتری به شما مراجعه می‌کند مطابق خواست او بهترین خدمات را در اختیارش قرار دهید (مثلاً غذای مورد علاقه را در اختیارش قرار دهید، شامپویی در حمام او قرار دهید که با موهایش سازگار است و ...)</p> <p>مشتریان خود را دسته‌بندی کنید و در بهترین زمان تبلیغات جهت‌مند برایشان ارسال کنید (مثلاً اگر در فصلی هستید که تخت خالی دارید، به مشتریان ویژه خود در روز تولدشان و یا سالگرد ازدواجشان با یک ایمیل تخفیف ویژه اقامت در هتل را هدیه دهید).</p> <p>مشتریان سودده خود را بشناسید و در هر مراجعه‌ای بهترین خدمات را با اولویت بالا در اختیارشان قرار دهید.</p>
<p>با آراد گزارشات تحلیلی مختلف تهیه کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ گروه‌بندی مشتریان ✦ مشتریان سود ده ✦ عملکرد کارکنان ✦ عملکرد آژانس‌ها ✦ تعاملات مالی با مشتریان <p>با آراد تبلیغات انجام دهید:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ ارسال SMS ✦ ارسال ایمیل ✦ ارسال فکس <p>مشتریانتان را مشعوف کنید.</p>	

پیشنهاد گروه آراد به **هتلداران محترم**، نرم افزار آراد با عملکردی یکپارچه و همراه با استفاده از تمامی کانال‌ها شامل Call center، مدیریت عملکرد، بازاریابی و فروش، کانال‌های مدیریت کارکنان و... است.

بطور کلی، سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان آراد این امکان را برای مدیران هتل‌ها فراهم می‌کند تا در شرایط کاملاً پویا و رقابتی این صنعت خاص، به تقویت روابط خود با مشتریان بپردازند. این سامانه از قابلیت‌ها و فرایندهای تحلیلی برخوردار است، بگونه‌ای که فرایند درک رفتار مشتریان را تسهیل نموده و فرایند اتخاذ سیاست‌های مرتبط با فروش را پشتیبانی می‌کند.

در واقع، سامانه مدیریت ارتباط با مشتری آراد به شما کمک می‌کند تا :

- به شناخت کاملی از رفتار مشتری برسید
- به افزایش وفاداری مشتریان دست یابید
- تخت‌های خالی هتل خود را به صفر برسانید

