

Saiba como
otimizar o
CHECK-IN ➤
do seu hotel





4 Dicas para otimizar o CHECK-IN do seu hotel



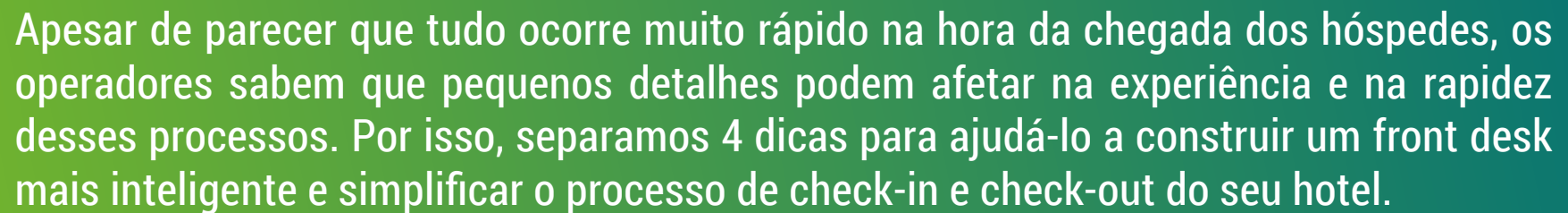
A recepção é o local onde acontece o primeiro contato com o cliente. Por isso, é importante que o sistema de check-in e check-out seja ágil para garantir que os hóspedes não fiquem esperando muito tempo. Um processo automatizado garante que todos os detalhes já estejam no ERP, permitindo que os funcionários da recepção trabalhem rapidamente, independentemente do número de hóspedes que chegam.

Dessa maneira, é possível criar uma experiência positiva, e a melhor forma de fazer isso é oferecendo ao seu hóspede um serviço eficiente.



A pesquisa do The Hospitality Pulse “2016 Check-In Experience Survey” trouxe dados que comprovam que a experiência do hóspede no check-in não corresponde às suas expectativas do mercado hoteleiro.

[Confira a pesquisa na íntegra aqui!](#)



Apesar de parecer que tudo ocorre muito rápido na hora da chegada dos hóspedes, os operadores sabem que pequenos detalhes podem afetar na experiência e na rapidez desses processos. Por isso, separamos 4 dicas para ajudá-lo a construir um front desk mais inteligente e simplificar o processo de check-in e check-out do seu hotel.

Confira!





Utilize previamente os dados dos clientes

Muitas vezes, deixadas de lado, as fichas de cadastro podem ser grandes aliadas para um bom funcionamento do seu check-in. Que tal mudar a maneira de solicitar os dados dos seus hóspedes? Para isso, o Check-in Express é uma estratégia de marketing digital eficiente e pode ser uma ótima alternativa.



COMO FAZER ISSO

A partir do e-mail do hóspede, obtido no momento da realização da reserva, você pode solicitar previamente os dados com um formulário digital. Com o auxílio do OCL-VOLUX, você poderá fazer os disparos. Além disso, poderá gerar uma comunicação efetiva e constante com seu cliente, graças à sua integração com o sistema de CRM.

Como alternativa, com o aplicativo para smartphones do seu hotel, insira as informações do hóspede em seu ERP e crie atendimento prioritário para aqueles hóspedes que já preencheram os dados

2 Check-in em grupo e Check-out

Essa é uma funcionalidade indispensável na hora de escolher o sistema de gestão utilizado no seu hotel. Essa função irá agilizar e otimizar o check-in no caso de grupos em que todos chegam e saem juntos. Dessa maneira, o seu hóspede não precisa esperar tanto tempo e enfrentar filas. Além disso, a necessidade de alterar as opções de pagamento para grupos são a principal fonte de desaceleração do check-in - algo que levaria dois minutos pode se transformar em 20.

Não se esqueça que, para isso funcionar, é importante ter o rooming-list dos hóspedes devidamente inserido em seu sistema a partir da importação das planilhas que as empresas e agências encaminham para o seu hotel.



3

Horário especial de check-in



Essa dica envolve a melhor experiência do hóspede no seu hotel. Você pode oferecer horários especiais de check-in (ou check-out) como serviço extra. Dessa maneira, o hóspede fica confortável em fazer o processo de entrada e/ou saída no momento mais apropriado para ele. É claro que, normalmente, essa disponibilidade vem junto com taxas extras.

4 Treinamentos constantes

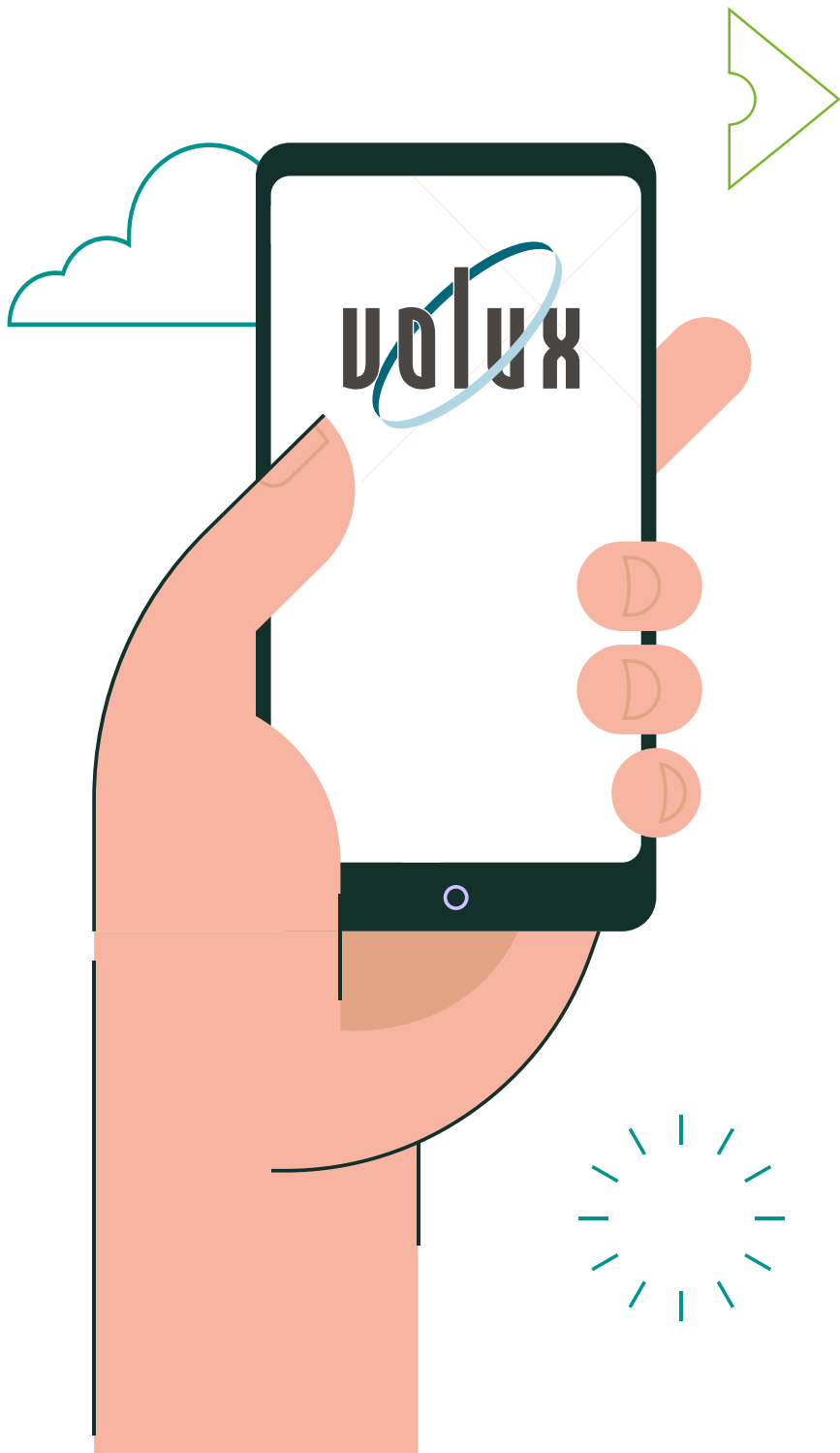
Os profissionais do seu hotel são um fator crucial para o sucesso do negócio. Equipe bem treinada é sempre um ponto positivo e, claro, otimiza todas as atividades da recepção. Não se esqueça: mantenha sempre os seus funcionários atualizados e familiarizados com o seu ERP de gestão hoteleira e com as novas funcionalidades. Dessa maneira as funções desempenhadas no dia a dia serão mais ágeis e certas.





Agora que você já conferiu nossas dicas, basta colocá-las em prática na rotina do seu hotel.

Mas não se esqueça, a tecnologia precisa ser sua aliada nesse processo!



Como solução, apresentamos o **OCL-VOLUX**, um software de gestão hoteleira que facilita o controle integrado dos diversos setores de um hotel ou, até mesmo, uma rede de hotéis. O ERP é uma solução de ponta a ponta, fornecido em módulos, o que facilita a adaptação do sistema às características específicas de cada hotel, sejam eles de pequeno, médio ou grande porte, resorts ou estabelecimentos voltados para o turismo de negócios.

Essa integração das informações em um único ambiente confere agilidade ao atendimento, trazendo satisfação aos hóspedes e clientes, além de garantir segurança e consistência na extração, tratamento e distribuição das informações aos responsáveis pela gestão do negócio.



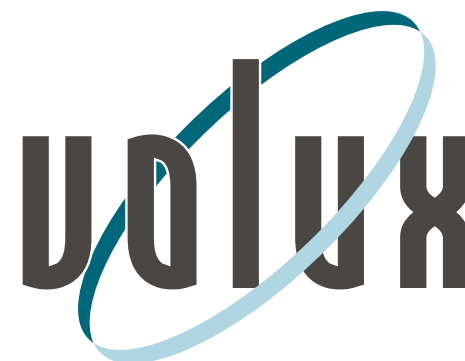
sistema integrado com soluções de ponta a ponta para o gerenciamento do seu hotel!

**Conheça mais sobre as funcionalidades do
OCL-VOLUX**

[AQUI](#)



**CONTE
CONOSCO!**



SAIBA MAIS

 31 3241-2828  COMERCIAL@OCL.COM.BR