

Методы бронирования

Сравнительный анализ методов гарантированного и негарантированного бронирования

Гарантированное бронирование

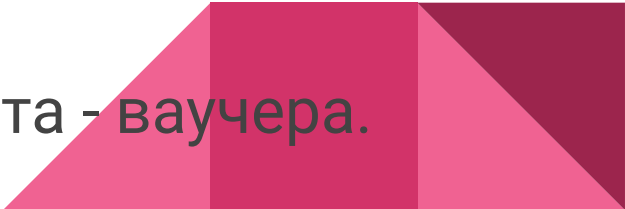
Гарантированное бронирование

Бронирование, предполагающее, что комната держится до тех пор, пока гость не приедет. То есть гость может приехать в любое время и он гарантированно получит комнату.

В свою очередь, гость гарантирует оплатить номер даже в случае незаезда, либо отменить бронирование до определенного часа, установленного гостиницей, дня заезда. Таким образом, если гость бронирует номер, но не приезжает и не отменяет бронирования вообще или до установленного срока, то на него налагаются штрафные санкции.



Способы гарантирования бронирования

1. Перевод предоплаты в гостиницу (обычно банковский перевод).
 2. Гарантии под кредитную карту.
 3. Внесение депозита.
 4. Гарантирование компанией.
 5. Использование платежного документа - ваучера.
- 

Гарантия банковской картой



Гарантия банковской картой

Вы находитесь на авторизационном платёжном сервере Travelline Payments.



Вся информация передаётся в зашифрованном виде с использованием протокола TLS (Transport Layer Security).



Описание платежа: Спорт. Бронь №201711023-4040-19965074. Гость: Борщевская Эвелина
ТЕСТИРУЮ СИСТЕМУ. Заезд: 23 октября 2017 г., выезд: 24 октября 2017 г.

Мы принимаем карты:



Номер карты

месяц год

Карта действительна до

10

17

Имя на карте

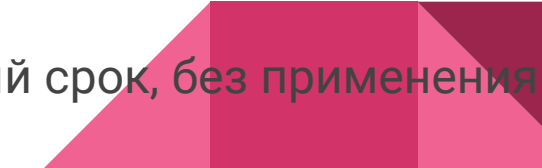
Код CVV2 / CVC2

Гарантия банковской картой для средства размещения

Преимущества:

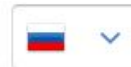
- ❑ бронирование гарантировано кредитной картой,
- ❑ в случае несвоевременной аннуляции гостиница гарантировано получит оплату, т.е не будет простаивать номера.

Недостатки:

- ❑ спекуляция данными банковской карты, т.е предоставление ложной информации.
 - ❑ есть риск отмены бронирования в установленный срок, без применения штрафа.
- 

Перевод предоплаты в гостиницу

Оплата банковской картой



Описание платежа: Спорт. Бронь №20171023-4040-19965074. Гость: Борщевская Эвелина
ТЕСТИРУЮ СИСТЕМУ. Заезд: 23 октября 2017 г., выезд: 24 октября 2017 г.

Номер заказа: 14190355

Сумма к оплате: 1150.00 ₺

До окончания сессии осталось **19:40**

Номер карты

Карта действительна до

01



/

2017



ИМЯ НА КАРТЕ

CVV2/CVC2

Последние 3 или 4 цифры
на обратной стороне карты

Перевод предоплаты в гостиницу

Преимущества:

- ❑ авансирование,
- ❑ в случае несвоевременной аннуляции гостиница гарантировано получит оплату, т.е не будет простаивать номера.

Недостатки:


- ❑ бронирование может быть отменено в установленный срок, что повлечет за собой возврат денежных средств гостю.



Внесение депозита

В случае невозможности банковского перевода или гарантии кредитной картой.

Гость или его представитель вносит определенное количество денег в кассу гостиницы до заезда, обычно превышающее стоимость ночи проживания в гостинице и зачастую включающее в себя депозит на пользование телефонами, прачечной и т.д. При отмене бронирования депозит возвращается. В случае изменения даты заезда он переносится. В последующем депозит используется гостем для оплаты проживания и услуг, которые предоставляет гостиница.



Гарантирование компанией

Этот тип гарантирования бронирования чаще всего употребляется компаниями, с которыми гостиница заключила договор.

В этом случае необходимо письмо представителя компании, содержащее фразу: “в случае незаезда (имя гостя) и невозможности отмены бронирования до 6 часов дня заезда, компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания”.

Эта фраза приблизительна и зависит от политики гостиницы. В случае выставления штрафных санкций компания обязуется выплатить их.



Гарантирование компанией. Угрозы

Необходимо соблюдать осторожность при приеме такой гарантии.

Желательно принимать гарантию **только от компаний, положительно зарекомендовавших себя в процессе сотрудничества**, финансовое положение которых стабильно и не вызывает никаких опасений.

Иначе существует риск невозможности получения штрафа.



Гарантирование компанией



Кому: Спорт

От: Компания ООО «Хотелбук-Сервис»

18.10.2017 14:29:44[МСК]

Гарантийное письмо

Компания ООО «Хотелбук-Сервис» гарантирует оплату за клиентов: Чикунов Илья, проживающих в гостинице «Спорт » г. Чебоксары в период с 18.10.17 12:00 по 19.10.17 12:00 .

Компания ООО «Хотелбук-Сервис» гарантирует оплату по безналичному расчету в течение трех банковских дней и обязуется выслать платежное поручение.



Генеральный директор Крылов А.В.

Использование платежного документа - ваучера

Гарантированное бронирование ваучером характерно для туроператоров.

Ваучер - это платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице.

Ваучер представляется в том случае, если гость оплачивает свое проживание **через турфирму.**



Использование платежного документа - ваучера

Гарантированное бронирование ваучером характерно для туроператоров.

Ваучер - это платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице.

Ваучер представляется в том случае, если гость оплачивает свое проживание **через турфирму.**



Негарантированное бронирование

Негарантированное бронирование

Бронирование, при котором гостиница соглашается держать комнату непроданной до определенного часа.

Этот тип бронирования не гарантирует, что гостиница получит оплату за номер в случае неприбытия гостя.

Если гость не въезжает в номер до 6 часов вечера, то гостиница имеет право отменить для него бронирование и добавить комнату в список комнат, свободных для продажи.




Негарантированное бронирование. Методы оплаты.

Используются следующие методы оплаты:

- ❑ наличный расчет,
- ❑ кредитная карта (указывается тип карты),
- ❑ оплата компанией и т.д.






Способы резервирования мест в гостиницах

Бронирование по телефону

Плюсы:

- ❑ простоту и скорость ответа;
- ❑ возможность задать все интересующие вопросы (например, есть ли в номере Wi-Fi и прочие);
- ❑ услуга по бронированию будет бесплатна;
- ❑ не нужно вносить предоплату за проживание.

Минусы:

- ❑ нет письменного подтверждения бронирования;
 - ❑ стоимость звонка;
 - ❑ отсутствие русскоговорящего персонала.
- 

Электронная почта

Плюсы:

- ❑ наличие письменной заявки с конкретными данными;
- ❑ услуга по бронированию будет бесплатна.

Минусы:

- ❑ трудности с поиском электронного адреса гостиницы;
- ❑ ожидание ответа зависит от скорости реакции отдела бронирования.




Он-лайн бронирование на сайте гостиницы

Плюсы:

- ❑ услуга по бронированию будет бесплатна;
- ❑ скорость обработки заявки будет максимально быстрой;
- ❑ нет необходимости уточнять наличие свободных номеров требуемой категории;
- ❑ возможность предоплаты проживания с помощью банковской карты.

Минусы:


- ❑ нет возможности уточнить все дополнительно интересующие вопросы;
 - ❑ возможны сбои по передаче информации.
- 


Специализированная система бронирования в Интернете.

Плюсы:

- ❑ бронирование гарантируется организацией, которая его осуществляет;
- ❑ на таких сайтах часто встречаются специальные предложения по стоимости размещения, более выгодные, чем открытые цены;
- ❑ при запросе определенного города выводятся все предложения по данному направлению, возможность выбора.

Минусы:

- ❑ взимается комиссия за бронирование;
 - ❑ необходимо вносить предоплату за весь период проживания заранее.
- 




Подтверждение от
ГОСТИНИЦЫ

Подтверждение о бронировании

В зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя; датах проживания; типе номера; цене; услугах, включенных в стоимость номера; дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее (например, встреча гостей в аэропорту), и о номере подтверждения.

Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован и получил всю необходимую информацию, касающуюся бронирования.



Сети бронирования

Присоединенная сеть бронирования

Система бронирования гостиничной цепи, в которую включены все гостиницы цепи.

Гостиницы цепи объединяют свои базы данных для оптимизации процесса бронирования и уменьшения общих системных расходов.

Большим плюсом присоединенной сети является тот факт, что бронирование номера может быть сделано из любой гостиницы в других гостиницах, расположенных в других городах и странах. Это особенно важно для крупных гостиничных цепей, гостиницы которых находятся по всему миру.



Присоединенная сеть бронирования

Бронирования часто переходят из одной гостиницы в другую через автоматизированную сеть бронирования.

Если одна гостиница полностью забронирована, то после уведомления заказчика это бронирование может быть переведено в другую гостиницу этой же цепочки, находящуюся в этой же географической местности.



Присоединенная сеть бронирования. Примеры.

- ❑ Holidex, которая принадлежит цепи Holiday;
- ❑ Roomfinder, используемая в гостиничной цепи Ramada;
- ❑ Marsha, применяемая в гостиницах Marriott;



InterContinental Hotels Group

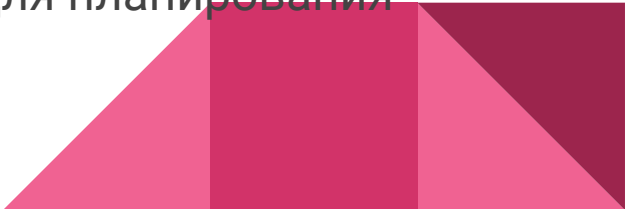


Присоединенная сеть бронирования. Преимущества.

Такая система бронирования **значительно повышает загрузку** не только в данной гостинице, но и в остальных гостиницах цепи:

- ❑ около 33% средней ежегодной загрузки гостиниц компании Holiday обеспечивается системой Holidex,
- ❑ через систему Crestar проходит 15% всех заказов на места в гостиницах компании Crest).

В целом выигрывает вся цепь. Также это позволяет делиться всей статистической информацией, которая необходима для планирования дальнейшей деятельности по увеличению продаж.



Неприсоединенная система бронирования

Соединяет независимые гостиницы и гостиницы, не включенные в цепь.

Эта система позволяет независимым гостиницам использовать многие преимущества присоединенных систем бронирования.

Наиболее крупные гостиницы заключают контракты с двумя или более центрами систем бронирования. Такие центры работают 24 часа в сутки. В периоды наибольшей загрузки для обработки поступающей информации центры могут нанимать дополнительный штат работников.

Центры систем бронирования обмениваются информацией о загрузке гостиниц друг с другом и с гостиницами.



Спасибо за внимание!

С уважением / Kind regards,
Эвелина Борщевская / Evelina Borschevskaya
Старший администратор / Sale&CIO manager

Гостиница "Спорт" г. Чебоксары / Hotel Sport Cheboksary
p: +7 (8352) 70-90-12 m: +7 (903) 358-03-58
s: hotel-sport.ru e: mail@hotel-sport.ru