

Opinie Gości, które mają MOC.

O tym, że opinie Gości są ważne, nie trzeba chyba nikogo w branży HORECA przekonywać. Jednak ich potencjał wykracza znacznie poza ciepłe słowa na temat hotelu i jego obsługi. Odpowiednio zbierane, zarządzane i wyświetlane opinie, wyróżnią obiekt spośród setki innych, przyciągną więcej Gości, zachęcą do korzystania z usług dodatkowych i poprawią jego pozycję w Google. Wystarczy jedynie zaopiekować się nimi, tak samo, jak Gośćmi.

Z pomocą przychodzi polskie rozwiązanie **TrustMate**. Mimo że na rynku system pojawił się zaledwie cztery lata temu, zdobył już zaufanie największych marek, zarówno na rynku e-commerce, jak i właśnie w branży hotelarskiej. W sumie, skorzystało z niego już 8000 klientów.

Tym, co wyróżnia ten system, jest holistyczne podejście nie tylko do samego zbierania opinii, ale także do całego procesu **zarządzania nimi i wykorzystania ich do zwiększenia przychodów** hotelu. Składa się na to kilka elementów.

Pierwszy to **unikalny na skalę światową system podpowiedzi**. Kiedy Gość otrzymuje zaproszenie do podzielenia się swoją opinią, narzędzie pomaga mu zwrócić uwagę na cechy szczególne hotelu i odpowiednio je ocenić. Sugeruje przygotowane indywidualnie dla danego obiektu i pełne wartościowych słów kluczowych frazy, co sprawia, że wystawienie opinii jest łatwiejsze, a jej przeciętna długość to ponad 200 znaków. Prawdziwą rewolucją jest jednak to, że powstałe w ten sposób treści pozytywnie wpływają na pozycjonowanie całej strony w wynikach wyszukiwania Google.

Drugim wyróżnikiem TrustMate jest **rozbudowane podejście do marketingu opinii**, czyli zarządzania nimi w taki sposób, żeby pozytywnie wpływały na przychody ze sprzedaży nie tylko pobytów, ale także usług dodatkowych. Odpowiada za to przemyślana i dopasowana do branży strategia prezentowania opinii bezpośrednio na stronie obiektu. Właśnie dzięki temu, oglądając hotel w Internecie, Goście mają natychmiastowy dostęp do społecznego dowodu słuszności. Każda pozytywna opinia sprawia, że **Gość staje się ambasadorem hotelu, a jego głos zachęca innych do pobytu**. Oddaje w ten sposób niepowtarzalną atmosferę, wyjątkowość obsługi i gościnność, których nie jest w stanie uchwycić żaden obiekt.

Jednak w każdym, nawet najlepiej prowadzonym biznesie, może zdarzyć się negatywna opinia. I właśnie w tym obszarze pojawia się kolejne, bezcenne rozwiązanie. Wiedząc, jakie wyzwanie stanowi budowanie i utrzymanie pozytywnej relacji z Gośćmi, TrustMate daje hotelarzom **możliwość mediacji w sytuacjach spornych**. Proces ten może trwać do 21 dni, a rozmowa z Gościem toczy się poza forum publicznym. Dzięki temu ponad 60% przypadków mediacji prowadzi do porozumienia między Gościem a hotelem.

Na tym jednak nie koniec korzyści, które przynosi TrustMate. Kolejne z nich, niezwykle cenne w branży HORECA, to możliwość profesjonalnego tłumaczenia opinii na dowolny język, personalizacji zaproszenia do wystawienia opinii i strony podziękowania, czy na przykład zbierania ocen na temat usług dodatkowych, jak masaż czy degustacja wina (co jest możliwe dzięki dedykowanym kodom QR).

Biorąc pod uwagę te wszystkie funkcjonalności, koszt wprowadzenia systemu jest niewielki – to 199 zł netto za miesiąc (plus 3 zł netto za każdy apartament/ pokój). TrustMate zapewnia pełne wsparcie przy wdrożeniu wszystkich funkcjonalności bez dodatkowych opłat.

Wchodząc na TrustMate.io/hotels dowiedziecie się, ile możecie zyskać!