

Jak przydzielać pokoje zgodnie z oczekiwaniami gości?

Znamy dwa główne sposoby prezentowania pokoi hotelowych w systemie PMS. Pierwszy rodzaj to grafik (zwany czasami diagramem), w którym recepcjonista widzi pokoje oraz ich zajętość w ujęciu kalendarzowym. W ten sposób pokoje są eksponowane m.in. w systemach Chart, Plaza, Hotelgram czy Brilliant. W systemach drugiego rodzaju pokoje nie są widoczne dla recepcjonisty i działu rezerwacji – widoczna jest lista rezerwacji, możliwe jest ręcznie przydzielenie pokoju, acz standardowa opcja tego procesu to przydzielenie pokoi na kategorię. Taką funkcjonalnością cechują się S4H, Opera czy Fidelio, czyli systemy do obsługi hoteli o znacznej liczbie pokoi.

Oba sposoby mają swoje ułomności i mogą powodować problemy z odpowiednim obłożeniem miejsca w hotelu. W przypadku rozwiązania grafиковego recepcjoniści, szczególnie niedoświadczeni, często nie dbają o wprowadzanie rezerwacji na zakładkę, generując jedno- lub dwudniowe okresy niewykorzystania pokoju. O ile na kilka dni przed przyjazdem zwykle udaje się zmienić ułożenie w grafiku, by zoptymalizować możliwości rezerwacji wolnych pokoi, o tyle w momencie, gdy większość gości jest już zakwaterowana, staje się to fizycznie niemożliwe. Jeśli sprzedaż jest regulowana przez Channel Manager bezpośrednio z PMS powstaje dodatkowo bezpośrednio zagrożenie rezerwacją (jakkolwiek to brzmi!), która na pierwszą noc będzie musiała być przydzielona do pokoju 125, a na drugą do pokoju 315. Nawet jeśli gość, co trudno sobie wyobrazić, zaakceptowałby to niekomfortowe rozwiązanie, tracimy – zarówno wizerunkowo, jak i finansowo – przeznaczając środki na dodatkowe sprzątanie pokoju w trakcie pobytu. Niektórzy hotelarze w tej sytuacji zamykają jedną z dostępnych dób (zwykle ostatnią wśród zagrożonych), by zniwelować ryzyko. Znowuż tracimy, zmniejszając szanse na sprzedaż pokoju.

Problemy powoduje także PMS, w którym przydziela się pokoje na kategorie. Znacznie trudniejsze jest bowiem ręczne sterowanie przydzielanymi pokojami - tak, by uwzględnić życzenia gości we wszystkich kolejnych przyjazdach, zarówno tych dzisiejszych, jak i tych, które zostaną zrealizowane w kolejnych dniach.

Rozwiążmy te problemy, połączmy zalety obu tych sposobów i dodajmy do tego coś extra. Specjaliści z PMS Labs stworzyli niedawno polski PMS hotellion, który automatycznie dąży do takiej optymalizacji układu pokoi, by pomiędzy rezerwacjami nie pojawiały się puste dni, a wszystkie przyjęte oczekiwania gości zostały spełnione – przydziela więc pokoje tak, by utrzymać ciągłość wynajmu pokoju, maksymalizując w ten sposób dostępność. Co więcej – system stale optymalizuje przypisanie pokoi do istniejących rezerwacji – aż do czasu rozpoczęcia procesu sprzątania pokoju przez housekeeping na dany dzień. Jeśli do tego momentu system wykryje rozwiązanie bardziej optymalne z punktu widzenia przychodów i ciągłości pokoi – zmieni schemat przyjazdów, utrzymując jednakże wszystkie życzenia gościa. Musisz bowiem wiedzieć, że system zapyta wprowadzającego rezerwację pracownika hotelu o preferencje gościa – rodzaj pokoju, piętro, życzenia specjalne i tym podobne, a następnie będzie tak przydzielał pokój, by spełnić oczekiwania rezerwującego. Co ciekawe i niespotykane – recepcjonista może przełączyć widok na grafik pokoi, co ułatwia wizualną analizę danych. Dzięki powyższym atutom zarządzanie zasobem pokoi staje się łatwiejsze, elastyczniejsze, a jednocześnie gwarantuje wyższy RevPAR.

[hotellion](#) to nowoczesny system PMS pozwalający na najbardziej wydajne zarządzanie hotelem. [PMS Labs](#), twórca hotelliona, od 27 lat specjalizuje się w zwiększaniu wydajności i wyzwolaniu potencjału firm i hoteli poprzez zastosowanie rozwiązań informatycznych, które usprawniają zarówno zarządzanie, jak i codzienną pracę szeregowych pracowników. Firma ma za sobą setki wdrożeń, a dla dziesiątek firm stale korzysta z usługi wsparcia. Lista firm, dla których PMS Labs pracuje, obejmuje znane na całym świecie marki. Wdrożenia oparte są tylko i wyłącznie na własnych rozwiązaniach oraz

solidnych i doświadczonych partnerach, oferujących najlepsze rozwiązania na rynku. **hotellion** to profesjonalny program do zarządzania hotelem powstały na bazie doświadczeń menedżerów pracujących w najlepszych polskich hotelach. Więcej informacji na www.hotellion.pl lub pod nr telefonu [+48 32 279 22 50](tel:+48322792250).

Tagi: hotellion, PMS Labs, PMS dla hoteli, oprogramowanie dla hoteli, software dla hoteli

#tagi: #hotellion, #PMSLabs #hotelarstwo #hotel #repcja #hotelPMS