

Код 43823

Курс повышения квалификации «Гостиничный бизнес: как увеличить продажи»

На курсе мы разберем продажи на всех стадиях взаимодействия с гостем. Научим применять систему динамического ценообразования, работать с основными бронирующими сайтами, системами GDS и ADS. Расскажем, как вырастить лучший отдел продаж, который будет продавать онлайн, по телефону и лично

Санкт-Петербург, вт. 10 марта - пт. 13 марта 2020 г.

Начало занятий 10 марта во ВТ в 9:30.

Место проведения — Учебный комплекс ЦНТИ Прогресс г. Санкт-Петербург, Васильевский остров, Средний пр-т, д. 36/40 ст. метро "Василеостровская"

Для кого

Для собственников и управляющих отелей, коммерческих директоров и директоров по продажам, руководителей подразделений по маркетингу и PR

Программа

Управление финансами в отеле

- **Основные финансовые показатели деятельности отеля.**
Анализ финансово-хозяйственной деятельности отеля. Рентабельность отеля. Расчет точки безубыточности. Запас финансовой прочности предприятия.
- **Затраты.**
Постоянные и переменные, доля в обороте отеля, способы оптимизации.

Маркетинг на рынке гостиничных услуг

- **Особенности продвижения отельного продукта.**
Классификация клиентов и оценка их потенциала. Анализ конкурентов. Каналы продвижения.
- **Затраты на маркетинг.**
Составление бюджета. Планирование расходов на год/квартал. Медиаплан. Анализ эффективности проведенных мероприятий, «стоимость» привлеченного гостя.

Управление продажами в гостинице

1. **Отдел продаж:** создание команды, структура, обучение и мотивация. Техники продаж услуг отеля — психология общения с гостем, телефонные продажи.
2. **Revenue Management — управление доходом.**
 - Определение понятия и ключевые элементы системы Revenue Management. Управление тарифами, основанное на прогнозировании спроса. Ключевые показатели оценки системы управления доходом (REVPAR, ADR, Occ). Формулы расчета, отличия, важность каждого из показателей.
 - Пример построения системы управления доходом для конкретного отеля.
 - Сегментация клиентских групп, примеры количественных параметров сегментов. Варианты сегментации для разных отелей.
 - Динамическая тарифная структура: виды тарифов и ценовые стратегии. Спрос и модели бронирований. «Тонкие» места невозвратных тарифов.
 - Выстраивание правильной работы с конкурентами, оценка деятельности, варианты эффективной сравнительной политики.
 - Инструменты мониторинга и контроля продаж. Прогнозирование. Анализ пиковых и провальных периодов. Примеры отчетов за различные временные периоды/по сегментам.
3. **Бронирование.**
 - **Этапы бронирования.** Выяснение потребностей гостя, как залог правильного предложения и грамотной продажи. Презентация преимуществ отеля. Приемы обоснования цены.
 - **Эффективные продажи номеров и услуг всех ценовых категорий,** основанные на принципе управления доходом и предложении наилучшей доступной цены (гибкие тарифы, специальные предложения, ограничительные условия, пакеты услуг и т.д.). Продажа номера более высокой категории, предложение дополнительных услуг. Что предлагать, если запрашиваемый номер отсутствует в отеле.
 - **Различия между гарантированным и негарантированным бронированием.**
Работа с предварительным/негарантированным/гарантированным бронированием. Приемы, способствующие гарантированному бронированию. Виды гарантий. Получение деталей кредитной карты — гарантия безопасности и работа с сопротивлением гостя.
 - **Процедуры работы с электронными заявками,** полученными от систем бронирования, через сайт отеля, на электронную почту отеля. Снижение процента незаездов.
 - **Документооборот,** образцы подтверждений и предложений, образцы аннуляций, отчеты.

В расписании возможны изменения и дополнения. Перед тем как планировать обучение, проверьте даты на нашем сайте! Не является офертой.

- **Особые случаи:** процедуры отказа в бронировании нежелательным гостям, создание «черных списков».

Электронная коммерция и онлайн-дистрибуция в отеле

1. **CRS, GDS, ADS** — что скрывается за этими аббревиатурами.
2. **Принципы подключения**, стратегия работы и взаимодействия с отелями. Особенности контрактов. Размеры комиссии.
3. **Обзор систем ADS** — альтернативные системы бронирования. На каких из них сконцентрировать свое внимание.
4. **Сайт отеля.**

Преимущества при работе с собственным сайтом. Каким должен быть сайт современного отеля. Пользовательские сценарии, ведущие к продаже. Требования к текстам на сайте. Продвижение сайта в интернете. SEO и контекст. Анализ, сравнительная характеристика и возможности современных модулей онлайн. Синхронизация с системами управления отелем (PMS), социальными сетями.
5. **TripAdvisor и социальные сети.**
 - Описание ресурсов, возможности сотрудничества, новые технологии.
 - Алгоритмы работы с опубликованными отзывами.
6. **Эффективное управление каналами онлайн.**

Как увеличить число каналов продаж и одновременно управлять номерами и тарифами во всех системах онлайн-бронирования. Channel Manager — что это такое и как пользоваться им максимально эффективно.
7. **Система работы по получению положительных отзывов** и повышению рейтинга на всех бронирующих сайтах. Рекомендации по организации работы с постоянными гостями.
8. **Расчет рентабельности и упущенной выгоды** при электронных продажах, оптимизация работы. Формирование статистики по продажам и их последующий анализ.

Продажи на корпоративном рынке

1. **Стратегии привлечения новых корпоративных клиентов.**

Выстраивание коммуникаций с корпоративными клиентами. Точки «входа» в компанию.
2. **Особенности переговорного процесса.**

Создание пакетов услуг, подготовка корпоративных мероприятий, переговоры о цене. Презентация и аргументация на языке выгоды для клиента. Как предлагать скидку, чтобы не уменьшать доход от данного сегмента.
3. **Различные виды корпоративных контрактов.**

Заключение корпоративного договора, примеры протоколов разногласий.
4. **Формирование программ лояльности** для корпоративных клиентов (заказчиков и менеджеров из групп влияния). «Реанимация» потерянного клиента.

Слушателям выдается:

Удостоверение о повышении квалификации в объеме 32 часов (лицензия № 4079 от 30.01.2020)

Для оформления удостоверения необходимо предоставить:

- копию диплома о высшем или среднем профессиональном образовании (в случае получения диплома не в РФ, просим уточнить необходимость процедуры признания иностранного диплома в РФ по телефону, указанному на сайте) копию документа, подтверждающего изменение фамилии (если менялась)

Условия участия

Стоимость участия одного специалиста составляет:

- с выдачей удостоверений на русск. и англ. языках 38 000 руб. без НДС.
- с выдачей удостоверения ЧОУ 35 000 руб. без НДС.

Просим Вас в платежном поручении указывать код мероприятия 43823.

Реквизиты для оплаты

Оплата производится на счет: Общество с ограниченной ответственностью "Прогресс-Центр"
199004, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ № 7, Линия 9-я В.О., д. 34 литера А, помещ. 402
ИНН 7801589800 КПП 780101001
Р/С 40702810106000002785
К/С 30101810000000000920
БИК 044030920
Ст-Петербургский ф-л ПАО "Банк ПСБ" г. Санкт-Петербург
ОКПО 27511384, ОКВЭД 70.22, 85.42, 85.42.9, 69.10, .

Для регистрации слушателям необходимо иметь при себе копию платежного поручения, которая является пропуском на мероприятие.

После оказания услуг Вам будут выданы следующие оригиналы документов: договор, акт сдачи-приемки.

В расписании возможны изменения и дополнения. Перед тем как планировать обучение, проверьте даты на нашем сайте! Не является офертой.

Для оформления финансовых документов необходимо иметь полные реквизиты Вашей организации, включая юридический адрес.

Тендеры и закупки

Участие в мероприятии можно оформить по 44-ФЗ или по 223-ФЗ. Чтобы обсудить участие нашей организации в закупочных процедурах, позвоните нам по телефону 8 (812) 331-88-88 или напишите на tender@cntiproggress.ru.

Корпоративное обучение

Планируете обучить на данном курсе группу от 8 сотрудников и более? Готовы провести для вас обучение в корпоративном формате: на территории вашей организации, в учебном комплексе ЦНТИ Прогресс или онлайн в режиме реального времени. Возможна адаптация программы под ваши цели и задачи. Запрос коммерческого предложения можно оставить [на нашем сайте](#) или обратиться в Службу корпоративного обучения: 8 (812) 327-42-67, corp@cntiproggress.ru.

Бронирование гостиницы

Для бронирования гостиницы в Санкт-Петербурге просим Вас **не позднее, чем за десять дней до начала мероприятия**, подать заявку по телефону Службы гостиниц ЦНТИ "Прогресс" **8 (921) 650-37-79** или по электронной почте hotel@cntiproggress.ru. Обращаем Ваше внимание, что стоимость проживания в гостинице не входит в стоимость мероприятия.

Больше информации на сайте www.cntiproggress.ru или по телефону

8 800 333-88-44