

Lõputöö pealkiri: Müügitõhususe kasvatamine Hotell Wesset näitel

Diplomitöö

Lõputöö autor: Triin Kuusik

Lõputöö juhendaja: Olev Tõru, MBSc

KOKKUVÕTE

Hotellimaastikul konkurentsisis püsimiseks tuleb pakkuda kvaliteetset teenust ning luua positiivne kliendikogemus. Käesoleva töö eesmärgiks on Villa Wesseti hotelliprogrammi täiustamine nii, et vastuvõtuleks oleks töö lihtsam, sujuvam ja esineks vähem sisestusest tulenevaid vigu; lisamüükide arv kasvaks ja hotelli positsioon TripAdvisoris tõuseks.

Eesmärgi täitmiseks lisati olemasolevale programmile külalistega suhtlemiseks Guestjoy ja online müügikanalite haldamiseks SiteMinder tarkvara. Sekundaarsete andmete analüüsi käigus tehti nende programmide analüüs. Primaarsete andmete analüüsi käigus viidi läbi uuring, et teada saada milliseid kliendihaldusprogramme ja neid abistavaid programme kasutavad teised väikese ja keskmise suurusega hotellid.

Uuringutulemustest selgus, et hotellides otsebroneeringute maht suureneb ja töö sujuvamaks muutmiseks tuleb tegevusi automatiseerida. Hotelli koht tõusis TripAdvisoris kui tagasisidesid hakati suunama läbi Guestjoy ning samuti tõusis hotelli lisamüükide arv. Ühtne online müügikanalite programm muutis töö nelja erineva broneerimissüsteemiga lihtsamaks- ühtlustas hinnad ja saadavuse müügikanalites. Uue programmi valikul tuleb lähtuda vajadusest, sobivusest olemasolevate programmidega ning programmi kasutusele võttu kiirendab, kui tarkvara müüja pakub abi seadistamisel ja tehnilist tuge edaspidise töö käigus.