

Ползата от отзиви на клиенти

Активното набиране на отзиви от ваши гости е ефективен начин за повишаване на доверието във вашия имот, което води до повече резервации и по-високи цени. Този елемент от вашата реклама дава представа на туристите какво мислят предишните туристи за своя престой. Чрез нашата система за отзиви вашите клиенти могат точно да дадат оценка за имота ви по отношение на чистота, обслужване, цена, удобства, да дадат личен коментар чрез текст, да опишат за какво е подходящ имота и за каква ваканция го препоръчват.

Туристите търсят отзивите на други туристи. Избирането на ваканционен имот не е лесно. Наред с информацията предоставена от собствениците на ваканционни имоти, туристите търсят и се доверяват на впечатленията на предишни гости. Тези отзиви дават добра представа за добрите характеристиките на имота. Повече от 70 процента от туристите търсят отзиви преди да вземат решение.

Наличието на отзиви повишава доверието. В очите на туристите, отзивите на другите са по-достоверни. Това са хора като тях, които нямат причина да дават недостоверна информация. Единствено желанието им да помогнат на други туристи ги кара да отделят от свободното си време, за да споделят впечатления. Дори и отзивите да не са само позитивни, големият им брой показва, че имота съществува и е бил активен на туристическия пазар от дълго време. Освен това отзивите показват, че собственика има активна политика по набиране на информация от неговите гости. Това е чудесна индикация за заинтересованост от предоставянето на добра услуга.

Отзивите дават допълнителна полезна информация. Трупайки отзиви от клиентите си вие можете да получите информация за неща, за които не сте се сещали: за обслужването, за неща в околността, които биха представлявали интерес и много други. Най-важното е, че чрез такива мнения бъдещите туристи биват насочвани, но не от вас а от други като тях, които вече са ползвали вашите услуги. Отзивите могат да дават и конструктивна критика за вашия имот. Туристите обръщат внимание на неща, за които вие не бихте се сетили, но правят лошо впечатление. Такива мнения са от изключителна важност, за да можете да вземете мерки и да отстраните нередностите. Добре е ако туристите споделят тези мнения по време на престоя си, но много хора се притесняват да ви го кажат лично, а биха се чувствали по-комфортно да пуснат коментар.

Наличието на отзиви ще повишат вашите резервации и цени. Според анализи на поведението на туристите при наемане на ваканционен имот, имотите които имат повече отзиви получават по-голям брой резервации на даден брой разглеждания на обявата. Освен това, по-високото доверие и допълнителната информация дават възможност за изискване на по-високи цени. Важното е, че броя на отзивите е определящ. Негативите отзиви не намаляват резервациите и цените.

Всеки собственик на ваканционен имот се стреми към повишаване качеството на услугата. За него няма по-голям подарък от добрата оценка на туристите в края на престоя им, а тази оценка носи повече дивиденди, ако е представена в обявата.

Как да натрупаме голям брой отзиви.

По-голям брой отзиви дават по-голямо доверие към вашият ваканционен имот и водят до повече резервации. Затова е важно да има колкото се може повече отзиви от ваши клиенти. Това се постига чрез добра и постоянна политика в това направление. Ето няколко начина за увеличаване броя на отзивите:

На изпращане. Когато туристите си тръгват и им помагате с багажа, ги помолете да добавят коментар в обявата ви. Обяснете им важноста на тяхното мнение за вас и за бъдещите ви туристи. В такива случаи всеки ваш гост би се поласкал от молбата и би се ангажирал. Бъдете подготвени да им дадете линк към обявата ви, където ще могат да добавят отзива.

Чрез e-mail. Важно е да поискате e-mail адреса на вашите гости. Той ви е полезен за обратна връзка с клиентите, за да пускате промоционални оферти, празнични предложения, и други такива, но чрез него може и да ги подканите да добавят коментар. Бъдете сигурни, че в съобщението си към тях сте поставил линк към обявата ви, където могат да напишат техния отзив.

Чрез вашия компютър. Ако имате компютър за ползване от клиентите може да им покажете къде да влязат, за да добавят коментар като им обясните колко е важно това за вас. Кажете им, че ще им бъдете много благодарни, ако го направят.

Попълване на отзиви ръчно. Формата за даване на отзиви е направена така, че да можете да я принтирате и да дадете копие на вашите гости за попълване на място. След това можете да ни изпратите попълнената форма по пощата или факс, или вие самите да вкарате по интернет отзивите на вашите гости. Бихме ви препоръчали да оставите разпечатани копия на рецепцията или в статите. Можете да изтеглите формата тук.

Защо негативните отзиви може да са от полза

Всеки собственик на ваканционен имот предпочита положителни коментари. Това го кара да чувства, че всичко е наред. Изпраща доволни гостите си и се представя добре пред бъдещите. Затова като получи негативен коментар, дори с най-малката нотка на критика, той получава ред притеснения и му се засяга самочувствието. Остава с впечатление, че това е лоша реклама за него. Обаче не винаги е така.

Баланс между позитиви и негативи. Туристите са умни и погледа им понякога е критичен. Когато видят само положителни коментари може да се усъмнят, че сте накарали ваши познати и приятели да ги напишат. Затова сред положителните отзиви не е лошо, ако има някой негативен.

Конструктивна критика. За вас би било полезно да разберете от своите гости къде грешите. Колкото и перфектно да се опитвате да подредите всичко, винаги се получават пропуски. Туристите са най-качествения коректив. Тяхната оценка е най-важна за вас и, ако е негативна, е добре да знаете защо и да вземете мерки.

Покажете ангажираност. Негативния коментар е поради някаква причина. Вашите гости са останали недоволни от нещо. Добре е да вземете мерки за отстраняване на тази нередност. Това понякога изисква допълнителни разходи, но е с цел туристите да са доволни от престоя си при вас и пак да се върнат, а и да ви похвалят пред други. След отстраняване на проблема, може да дадете отговор, в който да обясните, че сте се съобразили с тяхното мнение и сте взели мерки. Този отговор може да е добавен като допълнителен отзив от вас в списъка от отзиви на БгВаканция. По този начин всички туристи ще забележат вашата ангажираност и гъвкавост към изискванията на туристите.