

A large pile of colorful smiley face stress balls in yellow and red, set against a bright blue background. The balls are arranged in a cluster, with some showing different expressions like wide smiles or winking faces.

# Программа Лояльности

Как сформировать лояльную аудиторию и  
повлиять на рейтинг отеля

# Программа лояльности отеля - что это?

Система поощрения гостей со стороны отеля за определенные действия, например:

- вступление в группу отеля и подписку на новости и спецакции,
- размещение отзыва по итогам поездки,
- повторное возвращение в отель.

# Как использовать Программу лояльности

Программа лояльности отеля на TopHotels — инструмент для объектов размещения дающий возможность:

- формировать лояльную аудиторию,
- наращивать охват предложениями отеля без вложения в рекламу,
- стимулировать повторные заезды со стороны лояльных гостей,
- формировать рейтинг объекта размещения.

## ТОП ОТЕЛЕЙ ПО ПОДПИСЧИКАМ

ОГРАНИЧИТЬ ВЫВОД ДАННЫХ ПО ПАРАМЕТРАМ

Введите часть названия отеля или TX ID

СТРАНА  ЗВЕЗДНОСТЬ  С ПОДПИСЧИКАМИ ИЗ КОНТАКТ-ЛИСТА  С ПОДПИСКОЙ

ВСЕГО ОТЕЛЕЙ С ГРУППАМИ - 47 776

№	Отель	Страна / город	Подписчики из контакт-листа
ВСЕГО ПОДПИСОК		<input type="text" value="173 / 3112"/>	<input type="text" value="0"/>
1	CESARS TEMPLE DE LUXE 5*	БЕЛЕК	
2	SELECTUM FAMILY RESORT SIDE 5*	СИДЕ	
3	ALVA DONNA EXCLUSIVE HOTEL & SPA 5*	БЕЛЕК	
4	HAYDARPASHA PALACE HOTEL 5*	АПАНЬЯ	
5	BELLIS DELUXE 5*	БЕЛЕК	
6	ALVA DONNA WORLD PALACE 5*	КЕМЕР	
7	CLUB SUN HEAVEN FAMILY & SPA 5*	АПАНЬЯ	
8	PORT NATURE LUXURY RESORT HOTEL... 5*	БЕЛЕК	
9	MEGASARAY CLUB BELEK HV-1	БЕЛЕК	
10	LAGO HOTEL (EX.AZURA DELUXE SOR... 5*	СИДЕ	
11	JUSTINIANO CLUB PARK CONTI 5*	АПАНЬЯ	
12	LONICERA RESORT & SPA 5*	АПАНЬЯ	
13	PILOT BEACH RESORT AND SPA 5*	КРИТ О.	
14	MRIYA RESORT & SPA (МРИЯ РЕЗОРТ ... 5*	ЯЛТА	
15	RIXOS PREMIUM TEKIROVA 5*	КЕМЕР	

# Как это работает?

1. ОТЕЛЬ формирует набор привилегий для участников группы.
2. Распределяет привилегии по статусам участников — чем выше статус, тем ценнее получаемые преференции.
3. Привлекает подписчиков на свой профиль размещая информацию о наличии Программы Лояльности в отеле.
4. Отвечает на заявки на получение преференций со стороны участников группы отеля. Гостю, при подтверждении заявки, автоматически формируется сертификат на предоставление преференций согласно его статуса.
5. Гость заезжает в отель, предъявляет сертификат, получает положенные ему привилегии.
6. Гость возвращается с отдыха, публикует отзыв на профиле отеля и в случае выполнения условий (подробный отзыв, высокая оценка, рекомендация для посещения объекта размещения, наличие отметок “полезный отзыв” со стороны туристов и т.д.) повышает свой статус в группе.
7. Гость мотивирован на повторное возвращение в отель — отель получает позитивный фидбек на своем профиле, расширяет лояльную аудиторию для информирования о новостях и акциях.

# Группа отеля на ТопХотелс

Сообщество лояльных и  
максимально  
заинтересованных в  
предложениях отеля  
туристов и турагентов.

---

# Группа отеля

## Статусы участников

Статусы участникам группы отеля присваиваются автоматически, по итогам выполненных ими действий на проекте. Единственный статус **ПОЧЕТНЫЙ ГОСТЬ ОТЕЛЯ**, с максимальным набором предпочтений, присваивает исключительно администрация отеля.

**Подписчик** — пользователь TopХотелс, оформивший подписку на новости отеля.

**Активный подписчик** — гость отеля, написал отзыв и/или оценил сервисы отеля на TopХотелс по итогам поездки.

**Друг отеля** — гость отеля с заполненным профилем на TopХотелс, рекомендует отель и чей отзыв (или несколько) о поездке со средней оценкой не ниже 4.0 имеет 3 и более отметок “полезный отзыв” от других пользователей проекта.

**Постоянный гость отеля** — пользователь, у которого 2 отзыва, с оценкой 4.0 и выше, и отметкой «рекомендую отель» каждый, отмечены другими, как полезные.

**Почетный гость отеля** — статус, который присваивает администрация отеля. Для получения статуса гостю необходимо иметь статус “Постоянный гость” и направить запрос на повышение уровня в отель.

[ИНФОРМАЦИЯ ПО ГРУППЕ](#) [УПРАВЛЕНИЕ СТАТУСАМИ](#) [ЛОГИ](#)

ВСЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ГРУППЕ - 2 475

№	Группы пользователей	За сегодня	За неделю	За месяц
1	ПОДПИСЧИКИ ГРУППЫ		+1	-1
2	АКТИВНЫЕ ПОДПИСЧИКИ			
3	ДРУЗЬЯ ОТЕЛЯ			
4	ПОСТОЯННЫЕ ГОСТИ			
5	ПОЧЕТНЫЕ ГОСТИ			
Σ	ВСЯ ГРУППА		+1	
	ДОБАВИЛОСЬ / ВЫШЛО		+1	/ -1

# Программа ЛОЯЛЬНОСТИ

- Сформируйте список привилегий для участников группы отеля на TopХотелс.
  - Утвердите с руководством отеля.
  - Убедитесь, что все службы предупреждены о наличии и условиях программы лояльности.
-

# Программа лояльности

## Как сформировать

- Составьте список услуг отеля доступных для гостей, которые вы хотите включить в программу лояльности,  
*Совет: важно не количество, а качество*
- Выберите, какие статусы участников могут претендовать на те или иные услуги,
- Посмотрите на получившийся набор глазами потенциального гостя и оцените насколько он интересен для вас, как гостя отеля,  
*Совет: чем выше статус - тем ценнее привилегия.*
- Согласуйте список услуг с руководством,
- Предупредите все службы — сотрудники ресепшен, по работе с гостями и т.д. — о наличии программы лояльности и проинформируйте об ответственном лице к которому туристы могут обращаться с вопросами.

### КОМПЛИМЕНТЫ ПРИ ЗАЕЗДЕ В ОТЕЛЬ

Как правило, для гостей с памятливыми событиями, отели предоставляют всякого рода приятности. Например, некоторые отели своим постоянным гостям в качестве комплимента дарят сувениры с символикой отеля, бутылку вина и/или корзину фруктов, именинникам - торт и/или бутылку шампанского, для молодоженов - украшение номера, фрукты. Правила и условия предоставления привилегий/комплиментов у всех отелей разные и находятся в исключительной компетенции отеля. Но нужно помнить, что необходимо сообщить о событии заранее при бронировании.



#### КОМПЛИМЕНТЫ ДЛЯ ИМЕНИННИКОВ

Поздравление в День Рождения гостя в ресторане в форме торта

#### КОМПЛИМЕНТЫ ДЛЯ МОЛОДОЖЕНОВ

Вино и фрукты в номер при заселении.

ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС В ОТЕЛЬ

Как войти в кабинет отеля?

# TopHotels.PRO

1. Авторизуйтесь на TopHotels.RU используя логин и пароль Вашей личной учетной записи.
2. Перейдите на профиль своего отеля. Нажмите на кнопку “Вход в аккаунт отеля” в верхней части страницы.
3. Или, авторизуйтесь на TopHotels.PRO используя логин и пароль Вашей личной учетной записи TopHotels.RU

The image shows a screenshot of the TopHotels.PRO website. At the top left is the logo "TOP Hotels" with a crown icon. To its right is a blue button labeled "ВХОД В АККАУНТ ОТЕЛЬНОГО" (Login to Hotel Account), which is highlighted with a red box. Below the logo is a search bar with the placeholder text "Введите отель, город или страну" (Enter hotel, city or country). A red arrow points from the search bar area down to the "ВХОД В АККАУНТ ОТЕЛЬНОГО" button. Below the search bar is a navigation menu with tabs: "МОЙ ПРОФИЛЬ" (My Profile), "ИНТЕРЕСЫ" (Interests), "КЛУБ ТОПХОТЕЛС" (TopHotels Club), "ОТЕЛИ" (Hotels), and "ТУРЫ" (Tours). Below the navigation menu is a section titled "СЕЙЧАС В ЭФИРЕ" (Live Now) with a red play button icon. Underneath is a featured event: "ARABIA AZUR 4\* И BEL AIR AZUR 4\*: ГОСТЕПРИИМСТВО ХУРГАДА" (Arabia Azur 4\* and Bel Air Azur 4\*: Hospitality Hurghada) and "ОНЛАЙН-ВСТРЕЧА С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ СЕТИ" (Online meeting with network representatives). Below this is a breadcrumb trail: "ТОПХОТЕЛС → ОТЕЛИ ЕГИПЕТ → ОТЕЛИ МУХАФАЗА КРАСНОЕ МОРЕ → ОТЕЛИ ХУРГАДА → ОТЕЛЬ 4018". The main content area shows a hotel profile for "DESERT ROSE RESORT 5\*" with a 5-star rating, a crown icon, a score of 4.43, and 3,421 / 5,816 reviews. The hotel name is "DESERT ROSE RESORT 5\*" and the location is "ХУРГАДА МУХАФАЗА КРАСНОЕ МОРЕ ЕГИПЕТ" (Hurghada, Red Sea Governorate, Egypt). Below the location is the text "ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС ПЛЯЖНЫЙ 1-Я ЛИНИЯ ОТ МОРЯ" (Hotel complex, beachfront, 1st line from the sea). There are several icons for actions: heart, refresh, share, RSS, subscription, impression, and question. At the bottom are two buttons: "ПОИСК ЦЕН НА НОМЕРА" (Search for room rates) and "ПОИСК ЦЕН НА ТУРЫ" (Search for tour rates).

# Программа лояльности

## Как добавить

Программа лояльности формируется из списка услуг доступных тем или иным статусам участников группы.

Порядковый номер регулирует очередность вывода услуги в списке Программы. Чем выше цифра, тем ниже запись в списке.

Описание позволит добавить расширенную информацию об услуге. Фотография даст больше визуальной информации вашим гостям (например, фото корзины с фруктами).

В случае, если какие-либо услуги предоставляются ограниченный период времени в рамках Программы лояльности, поставьте даты активности с/по и она деактивируется из списка автоматически по истечении заданного времени.

**ВАЖНО:** Укажите имя, должность и контакты лица ответственного за программу лояльности. С кем гости смогут контактировать в случае возникновения вопросов по предпочтениям.

The image shows a web interface for managing a loyalty program. On the left is a sidebar menu with categories like 'МОНИТОРИНГ', 'ПРОФИЛЬ', and 'БРЕНДИРОВАНИЕ'. The main area is titled 'ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ' and contains a table of services. A red arrow points from the '+ ADD' button in the table to the 'ДОБАВИТЬ УСЛУГУ' form below. The table lists services such as 'VIP-БРАСЛЕТ ОТЕЛЯ', 'ФОТОСЕССИЯ', and 'ПАРКОВКА'. The form below has fields for 'НАЗВАНИЕ', 'АНГЛИЙСКОЕ НАЗВАНИЕ', 'ОПИСАНИЕ', 'ДАТА АКТИВНОСТИ УСЛУГИ С', and 'ДАТА АКТИВНОСТИ УСЛУГИ ПО'. A dropdown menu shows the sequence number '23'.

Дата	Программа лояльности	Тип	Фото	Описание	Статус	Отв.	Ред.
09.07.21 16:50	VIP-БРАСЛЕТ ОТЕЛЯ	✓	—	—	✗	☀	⚙
09.07.21 16:55	ФОТОСЕССИЯ	✓	—	—	✗	☀	⚙
29.10.21 17:23	ПАРКОВКА	✓	—	—	✗	☀	⚙
29.10.21 17:26	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОПОЛНЕНИЕ МИНИБАРА	✓	—	+	✓	☀	⚙
29.10.21 17:29	WI-FI	✓	—	—	✗	☀	⚙
29.10.21 17:37	УСЛУГА "РАННИЙ ЗАЕЗД"	✓	—	—	✓	☀	⚙
29.10.21 17:49	ПРИВЕТСТВЕННОЕ ПИСЬМО ОТ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ	✓	—	—	✓	☀	⚙

**ДОБАВИТЬ НОВУЮ УСЛУГУ**

НАЗВАНИЕ:  ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР: 23

АНГЛИЙСКОЕ НАЗВАНИЕ:

ОПИСАНИЕ:

ДАТА АКТИВНОСТИ УСЛУГИ С:

ДАТА АКТИВНОСТИ УСЛУГИ ПО:

# Заявки

Участники группы направляют представителям отеля заявку на получение преференций в зависимости от своего статуса.

Своевременные ответы на заявки - показатель качества сервиса для туристов до заезда в объекте размещения.

---

# Программа лояльности

# Работа с заявками

Заявки гостей на получение привилегий, как участников группы отеля, находятся в кабинете объекта размещения – TopHotels.PRO

Возможные действия с заявками:

- **Подтвердить** – для гостя формируется автоматический сертификат с которым он приезжает в отель и предъявляет при заселении/сотруднику службы по работе с гостями.
- **Отклонить** – сертификат для гостя не формируется.

В случае, если представитель отеля не отработал заявку и дата заезда указанная гостем в заявке наступила, заявка автоматически аннулируется. Гостю приходит уведомление с напоминанием написать отзыв об отеле по возвращении из поездки.

**ВАЖНО:** Рекомендуем вовремя отвечать на заявки туристов. Отсутствие реакции на запрос гостя со стороны представителей отелей несет репутационные риски для объекта размещения.

МОНИТОРИНГ    ЛЕНТА СОБЫТИЙ    АКТИВНОСТЬ    **ЗАЯВКИ ТУРИСТОВ**    ЗАЯВКА №66733

ЛЕНТА ДЕЙСТВИЙ  
ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОФИЛЯ  
ИНФО ВЫПУСКОВ

**МОЯ ГРУППА**  
ИНФОРМАЦИЯ ПО ГРУППЕ  
ЛЕНТА ПОДПИСЧИКОВ  
ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

**ПРОФИЛЬ**  
КАРТОЧКА ОТЕЛЯ  
ОПИСАНИЕ  
ФОТО И ВИДЕО  
УСЛУГИ

**БРЕНДИРОВАНИЕ**  
ПРОМО-ПРОФИЛЬ

**ЗАЯВКА ПОДТВЕРЖДЕНА** 25.10.21 14:50

**СВЕДЕНИЯ О ТУРИСТАХ**

Имя отправителя	Виктория
Имя туриста	██████████
Статус	Постоянный гость
Даты поездки	16.11.21 – 26.11.21 (10 ноч)
Кол-во взрослых и детей	2 взрослых
Номер бронирования	██████████-██████████-██████████
Информация о бронировании	Купил в агентстве
Туроператор	Tez-tour

**РЕКОМЕНДАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Участие в вашей группе	Постоянный гость с 22.11.19	1 год 11 месяцев 20 дней
Посещал ваш отель	3 раза	2021 2020 2019
Рекомендовал ваш отель	3 отзыва	2 800 просмотров

**СВЕДЕНИЯ ПО ЗАЯВКЕ**

Бонусы	Специальные условия для участника группы отеля, Compliments постоянным гостям
Дата последнего посещения	23.01.2021
Услуги	Парковка Услуга "Ранний заезд" Ускоренное заселение Дополнительное пополнение минибара Приветственное письмо от администрации отеля Корзина фруктов и сладости по приезду Wi-Fi Скидка на услугу "Поздний выезд" Украшение номера Посещение игровой комнаты Бесплатное посещение "A la carte" ресторана

**Программа лояльности - маркетинговый инструмент для привлечения и удержания гостей отеля/сети отелей.**

**Программу лояльности могут использовать объекты размещения с любым номерным фондом, рассчитанные на любой бюджет.**

**Какие вопросы поможет решить программа лояльности:**

- Выделить отель среди конкурентов
- Привлечь новых гостей
- Удержать и конвертировать в постоянных гостей тех, кто уже у вас побывал
- Сформировать лояльную аудиторию подписчиков
- Расширить охват потенциальных клиентов информацией об отеле новостями, спецпредложениями
- Повлиять на рейтинг отеля - для повышения статуса в программе лояльности отеля и получения преференций гость должен не только отдохнуть у вас, но и по возвращении оставить подробный полезный отзыв
- Нарастить объем контента (отзывы, оценки) на страничке отеля

**Помните, наличие программы лояльности не самоцель, этот инструмент должен грамотно использоваться в зависимости от стоящих перед вами целей.**