

Vendégút 5 pontja ellenőrző lista

SEGÉDLET 7

A vendégek nem egyetlen pillanat alapján értékelnek

Hanem az egész élmény alapján. De ezt a bizalmat egyetlen rossz tapasztalattal nagyon gyorsan el is lehet veszíteni.

Attól a pillanattól kezdve, hogy először rád találnak, egészen addig, amíg később értékelést írnak vagy ajánlanak másoknak.

A turizmusban ezt hívják vendégútnak: azt a teljes folyamatot, amelyen a vendég végighalad az első érdeklődéstől az élmény utólagos megosztásáig.

A vendégút szakaszai:

1. tervezés,
2. foglalás,
3. érkezés,
4. élmény,
5. távozás és utókövetés.

Ezért érdemes végignézni a teljes vendégutat

Pipáld ki, ami teljesül, jelöld meg x-el, ami hiányzik vagy fejlesztésre szorul.

Minden **X** potenciális bevételkiesést jelenthet.

1. Tervezés: információkeresés és első benyomás

Az első benyomás sokszor online alakul ki. Ha nehéz információt találni, vagy nem egyértelmű a kínálat, a vendég könnyen továbbállhat.

- ☐ A nyitvatartás, árak vagy foglalási információk aktuálisak a weboldalon/ közösségi felületeken
- ☐ Friss képek szerepelnek a weboldalon/ közösségi felületeken (1 hónapnál nem régebbi a legutolsó)
- ☐ Láthatóak korábbi értékelések vagy vendégvélemények
- ☐ Telefonos vagy online kapcsolatfelvétel 1 kattintással indítható

1.

2. Foglалás és kapcsolatfelvétel

A gyors és egyszerű szervezés bizalmat épít.

- ☐ 24 órán belül érkezik válasz az érdeklődésekre
- ☐ A foglalási folyamat legfeljebb 3-4 lépésből áll
- ☐ A vendég egyértelmű visszaigazolást kap a foglalásról és a következő lépésekről e-mailben/ telefonon

3. Érkezés és első élmény

Az első személyes élmény különösen emlékezetes.

- ☐ Az érkezési információkat a vendég előre megkapja
- ☐ Van elérhető kapcsolattartó probléma esetére
- ☐ A vendég 5 percen belül segítséget tud kérni
- ☐ A legfontosabb információk a helyszínen is jól láthatóak

4. Az élmény közbeni kapcsolódás

Sok értékelés valójában erről a szakaszcól szól.

- ☐ A vendég az élmény során is tud egyszerűen visszajelzést vagy problémát jelezni
- ☐ A kérdésekre rövid időn belül válasz érkezik (1-2 óra maximum)
- ☐ A visszatérő kérdésekre előre elkészített válaszok vannak

5. Távozás és utókövetés

Az utolsó benyomás sokáig megmarad.

- ☐ A távozás vagy kijelentkezés lépéseit a vendég előre megkapja
- ☐ A vendég 72 órán belül köszönő vagy elköszönő üzenetet kap
- ☐ Van egyszerű online lehetőség értékelés küldésére

A pozitív értékelés mögött nem nagy dolgok állnak, hanem sok apró, jól működő részlet.