

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

Как сделать бизнес процессы в посуточной аренде прозрачными и понятными

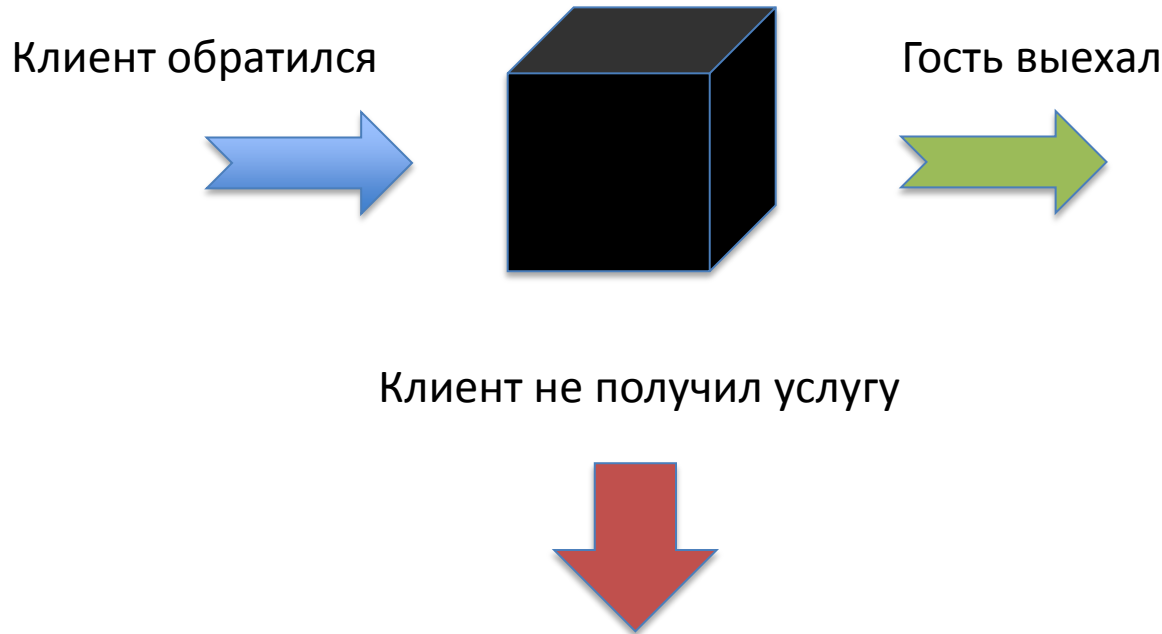
7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Что сейчас?

Бизнес процессы – это черный ящик



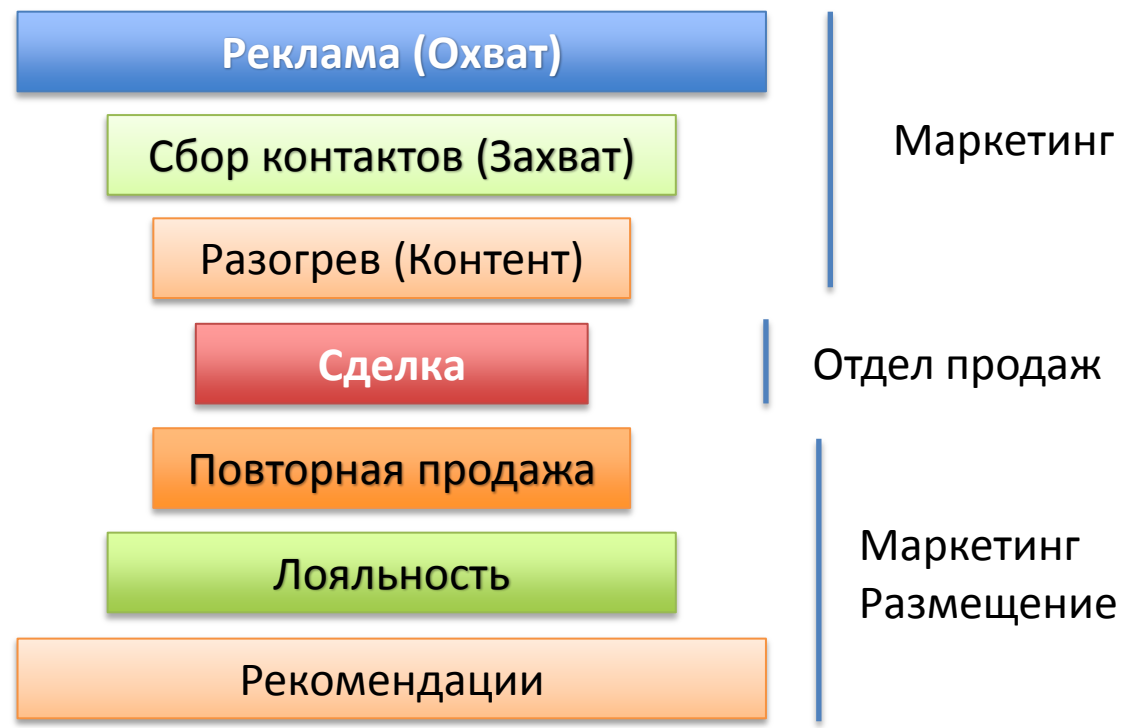
Как должно быть?

Бизнес процессы – прозрачны и понятны



С чего начать?

Анализируем маркетинговую воронку.



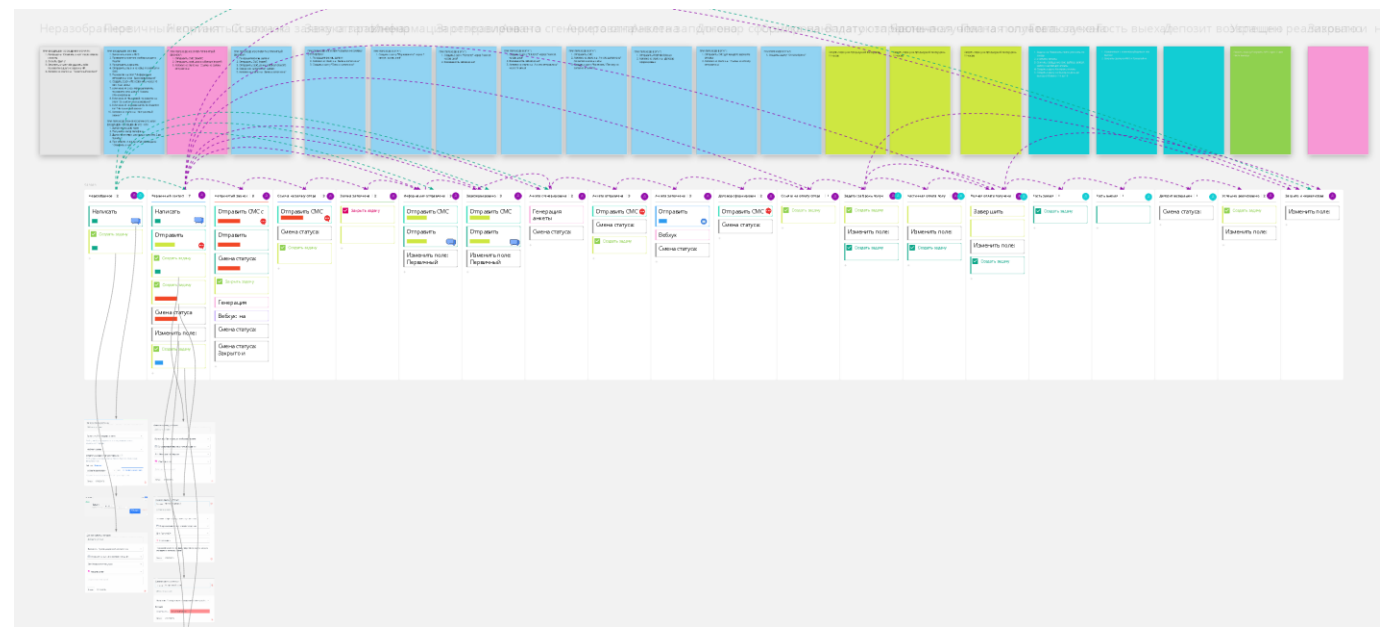
Что дальше?

- Расписать количество воронок для CRM
- Расписать этапы для каждой воронки
- Определиться с количеством пользователей
- Определить Роли и Права пользователей
- Расписать регламенты действий на каждом этапе
- Расписать каналы коммуникаций
- Расписать все автодействия



Карта бизнес процессов

Используем сервис <https://miro.com>



На выходе

- ТЗ для интегратора (либо самостоятельного внедрения)
- Выбор CRM
- Бюджет
- Сроки
- Внедрение (обычно от 2 до 4 недель)



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Что нужно знать чтобы
нанимать маркетолога



Что ждем от маркетолога

- Детальный экшн-план по работам со сроками
 - Исследование ЦА
 - Исследование конкурентов
 - Точки касания с клиентом (смс, е-мейл, мессенджеры, соц.сети) по каждому этапу воронки
 - Лид-магниты для этапов воронки
 - Программа лояльности и бонусов
 - Контент план для соц.сетей
 - Контент план для площадок бронирования (Букинг и др.)
 - Контент план для досок объявлений (Авито и др.)
- Детальное понимание тематики посуточной аренды



KPI для контроля маркетолога

Показатели в разрезе сезонности и по каналам:

- Количество лидов (заявок, звонков, броней)
- Стоимость лида
- Качество лида (холодный, теплый, горячий)
- Средний чек по лидам
- Стоимость продажи



Мотивация для маркетолога

- Стоимость за конкретные работы по экшн-плану
- KPI + бонусы за перевыполнение плана по количеству лидов и стоимости лида



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Эффективный контроль Отдела продаж



Что контролируем в отделе продаж

- Входящие заявки со всех источников (качество обработки)
- Все принятые звонки (качество разговора)
- Все непринятые звонки (обработаны или нет)
- Все закрытые без брони сделки (причина закрытия)
- Качество работы отдела продаж (NPS после выезда)
- Коэффициент эффективности менеджеров (50-60%)
- Средний чек
- Выручка



Мотивация менеджеров

Возможные варианты:

- Оклад
- % от выручки
- Выполнение плана (KPI + прогрессивные проценты от 0 до 2)
 - 15.000 руб оклад
 - План по выручке
 - План по среднему чеку



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

Как контролировать администраторов и горничных

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Что контролируем в отделе размещения

- Встреча гостей
- Заселение гостей
- Получение оплаты
- Качество уборки
- Выселение гостей
- Информационное обслуживание гостей
- Продажа доп.услуг
- Техническое обслуживание (Служба поддержки)



Как все это сделать?

- VK
https://vk.com/kalinin_dmitriy
- Email
kalinin.d777@gmail.com
- Phone number
+7 (911) 922 60 04

