

Чек-лист автоматизации фронт-офиса отеля

1. PMS и интеграции

- ☐ PMS связана с OTA, CRM и бухгалтерией
- ☐ Номера обновляются в реальном времени
- ☐ Отчёты формируются автоматически

2. Онлайн-чек-ин и мобильные ключи

- ☐ Гость может заполнить данные до приезда
- ☐ QR-заселение или мобильные ключи работают стабильно
- ☐ Очереди при заселении сократились

3. Коммуникации с гостем

- ☐ Есть чат-бот или автоответ в мессенджерах
- ☐ Ответы на частые вопросы автоматизированы
- ☐ Гость получает уведомления и напоминания без участия администратора

4. CRM и лояльность

- ☐ История гостя доступна ресепшн при заселении
- ☐ Система начисляет бонусы/скидки автоматически
- ☐ Используются персональные рассылки и поздравления

5. Документы и е-подписи

- ☐ Гости подписывают документы на планшете
- ☐ Бумажные анкеты заменены электронными формами
- ☐ Все данные хранятся в цифровом архиве

6. Аналитика и контроль

- ☐ Ведётся автоматическая статистика загрузки
- ☐ Можно видеть эффективность персонала
- ☐ Прогнозирование спроса и цен — в один клик

7. Команда и обучение

- ☐ Персонал обучен работе с цифровыми инструментами
- ☐ Есть инструкция для новых сотрудников
- ☐ Сотрудники понимают, зачем нужна автоматизация

Итог:

Если у вас отмечено 5+ пунктов — фронт-офис уже хорошо автоматизирован.

Если меньше — самое время оптимизировать процессы и освободить команду от рутины.