

# 3 passos

para selecionar o CRM certo para o seu hotel

## Passo 1: Identifique as suas necessidades



- **Faça uma lista dos procedimentos ou benefícios dos quais não está a tirar proveito** (consulte a Newsletter D-EDGE de julho de 2019).
- Colabore com outros líderes de equipa para **identificar as suas necessidades de CRM** e juntar os orçamentos. Na maioria dos hotéis, o CRM é partilhado com as equipas de marketing, contabilidade, receção e portaria.
- Responda a estas 3 perguntas:
  - **Pretende prestar um serviço individual no local?**  
(em caso afirmativo, é obrigatório um PMS, ou sistema de gestão de propriedades, bidirecional)
  - **Pretende tomar decisões mais focadas?**  
(em caso afirmativo, é necessário um Perfil Central no seu futuro CRM)
  - **Pretende impulsionar as vendas diretas?**  
(em caso afirmativo, o seu CRM deve abranger a integração do site, comunicação de fidelização, vouchers e redes sociais)

## Passo 2: Avalie benefícios e estabeleça objetivos



- Descreva **sucintamente o impacto potencial que o CRM terá sobre a receita**, custos ou serviço a hóspedes.
- Pense em **como gostaria de segmentar os seus clientes**: Negócios/Lazer/Montante gasto no hotel/Duração da estadia.
- Pense em como vai **planear a sua distribuição e promoção** de acordo com os segmentos de **clientes e o seu custo de aquisição**.
- **Estabeleça a sua tarifa de origem OTA (agências de viagens online) e calcule projeções de receita** caso consiga direcionar 5, 10 ou 20% desse mercado.

## Passo 3: obtenha um orçamento



- **Selecione alguns prestadores de serviços CRM** (apresentamos aqui uma lista não exaustiva de CRM reconhecidos para hotéis: Cendyn, dailypoint, Sellenity, Serenata, etc.)
- Certifique-se de que o seu pedido inclui:
  - **integração em tempo real de PMS bidirecional;**
  - **Perfil Central;**
  - **Integração perfeita de todos os módulos de que precisa** (Comunicação, fidelização, integração de sites, etc.)
- **Solicite um orçamento de 1 a 3 prestadores de serviços CRM** e peça-lhes que criem uma apresentação personalizada que resolva os seus problemas atuais.