

## **Personligt standardiseret svar til gæsten**

Den personlige kontakt efter et endt ophold mellem en virksomhed og gæst kan ofte gå tabt i den digitaliserede verden, og det kan betyde, at gæstens oplevelse ofte kan blive en smule kønsløs. Og det er en skam. For bare fordi man ikke kommunikerer ansigt til ansigt med gæsten efter endt ophold, så betyder det ikke, at den fremadrettet kommunikation ikke skal være personlig. Med et gæstefeedback system som RelationManager, er det muligt at kommunikere med gæsten på et mere personligt niveau, uden at det bliver tidskrævende.

## **Hvordan man laver egne skabeloner til besvarelser i RelationManager**

Hvis du gerne vil gøre dagligdagen nemmere og mere effektiv, er det en god idé at få udarbejdet skabeloner til besvarelse af dine gæster. Dette kan heldigvis gøres meget simpelt inde på RelationManager.

For at kigge nærmere på hvordan du laver egne skabeloner til besvarelser, skal i kigge på menuen helt til venstre.

Find feltet "Indstillinger" og tryk på "E-mail skabelon"

Her har du muligheden for at lave forskellige skabeloner med en dertil liggende overskrift. (Subject/header)

Brug e-mail-skabeloner til at sende e-mails, der indeholder oplysninger, som sjældent ændres fra meddelelse til meddelelse - Husk at trykke på "gem" til sidst.

Hvis gæsten fx har angivet "Restauranten" som værende loyalitetsskabende, ville det være en ide at tilføje dette i den standardiseret tekst, så gæsten kan føle, at i virkelig har læst og forstået deres anmeldelse.

Se mere om hvordan man udarbejder e-mail skabeloner ved at gå ind på 'Brugervejledning' og derefter 'Skabeloner til besvarelser'.

## **Spørg jer selv:**

- Hvordan bliver gæsternes besvarelser delt på hotellet?
- Bruger I gæsternes besvarelser konstruktivt i det daglige arbejde?
- Kan der skabes gensalg?