



E-mail komunikacija s vašim gostima

Kako i kada njegovati odnose s gostima kroz e-mail komunikaciju

By Radilica

Radilica u brojkama...



10+ godina iskustva u razvoju djelatnika turističkog sektora u komunikaciji s korisnicima

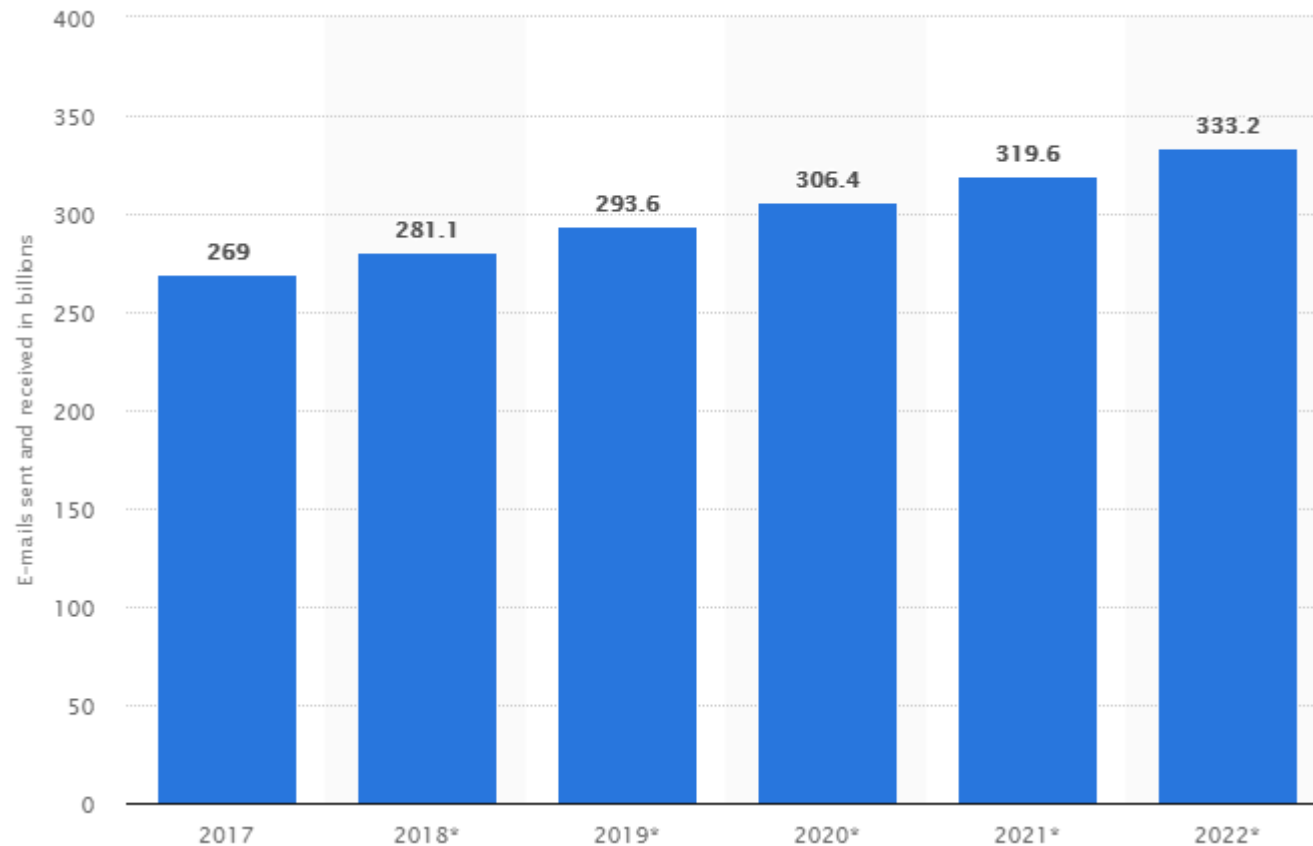


Educirano 100 voditelja/supervizora kroz program Contact Center Akademije



Suradnja sa 150+ vodećih kompanija u području razvoja procesa i vrhunskog korisničkog iskustva

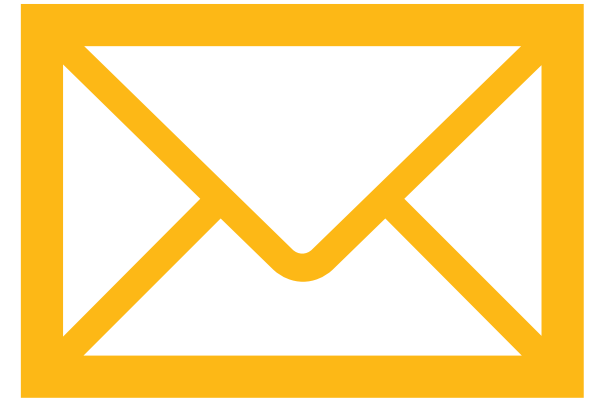
E-mail komunikacija u svijetu



Broj poslanih e-mailova u danu u svijetu od 2017.- 2022.

Projekcija: statista.com

Newsletteri



- Njegovanje odnosa s gostima
- Slanje čestitka – bliskost i personalizacija
- Važnost „subjecta” – pozivajući, drugačiji
- Optimizacija za sve uređaje
- Sadržaj prilagođen publici
- Poziv na akciju
- 5 sati nakon slanja – 10% šanse za otvaranjem e-maila, ključna je pravovremenost

E-mail komunikacija s gostima – customer journey

Dodirne točke (touchpoints) e-mail komunikacije s gostima:

Prije dolaska



Tijekom boravka



Nakon odlaska



Prije dolaska

Put do hotela

Napredni
check-in

Nadogradnja
usluge (sobe)

Prilagodba
boravka

Izraz
dobrodošlice

Tijekom boravka

Uzimanje
potrebe

Ponude
obroka

Dodatni
sadržaji

Ostale
mogućnosti

Nakon odlaska

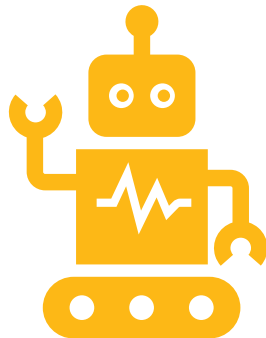
Zahvala

Recenzija

Poziv na
iduću godinu

Nekoliko savjeta...

- Budite brzi, dostupni i korisni
- Tekst maila kratak, jednostavan i pozivajući
- Budite drugačiji, pronađite svoju posebnost





giraffe



.....
We're now open in Newcastle!
.....

Located at the Tesco Extra Kingston Park, you'll find our first Newcastle restaurant with a menu to suit everyone, open from breakfast right through to dinner.

Tuck into freshly cooked food, guaranteed to make you feel good, like our must-have brunches, stacked high burgers, fresh salads, pasta & grills together with hand roasted coffee, healthy smoothies & much

Hvala Vam!



Radilica d.o.o.
Bednjanska 8a
10 000 Zagreb

tara@radilica.hr
info@radilica.hr
www.radilica.hr

Ostanimo u kontaktu

