

# MyStay: ideale Guest Experience Platform

Presentiamo l'articolo di Luisa Rellini relativo a **MyStay**, la Guest Experience platform ideale per la gestione delle procedure di reception e concierge.

Prima di accettare l'incarico, ho pensato di analizzare tutti i benefit dei quali si può godere... Sono lieta presentare **MyStay**, ovvero uno strumento di ricevimento senza contatto

Soluzione che aumenterà i tuoi servizi e i tuoi ricavi ad un livello nuovo, più snello, con tempi di attesa azzerati e dove si potrà gestire il rapporto con l'ospite in modo altrettanto professionale ed invitante.

MyStay è un software rivolto sia agli albergatori, host ma naturalmente anche ai viaggiatori.

MyStay è stato pensato per accogliere ed accompagnare il proprio ospite dal momento della prenotazione fino a dopo il soggiorno. Utilizzabile da qualsiasi device, naturalmente anche in formato app per i dispositivi iOS e Android. Software per le strutture ricettive che entra direttamente nello smartphone dei viaggiatori per offrire un efficiente servizio di Reception e Concierge in one place.

Lo sapevi che la situazione **post Covid19** ha inesorabilmente cambiato le cose? Vediamo alcuni aspetti :

- L'occupazione media di hotel è pari a 8%
- Il servizio di upselling online è aumentato fino a 9 volte
- Il tempo di permanenza in reception per il check-in è pari a 5 minuti
- L'85% degli ospiti preferisce e richiede il check-in online

Preferisco non approfondire il discorso relativo al costo del personale o a quanto è stato sacrificato in questo 2020 così faticoso e 2021 tutto da ripensare...

MyStay è uno strumento 5-in 1, ovvero uno strumento globale o Guest Experience Manager che collega le strutture ricettive alberghiere o extralberghiere con i loro ospiti dopo la prenotazione e rende i processi di accoglienza senza contatto (c.d. contactless).

Le 5 funzioni che svolge sono :

- Comunica
- Check-in online
- Informa
- Processi di upselling
- Check-out online

Vantaggi da evidenziare utilizzando un sistema di questo tipo:

1. Automatizza la tua reception
2. SMS automatici per informare ed invogliare il tuo ospite fino all'arrivo (introduzione, servizi utili, offerte di upselling ecc)
3. Check-in online, tutto in 1 click
4. Informazioni utili e dettagliate su sicurezza e misure di prevenzione adottate con orari ecc
5. Check-out online, con pagamento online ed invio ricevuta o fattura per email
6. Gestione **dati ed interessi personalizzati** per ospite: Più informazioni hai, maggiori opportunità puoi avere perchè il tuo ospite riceva quanto si aspetta o anche più dell'atteso
7. Personalizzazione offerta con un **catalogo smart digitalizzato** e periodicamente aggiornato
8. **Recensioni** dai tuoi ospiti : sempre molto utili per aumentare e migliorare i servizi
9. Migliora il tuo revenue con i tuoi **servizi di Upsell** :

cosa offri in più? Qualche esempio potrebbe essere magari l'early check-in o il check-out tardivo, room service, transfer e parking, speciali e preziosi pensati apposta per il tuo ospite (online shop, souvenir o pensiero personalizzato, anniversario ecc)

10. Gestione dei **promemoria digitalizzati**: quante cose possono servire al nostro ospite? Quali sono le tue richieste primarie e quali ti immagini che il tuo ospite richieda? Anticipa le domande... tutto nelle FAQ
11. Crea la tua **pagina personalizzata su App** con info e sfizi creativi
12. Offri un **servizio utile H24**, così che il tuo o ospite sappia che può sempre contare su un aiuto anche quando non vi è personale di reception in servizio

Che altro?

Integrabile con più di 40 PMS ... è solo da provare o richiedere maggiori informazioni per quanto concerne installazione, creazione materiale e contenuti nonché costi.