

## **СИСТЕМА ЛОЯЛЬНОСТІ ТА CRM В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

**В. С. Кушнірук**

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи  
та організації бізнесу

**К. Ф. Орешко**

здобувачка вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент  
Миколаївський національний аграрний університет  
м. Миколаїв, Україна

Метою цієї роботи є дослідити як CRM та система лояльності впливає на готельно-рестораний бізнес.

В сучасному світі є велика конкуренція серед бізнесів, і звісно ж люди полюбляють коли про них пам'ятають та дають персональні пропозиції.

Такі системи називають системи лояльності, або CRM.

CRM – Customer Relationship Management ( управління відносинами з клієнтом ) але за допомогою CRM, можливо не лише управляти відносинами, але і налаштувати систему під легке управління бізнес-процесами, налагоджувати програми лояльності для клієнтів. Програми лояльності є досить актуальними так як велика кількість конкурентів і потрібно утримувати клієнтів та залучати нових. Персональні пропозиції знижки, нагадування це повертає певну кількість клієнтів та залучає нових так як гості приводять друзів та родичів [1].

Як саме працює CRM в програму заносяться ваші дані по типу дата народження, номер телефону та прізвище та ім'я. Ходивши до закладу або магазину систематично кожний ваш візит заносився до програми, коли в систему певний час не заносилися ваші візити, то програма відправляє вам повідомлення з нагадуванням, або персональною пропозицією саме для вас. Так само перед святами вам надходять повідомлення з нагадуванням чи персональною пропозицією. Тим самим заклад чи магазин нагадує про себе

та нагадує про свято чи про подарунок який можливо купити на вигідних умовах.

При впровадженні CRM системи в бізнес його можна налагодити індивідуально під потреби підприємця. Також цю систему можливо під'єднати і до соціальних мереж. Приклад: потенційний клієнт поцікавився ціною, менеджер відповіла та більш детально розповіла про товар і клієнт відповів що його не влаштувала ціна. В системі залишається інформація що ціна не влаштовує, і коли на даний товар є знижка, тоді клієнту надходить повідомлення про зміну ціни. І якщо клієнт ще зацікавлений в товарі і його влаштовує ціна, тоді і відбувається момент купівлі і залучення ного клієнта. Цим часто користуються інтернет та Instagram магазини.

Як застосування системи лояльності та CRM впливають на бізнес

- Збільшення продажів

Це відбувається за рахунок розуміння своєї цільової аудиторії та залучення нових клієнтів та партнерів. Вирішення проблеми пропонуванням товаром чи послугою. Роблячи індивідуальні або комерційні пропозиції.

- Підвищення якості обслуговування

Автоматизація більшості процесів, спілкування, супровід при відправі товару, наявність товару та багато інших функції зпрощує CRM система. Всі ці дії стають швидшими і це підвищує швидкість обслуговування та якість, так як менеджеру не потрібно писати особисто на якому етапі його замовлення, бо це все робить сама система. Та робітник може обслуговувати більшу кількість клієнтів без втрати якості.

- Швидкість аналітики

В системі будована автоматична звітність, необхідно лише обрати формат та зробити деякі налаштування щоб в будь-який момент взяти аналітику продажів товарів чи фінансову звітність.

- Захист даних клієнтів

Завдяки обмеженому доступу, конфіденційності історії спілкування, власному серверу, всі дані клієнтів та споживачі знаходяться під захистом, що дає впевненість в компанії.

- Автоматизація процесів

Оптимізуючи процеси розсилки, sms – повідомлень, відповіді на типові питання, аналітики продажу, реклами та інших операційних процесів це зменшує V на працівника та не вимагає наймання інших працівників.[2]

Отже, CRM система та система лояльності є необхідною частиною для бізнесу та будь-якого підприємства. Ці системи допомагають та спрощують ведення справ підприємства та збільшує його ефективність.

Для готельно-рестораної справи це є також важливою складовою так як допомагає утримувати наявних клієнтів та залучати нових.

Також важливо що дані знаходяться під захистом та використовуються лише для аналітики та персоналізованих пропозицій. CRM є надійним та корисним помічником для будь-якого бізнесу що прагне розвитку та розширення.

На ринку представлено досить велика кількість CRM систем, тож кожен підприємець та бізнесмен знайде саме те, що йому потрібно та компанію якую він добре допоможе йому з налагоджуванням системи сами для необхідних потреб.

### **Список використаних інформаційних джерел**

1. URL:<https://www.creatio.com/ua/crm/what-is-crm>
2. Впровадження CRM-системи. URL: <https://sendpulse.ua/blog/srm-system-implementation>.