

برامج ولاء العملاء وسيلة الفنادق لزيادة النزلاء الدائمين



تسعى العديد من فنادق دبي البعيدة عن المناطق الحيوية إلى رفع النسب المخصصة للمقيمين الدائمين عبر بطاقات العضوية وبرامج الولاء بحثاً عن الاستقرار في محاولة لتوفير مظلة أمان للفندق مع استمرارية دخول فنادق جديدة في الخدمة وزيادة حدة المنافسة في السوق السياحي .

تمنح بطاقات العضوية العديد من المميزات كالوجبات المجانية في المطاعم بالإضافة إلى خصم يصل إلى 50% من التكلفة الإجمالية لفاتورة وخصم يصل إلى 60% على أسعار الغرف في بعض الفنادق

وقالت المصادر إن نسبة أكثر من 70% من النزلاء الدائمين تستفيد من برامج الولاء للاستفادة من المميزات التي توفرها وتتراوح نسبة النزلاء الدائمين في الفنادق بين 10-20% من اشغال الفندق حيث تختلف هذه النسبة من فندق إلى آخر تبعاً لموقع الفندق ومدى قربه أو بعده من المناطق الحيوية في الإمارة، حيث تحرص الفنادق البعيدة على رفع هذه النسبة في حين أن الفنادق القريبة تحافظ على نسبة النزلاء الدائمين في حدها الأدنى

وأكدت المصادر أهمية النزلاء الدائمين في توفير مظلة أمان للفنادق في ظل المنافسة الشرسة بين الفنادق على استقطاب النزلاء مشيرة إلى أن اتخاذ الشركات الأجنبية الكبرى من دبي مقراً إقليمياً لها ساهم في رفع نسبة النزلاء الدائمين في الفنادق .

وقال إيلي صليبا، مدير إدارة برامج الولاء في روتانا، إن كل فندق يتبع استراتيجية معينة تحدد النسبة التي يجب على الفندق أن يستضيفها من نزلاء الإقامة لفترات طويلة، مشيراً إلى أن روتانا تملك ثلاثة برامج مختلفة للولاء ويبلغ أعضاء % برنامج روتانا ريواردز إكسكلوزيف أكثر من 18 ألف عضو، كما أن نسبة الزيادة السنوية تتراوح بين 20-30

وأشار صليبا إلى أن متوسط عدد الزيارات الشهري لكل عضو في برامج ولاء المجموعة وصل إلى 12 مرة الأمر الذي يشير إلى مدى أهمية هذه البرامج في الحفاظ على العملاء في ظل المنافسة الذي يشهدها السوق السياحي حالياً .

وأوضح صليبا أن الخدمات والقيم التي تقدمها هذه البرامج تغطي المطاعم والغرف ويقدم برنامج الولاء إكسكلوزيف العديد من المميزات المجانية كالوجبات المجانية في مطاعم روتانا، بالإضافة إلى خصم 50% من التكلفة الإجمالية للفاتورة في حال وجود شخصين . أما لثلاثة أشخاص فيحصل الأعضاء على خصم 33% هذا بالإضافة إلى 15% خصم على قيمة المشروبات . كما أن الأعضاء الجدد يحصلون مع رسالة الترحيب على قسيمة بقيمة 250 درهماً أو ما يعادلها بالعملة المحلية والتي يمكن استخدامها في أحد مطاعم روتانا . حيث تبلغ قيمة عضوية روتانا ريواردز إكسكلوزيف مقابل 850 درهماً إماراتياً .

أما على الغرف فإن أعضاء البرنامج يحصلون على أفضل سعر لأي نوع من الغرف وبما يعادل خصم نحو 60% في بعض فنادق روتانا . أما عند إقامتهم في أحد فنادق روتانا مع العائلة أو الأصدقاء، فإنهم يحصلون على نفس السعر الخاص على غرفتين على الأقل هذا بالإضافة إلى أفضلية التأخر في المغادرة حتى الساعة السادسة مساءً من دون أي رسوم أو تكلفة إضافية .

وقال معين سرحان مدير عام فندق ميلينيوم بلازا بطاقات العضوية أو برامج الولاء تهدف بالأساس إلى كسب ثقة العملاء والمحافظة عليهم في ظل المنافسة الذي يشهده السوق حالياً مشيراً إلى أن هناك كثيراً من الفنادق لجأت إلى هذا الأسلوب في التسويق بدلا من أسلوب تخفيض أسعار الغرف الذي اضر بعائداتها

وأضاف أن مجموعة ميلينيوم آند كوثورن، التي تمتلك وتدير أكثر من 120 فندقاً في 20 بلداً حول العالم، أطلقت برنامجها العالمي للولاء نادي ميلينيوم آند كوثورن للولاء لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الذي يمنح نقطتين لبطاقة المتعامل مقابل أي دولار يصرفه على الخدمات الفندقية، فعلى سبيل المثال فإن كل 1500 نقطة تتيح للمتعامل قضاء ليلة فندقية مجانية .

وأوضح سرحان أن هناك ثلاثة مستويات لهذه البطاقات تشمل الفضية والذهبية والبلاتينية، ويأتي هذا التصنيف حسب عدد النقاط التي يتم تجميعها في فترة زمنية معينة ومن الخدمات الإضافية التي تمنحها البطاقات تتمثل في تمديد ساعات تسجيل الدخول أو الخروج للنزول .

وأوضح أن مجموعة ميلينيوم توفر قسماً خاصاً للتعامل مع حَمَلَة بطاقات الولاء، يعمل على تحديث المعلومات والنقاط في بطاقتهم بشكل مستمر ومساعدتهم في أي شيء يطلبونه، لافتاً إلى أن بطاقات الولاء تعتبر سجلاً خاصاً بالعميل يشمل كافة البيانات التي تخص العميل، وهنا بإمكان الفندق معرفة تفاصيل أجواء الإقامة التي يرغب فيها النزول،

. ونوعية الغرف والخدمات التي يفضلها ومعرفة إذا كان بحاجة إلى نوعية خاصة من الأطعمة أو لا

من جهة أخرى توفر مجموعة جميرا برنامج الولاء والمكافآت من جميرا سيريس، حيث صمم هذا البرنامج بهدف مكافأة الضيوف خاصة انه يوفر إمكانية الاستفادة الحصرية من مجموعة واسعة من المميزات للمقيمين وزوار المطاعم .

وتنقسم العضوية في هذا البرنامج إلى ثلاث انواع وهي الزرقاء، والفضية، والذهبية، وكلما أنفق أكثر زادت سرعة الارتقاء إلى فئة العضوية الأعلى . وتتضمن الامتيازات تخفيضات في المطاعم ومتاجر التسوق، وترقية درجات الغرف، والحصول على دعوات للفعاليات والعروض الحصرية

ويوفر البرنامج فرصة ربح نقطة سيريس واحدة عن كل 3 دولارات تنفقها في أي من فنادق ومنتجعات جميرا حول العالم .

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024