

REAL TIME REVIEWS

De waarde is algemeen erkend: als een hotelier zijn gasten nog tijdens hun verblijf kan verleiden een beoordeling te geven, is de reputatie van het hotel beter te managen: meteen acteren in plaats van achteraf masseren creëert ambassadeurs.

Jarenlang waren papieren enquêtes op de kamer de enige manier om van gasten te horen hoe ze de service in een hotel waarden. Later kwam daar internet bij, maar was het nog steeds achteraf horen wat gasten ervan vonden.

Sinds kort zijn er partijen op de markt die het mogelijk maken 'real time' te achterhalen hoe gasten hun verblijf ervaren. Indien nodig kan er bij klachten meteen actie ondernomen worden.

In de vorige uitgave van Misset Extra Hotel besteedden we aandacht aan de real time review monitor van LoveMy-Guest. Deze keer een vergelijkbare dienst: Olery Feedback. Het Nederlandse bedrijf Olery is in 2010 opgezet en lanceerde in



maart dit jaar hun feedbacksysteem waarbij gasten nog tijdens hun verblijf werd gevraagd terugkoppeling te geven. Hiernaast heeft Olery ook tools waarmee hoteliers hun online-reputatie kunnen managen.

Het feedbacksysteem werkt onder meer met qr-codes, waarmee gasten via hun eigen mobiel of tablet de enquêtes kunnen invullen.

Olery stimuleert hotels wel tablets op standaard op de balie te plaatsen, maar in principe is geen investering

nodig, afgezien van een vaste maandelijkse fee (zie kader linksonder). Ook is geen specifieke software nodig, alles werkt webbased.

Russisch en Arabisch

Hotels kunnen de enquêtes zelf samenstellen uit een database met honderden vragen in acht talen, waaronder Russisch en Arabisch. Zo kunnen gasten in hun eigen taal de vragen zien. Aan Chinese vragen wordt nog gewerkt, laat Olery weten.

Op dit moment kan een hotel nog geen vragen zelf aanmaken, maar hier wordt wel aan gewerkt.

Intussen werken ruim vijfhonderd hotels in dertig landen met Olery, waaronder Casa400, Okura Amsterdam, Fletcher, Van der Valk hotels, Best Western, Hampshire en Bastion.

Geen handleiding

'De kracht zit in het gebruiksgemak voor de hotelier', zegt oprichter en ceo van Olery, Kim

van den Wijngaard. 'Er is geen handleiding nodig, zo eenvoudig is het in te stellen. Voor vragen hebben we telefonische ondersteuning en uiteraard email.'

Uit alle ingevulde enquêtes kan in veel gevallen de gastwaardering van een specifiek hotelonderdeel worden gefilterd, zoals het restaurant, een bepaalde verdieping of zelfs een individuele kamer. Er wordt gewerkt aan de functie waarbij beoordelingen rechtstreeks kunnen worden doorgeplaatst op reviewsites.

Wel bestaat al de mogelijkheid email-alerts te ontvangen bij elke beoordeling of alleen bij specifieke reviews, zoals negatieve.

'Doordat die beoordelingen meteen in te zien zijn als ze gegeven zijn, kan de hotelier snel inspringen op eventuele klachten en zo van een negatieve ervaring van een gast een positieve maken. Wij willen hotels helpen van hun gasten ambassadeurs te maken.'

www.olery.com

Wat kost Olery Feedback?

Olery werkt met een drietal pakketten met verschillende prijzen. Voor €39 per maand is er het starterpakket met beperkte mogelijkheden (slechts twee vragenlijsten, de naam van Olery op elke enquête). Het basispakket van €59 per maand biedt wat meer functionaliteit (vier enquêtes en snellere respons bij email support) en het pluspakket van €99 per maand geeft toegang tot alle functies, eigen **branded enquêtes en een onbeperkt aantal vragenlijsten. De prijs per maand is een vaste prijs, ongeacht hoeveel gasten een enquête invullen. Ook is de dienst maandelijks op te zeggen, alhoewel een jaarcontract wel korting geeft. Elk hotel kan Olery Feedback dertig dagen gratis proberen.**