



MANAGER'S OFFICE
MARKETING- SALES & MANAGEMENT SERVICES
YOUR BUSINESS PARTNER

AFTER SALES TIPS

In Hotel Industry



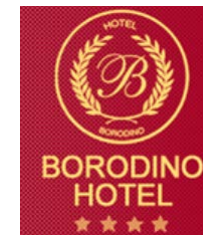
- ✓ Since 1961, the methodology we have implemented, hundreds of successful projects worldwide, placed us as a highly specialized company in development
- ✓ We have experience to more than 225 industries,
- ✓ We maintain one of the largest networks worldwide in more than 102 countries,

One world, one market



MANAGER'S OFFICE
MARKETING SALES & MANAGEMENT SERVICES
YOUR BUSINESS PARTNER

Some of our experiences in Hotel Industry



Copthorne Hotel Dubai



Η αγορά στο Hotel Industry έχει αλλάξει...



VS



ο End User μπορεί πλέον να
συγκρίνει και να έχει απαιτήσεις...

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

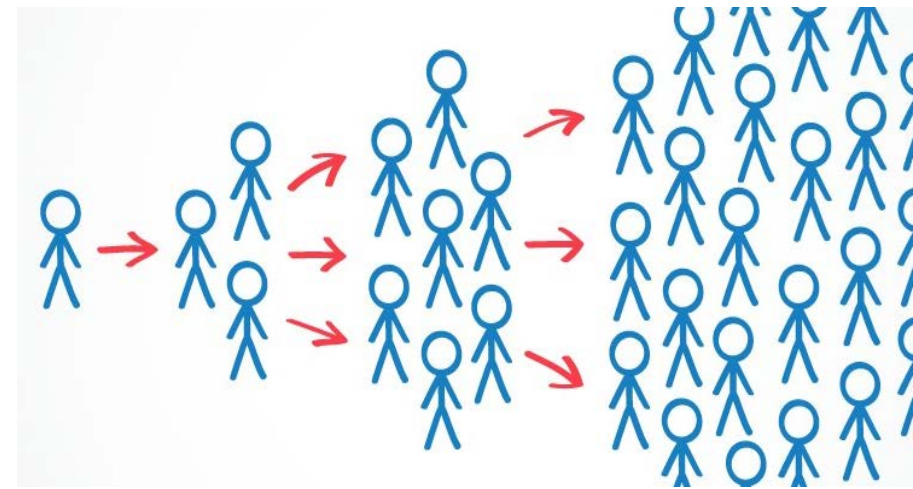
Οι περισσότεροι επενδύουν ΜΟΝΟ στο Presales



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Γνωρίζετε πόσοι πελάτες σας έχουν επισκεφθεί συνολικά?

- Έχετε δημιουργήσει data base με τους πελάτες σας?
- Marketing εφαρμόζετε?
- Πόσοι είναι repeaters?
- Πόσοι σας έκαναν σύσταση?



Να σκεφτούμε όπως ο μέσος πελάτης μας



να μπορούμε στη θέση του

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Γιατί ταξιδεύει ο End User..

✓ Διασκέδαση

✓ Business

Τι περιμένει ο End User

Αυτό ακριβώς που του παρουσιάζεται...

- στο web site,
- Από τον tour, operator
- Trip advisor,
- Booking,
- etc



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Τι δεν περιμένει ο End User... να μην είναι όπως τα περίμενε



1 complaint

=



26 angry customers

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Τι άλλο δεν περιμένει ο End User το κάτι παραπάνω...



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

SPECIAL SERVICES

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

να νοιώσει ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

**να μπορούμε να
''παίζουμε'' με το**



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

**and that's how
we implement**

After Sales Strategy

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Repeaters!!



Monthly – Once a year



2 to 10 years

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

The “key” for Repeaters!!

- Value for money
- Να νοιώθει φιλικά
- Να διασκεδάζει
- Να ικανοποιήσει το ΕΓΩ του

Η μεθοδολογία εφαρμογής του **After Sales**,
ξεκινά μέσα από τις παρακάτω διαδικασίες

- **a. Κατά το check in,**
- **b. Κατά τη διαμονή,**
- **c. Κατά το check out,**

Andon going Marketing Strategy

A. Check In

- ✓ Διαδικασίες welcome
- ✓ Welcome staff
- ✓ Έντυπο αξιολόγησης πελάτη
- ✓ Κατανόηση Αναγκών
- ✓ CRM Automation



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Welcome Gifts



Check In Reception



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Welcome Procedures

Check In Reception

- ✓ Κάνετε τους να είναι μοναδικοί
- ✓ Χαμογελάστε τους
- ✓ Πείτε τους ποσο χαρούμενοι είστε που σας επέλεξαν
- ✓ Κεράστε τους κάτι
- ✓ Κάτι μικρό για το παιδί τους
- ✓ Ένα gift voucher... η ένα discount card για μια special υπηρεσία που έχετε
- ✓ Κάνετε συνέργειες



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Β. Διαμονή

- ✓ Στοχοποιήστε τον πελάτη σας
- ✓ Ανάγκες για τώρα = Strategy
- ✓ Vouchers
- ✓ Χαμόγελο
- ✓ Παρεχόμενα Services

HAPPY CLIENTS!



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Διαμονή

Targeting

- ✓ Επιλέξτε αν ο πελάτης είναι
“στόχος” για τη στρατηγική σας
- ✓ A,B,C Analysis



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Διαμονή

- ✓ Δώστε παροχές. Μπορεί να μην έχουν σημαντικό κόστος,
- ✓ Κάνετε συνεργασίες εκτός Ξενοδοχείου και δώστε τους υπηρεσίες που δεν σας στοιχίζουν τίποτα

Vouchers

gift voucher

To: _____ From: _____

Gift value or treatment: _____

Expires: ____ / ____ / 20____ (minimum 60 days) Authorised: _____

nimue
SKIN TECHNOLOGY

The 1st Floor, Mayfair Building, 112-114 Main Street, Upper Hutt
T: 04 527 0233 • gamper@divabeauty.co.nz • www.divabeauty.co.nz



Gift Voucher

£10

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Διαμονή

Smile

Give them your best Smile



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

C. Check Out

- ✓ Διαδικασίες Good Bye
- ✓ Έντυπο ικανοποίησης πελάτη
- ✓ Future Needs
- ✓ CRM Automation



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Check Out

- ✓ Πόσο σημαντικό είναι να χαιρετίσεις κάποιον και όχι απλά να "πάρεις" τα χρήματα του
- ✓ Κάνε το check out πιο "προσωπικό"
- ✓ Ένα απλό διαφημιστικό δώρο του ξενοδοχείου
- ✓ Τα έντυπα του ξενοδοχείου



Good Bye

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Check Out

Future

- ✓ Πόσο σημαντικό είναι να μάθεις τα σχέδια τους και σε συνδυασμό με ένα CRM να είσαι alert



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

And now...Get Start on going Strategy



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

1. Software - Data base



Σας χορηγούμε **1 Free CRM – CRS**

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

2. Marketing Assistant - Your Staff



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

3. Email Marketing Campaign



One monthly

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

The goodbye pic

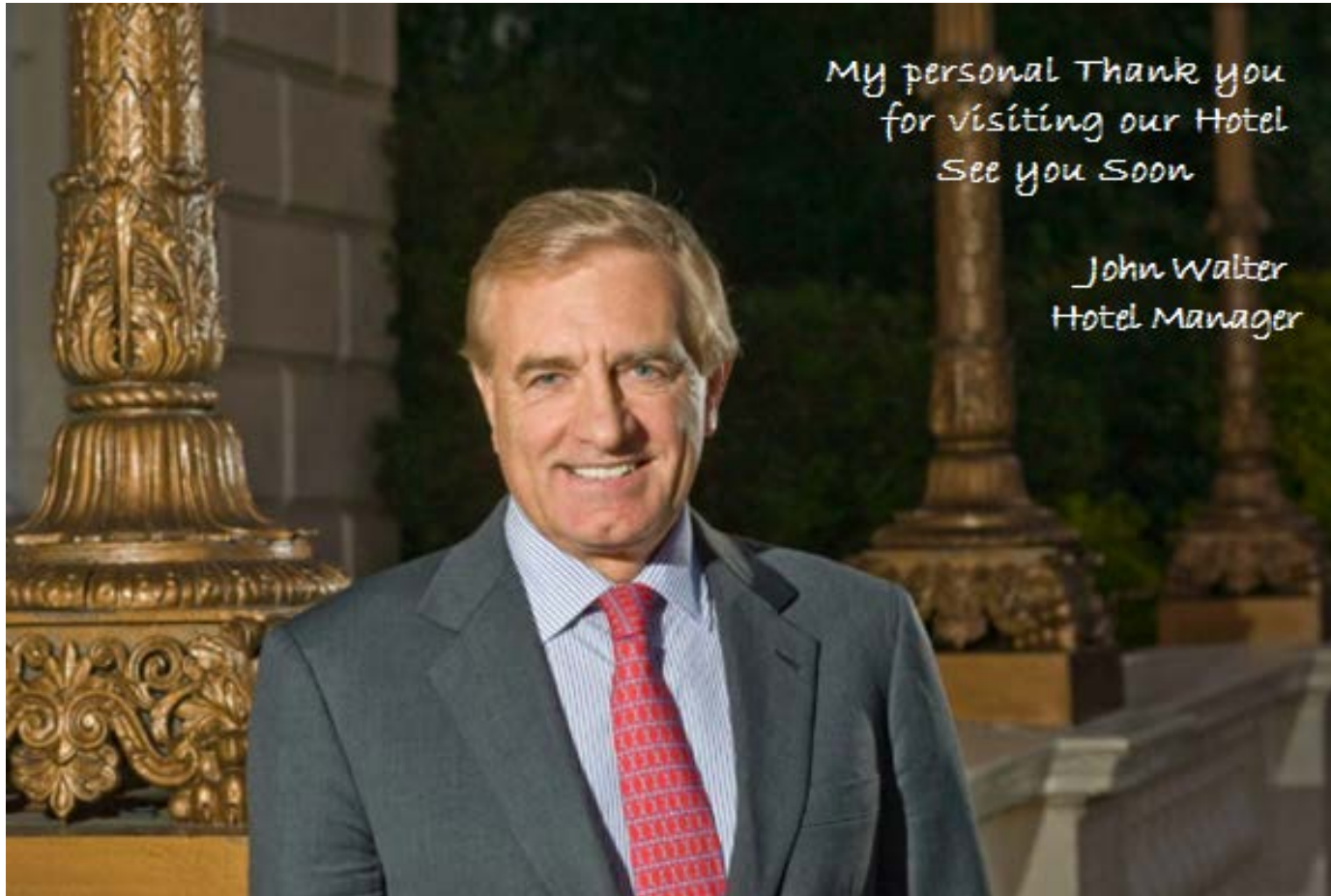
after 10 days



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Thank you for visiting us

After 20 days



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Greece in October



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

November



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

December



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

February - March



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

April



Ferrari Offer
Just For you
Pay for 6
Drive 7
*The driver included

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

May



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

June



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

July



Hi Guys , we are looking forward to see you again

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

AUGUST



Hi from GREECE

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

SEPTEMBER



**We wish you to be
here ...**

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

OCTOBER



**Come with friends
and get 2 days free**

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

4. Social Media



Face book: 1.71 δις. Χρήστες
LinkedIn: 450 εκ. χρήστες
Youtube : πάνω από 1 δις χρήστες

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Wedding day



Happy Anniversary



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Επιβεβαίωση αγάπης



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA



5. Happy Call



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

6.Public Relations



HAPPY NAME DAY !

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

This summer enjoy your birthday with us

pay 5, stay 7



George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA



MANAGER'S OFFICE
MARKETING, SALES & MANAGEMENT SERVICES
YOUR BUSINESS PARTNER



After Sales Process

George Nolas
Dermentzoglou
Marketing Director- 2MBA

Thank you!

George Nolas

Dermentzoglou

Marketing Director - 2 MBA

gd@managersoffice.net



Join Me On LinkedIn