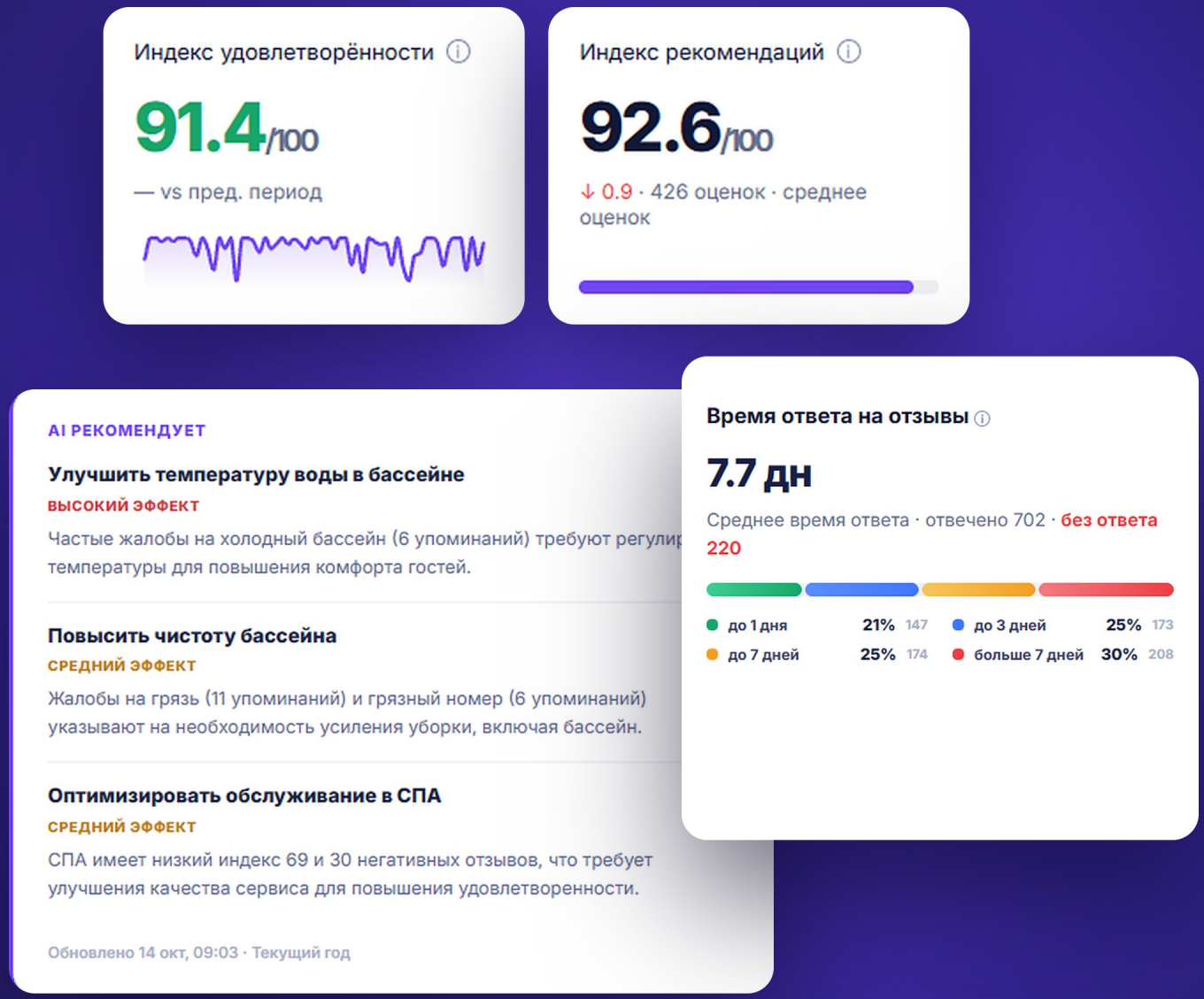
HOTELLEAD
INCREASING YOUR RESULTS

# GuestLead

Платформа для работы с отзывами, анкетами гостей и репутацией отеля

ИИ-аналитика | 20+ площадок | 152-ФЗ




**Оксана Белова**
Руководитель отдела продаж
sales@hotellead.ru

О продукте

# Платформа, которой доверяют отельеры

GuestLead собирает отзывы и анкеты гостей, разбирает их по категориям и показывает, что исправить, чтобы рейтинг вырос

**4,7 млн**

**отзывов обработано**

и более 7 000 000 писем отправлено гостям

**200+**

**отелей на платформе**

от небольших отелей до международных сетей

**152-ФЗ**

**серверы в России**

в реестре российского ПО, свидетельство ЭВМ

НАМ ДОВЕРЯЮТ

CORT INN

Rotana

Marriott

Hilton

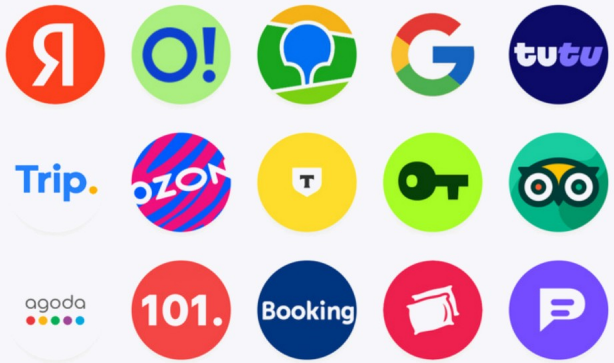
IHG HOTELS & RESORTS

VIZANT УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

Сбор отзывов

# Все отзывы в одном окне

Каждый день собираем отзывы с 20+ площадок и дважды в день обновляем их вместе с ответами




**Плюс внутренние анкеты гостей**
из Opera, Bnovo, Saby и Travelline

## Отзывы по источникам

| ИСТОЧНИК | ОТЗЫВОВ | ДОЛЯ | ОЦЕНКА |
|---|---|---|---|
| GuestLead | 426 | 45% | 91/100 |
| Яндекс | 270 | 28% | 93/100 |
| Ozon Travel | 94 | 10% | 96/100 |
| 2GIS | 43 | 5% | 84/100 |
| Ostrovok | 28 | 3% | 90/100 |
| Яндекс Путешествия | 26 | 3% | 91/100 |
| Trip.com | 20 | 2% | 89/100 |
| 101hotels | 17 | 2% | 93/100 |
| Google | 11 | 1% | 73/100 |
| Tripadvisor | 8 | 1% | 80/100 |
| Otello | 4 | 0% | 95/100 |
| Tputeshestviya | 1 | 0% | 100/100 |

Обзор

# Репутация отеля на одном экране

### Индексы в динамике

Удовлетворённость и NPS по всем площадкам за любой период

### ИИ находит главную проблему

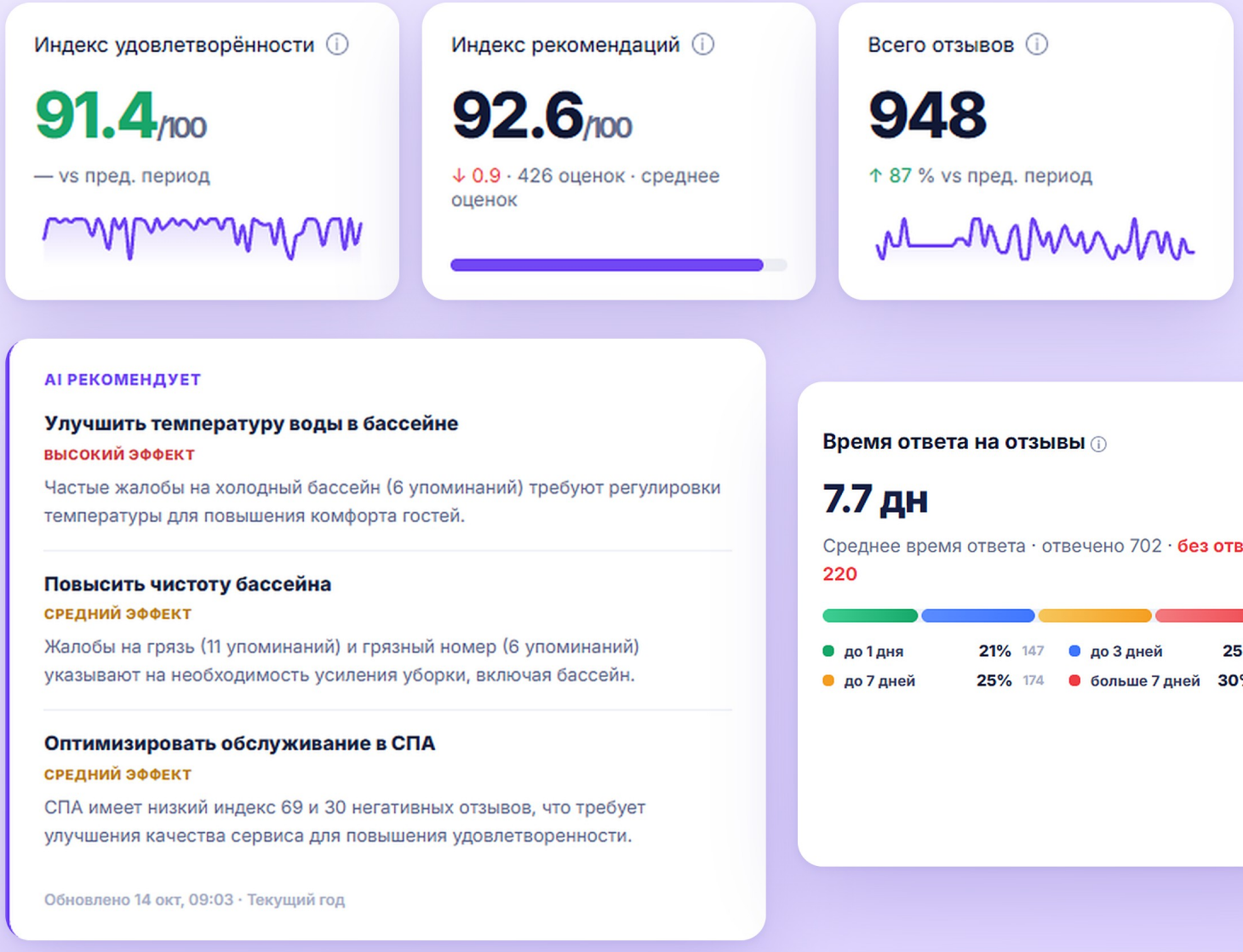
И предлагает конкретные шаги с ожидаемым эффектом

### Скорость ответов

Среднее время ответа и отзывы, которые ждут реакции

### Отчёт в PDF в один клик

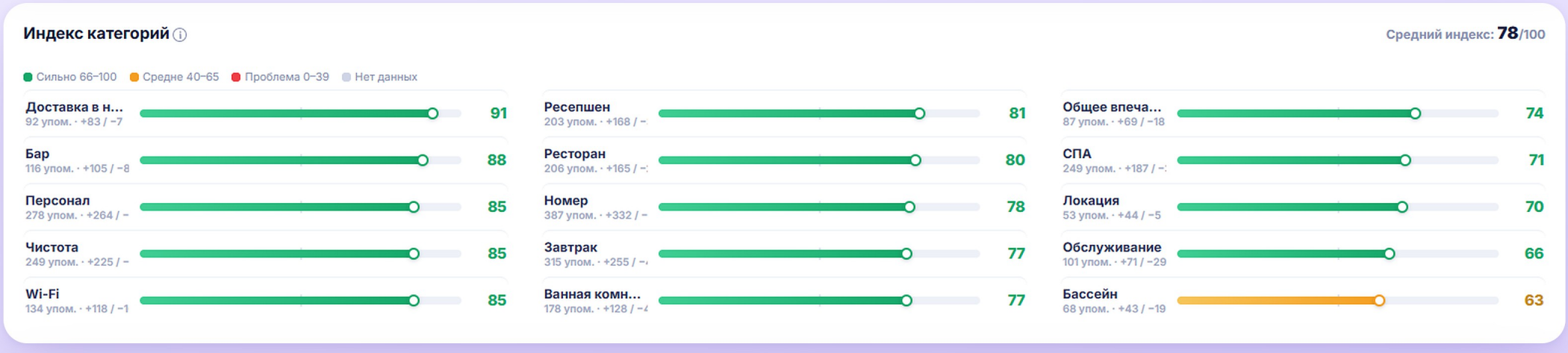
Готовая сводка для собственника или управляющей компании

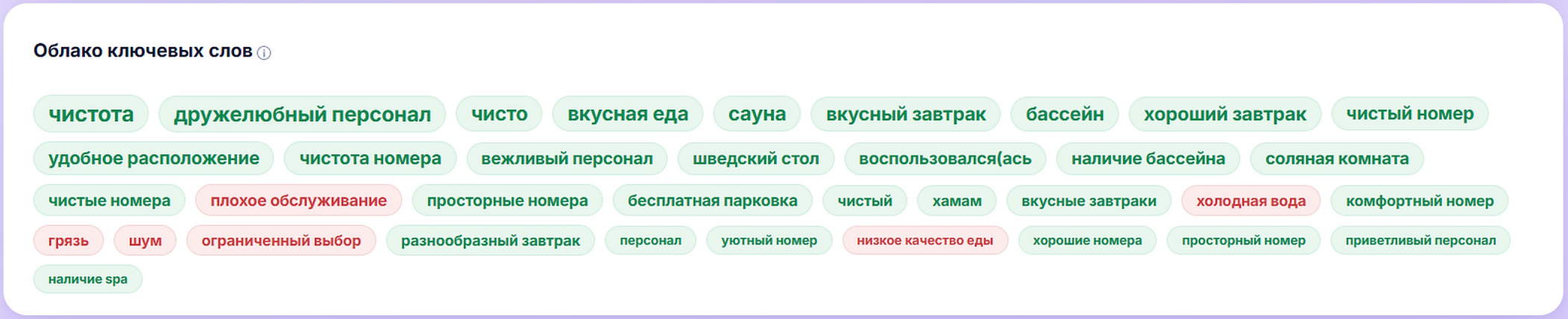


Аналитика

# Индекс по каждой категории сервиса

Каждый отзыв раскладывается на темы: персонал, чистота, завтрак, Wi-Fi, СПА и десятки других. Сразу видно, что тянет оценку вниз

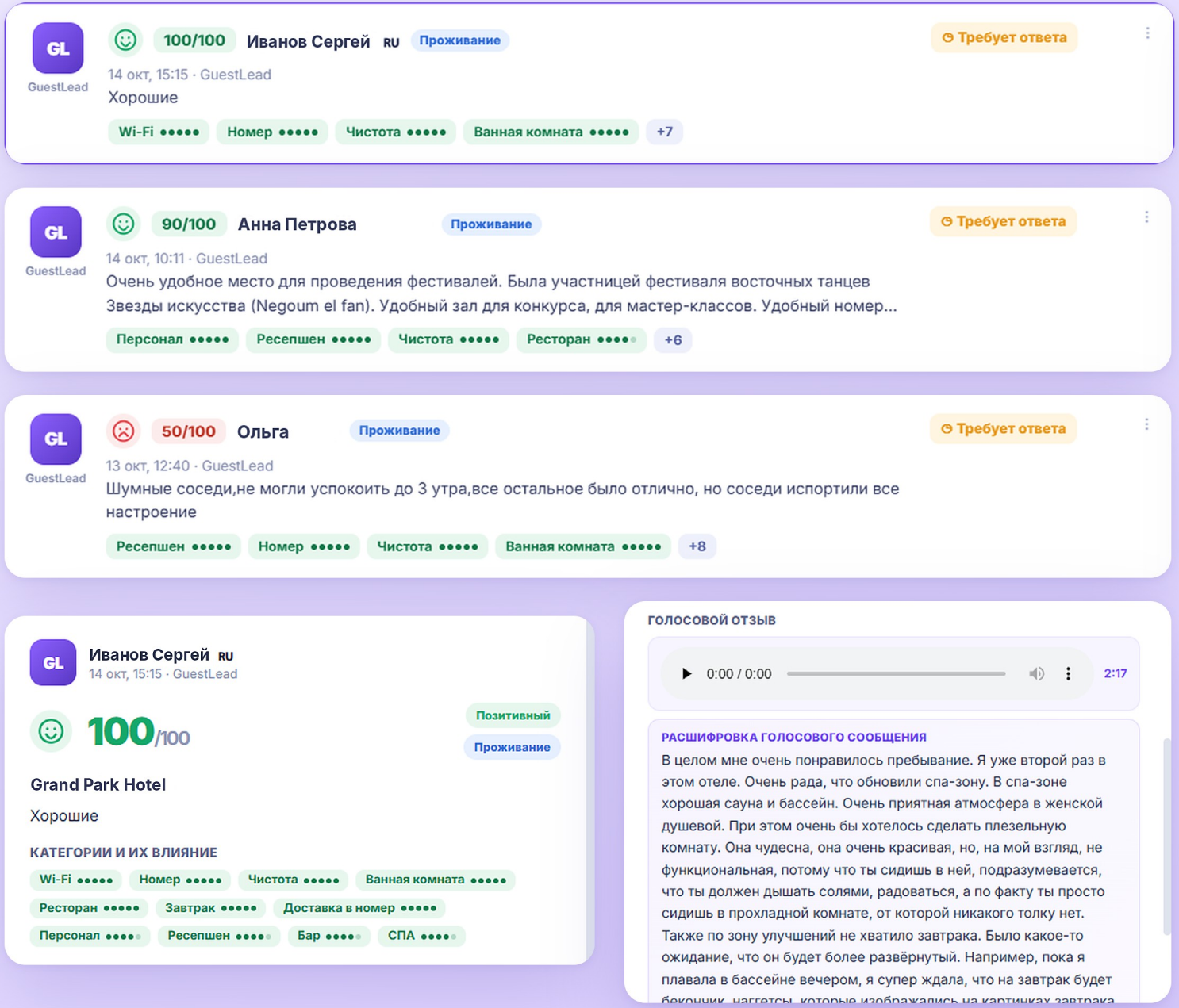


Отзывы

# Лента отзывов с ИИ-разметкой

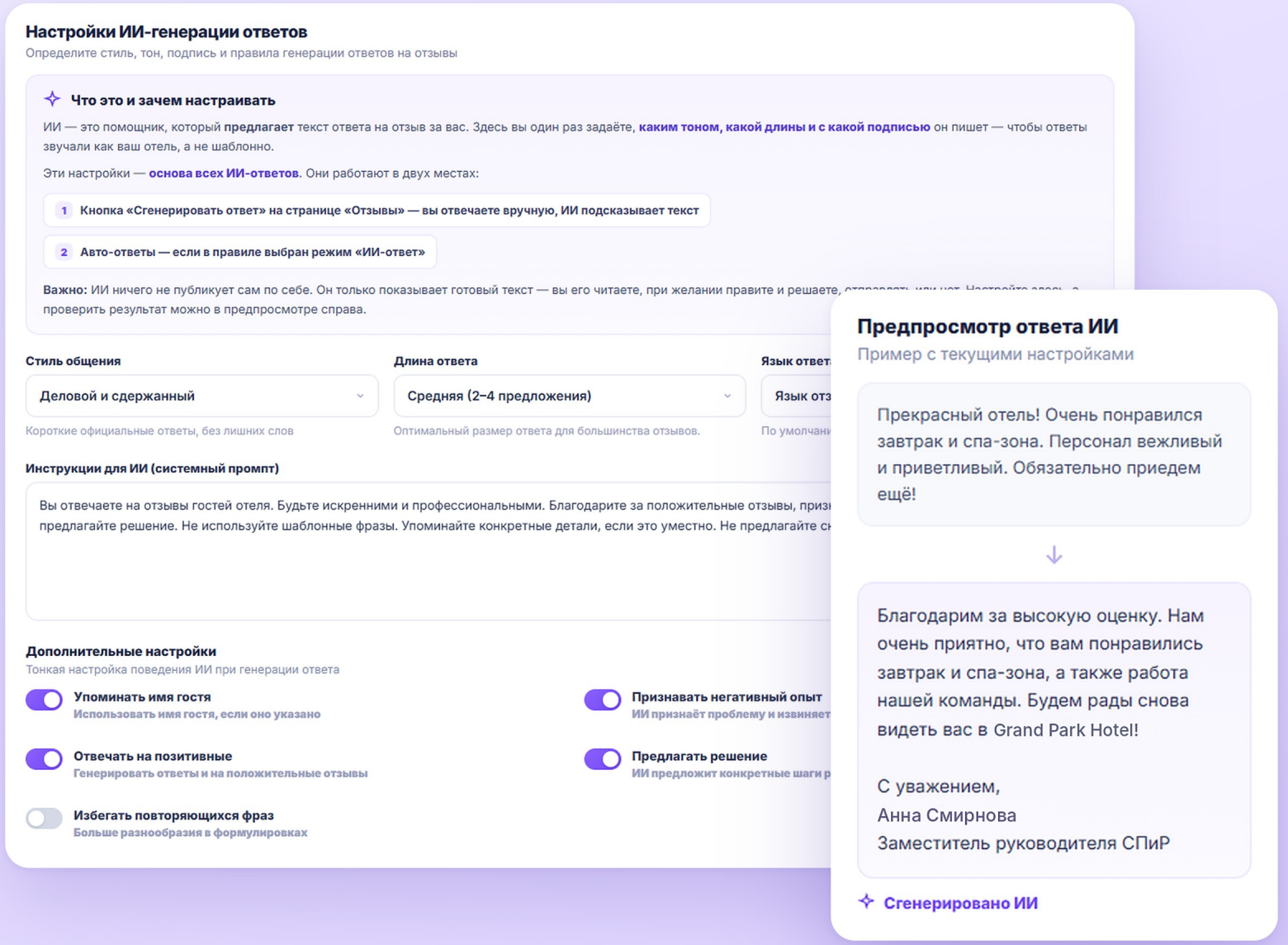
- Все площадки и анкеты в одной ленте
- Быстрый поиск по тексту, гостю и другим полям
- Любые фильтры и даты, экспорт отзывов
- Голосовые отзывы с расшифровкой и фото гостей
- Запрос на правку или удаление в один клик



Ответы

# Ответы на отзывы на автопилоте

- ИИ пишет ответ в вашем тоне, нужной длины и с подписью
- Шаблоны с подстановкой имени гостя и вашей подписью
- Авто-ответы по правилам: сначала черновик, потом публикация
- Ответы на Яндекс Картах и в 2ГИС прямо из платформы

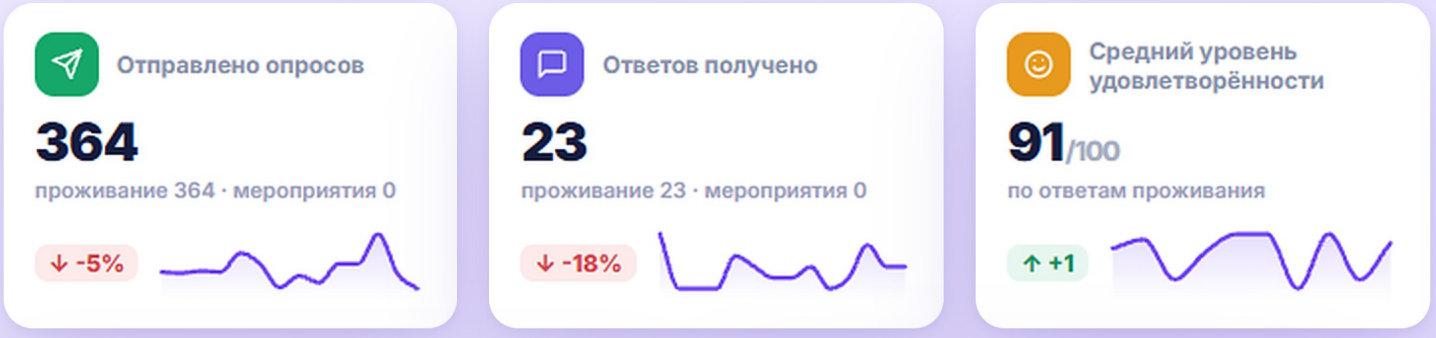


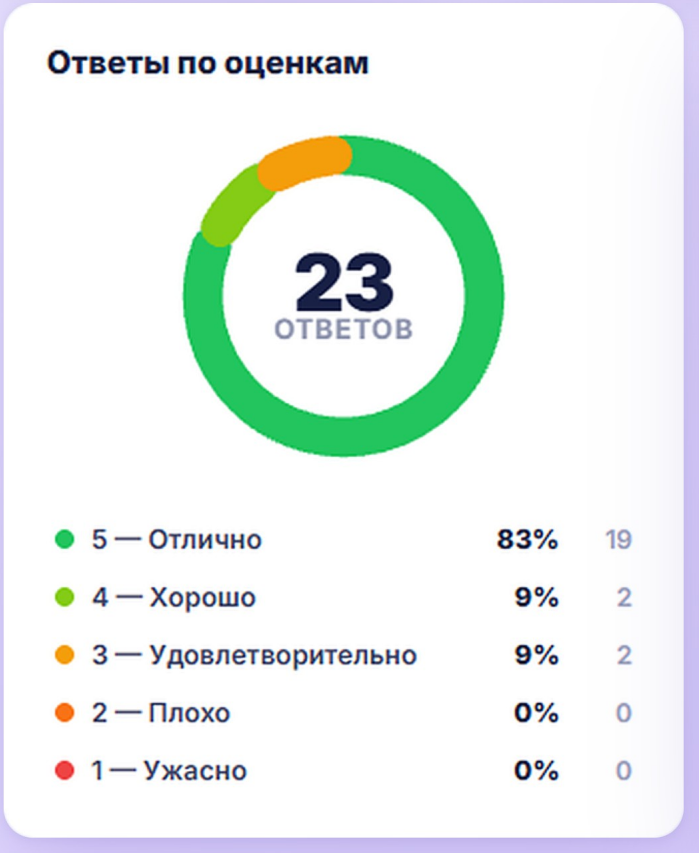
Анкетирование

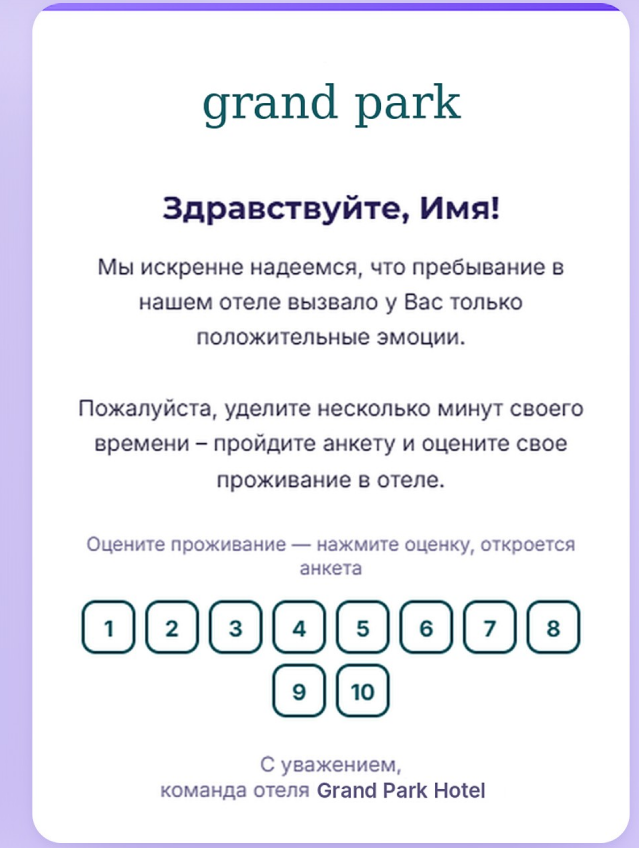
# Анкеты гостей после выезда

Каждый день отправляем письма выехавшим гостям по данным из PMS

- Письмо в стиле отеля с оценкой в один клик
- Полный путь конверсии: сколько писем отправлено, прочитано и открыто
- Распределение оценок и динамика
- Настраивайте диаграммы и порядок вопросов под себя



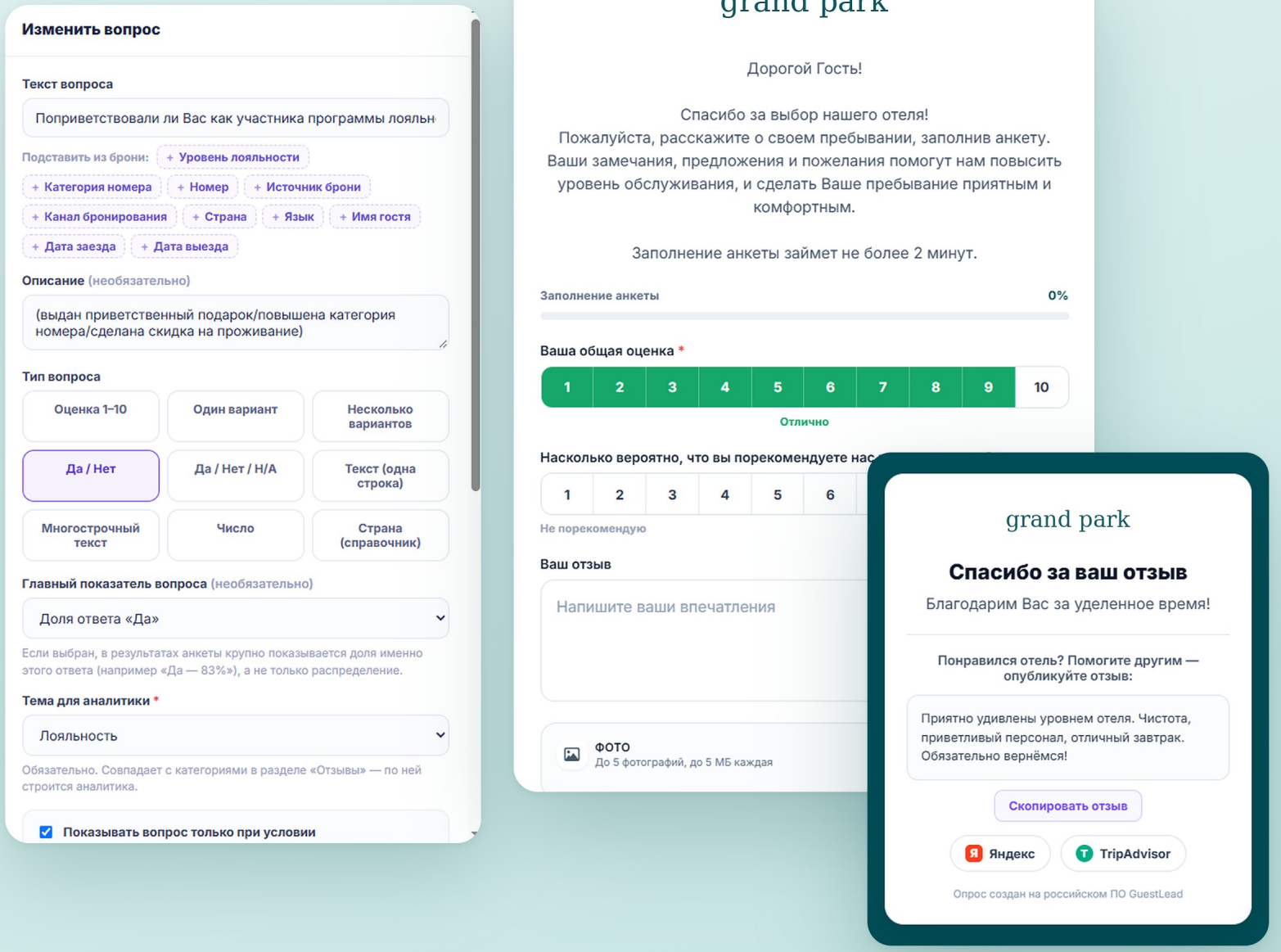



Конструктор

# Анкета в стиле вашего отеля

- Логотип, цвета и приветствие отеля
- Вопросы с условиями по данным PMS
- Приглашение, напоминание и экран «Спасибо»
- Голосовой отзыв и фото прямо в анкете
- QR-код для ресепшена и номеров

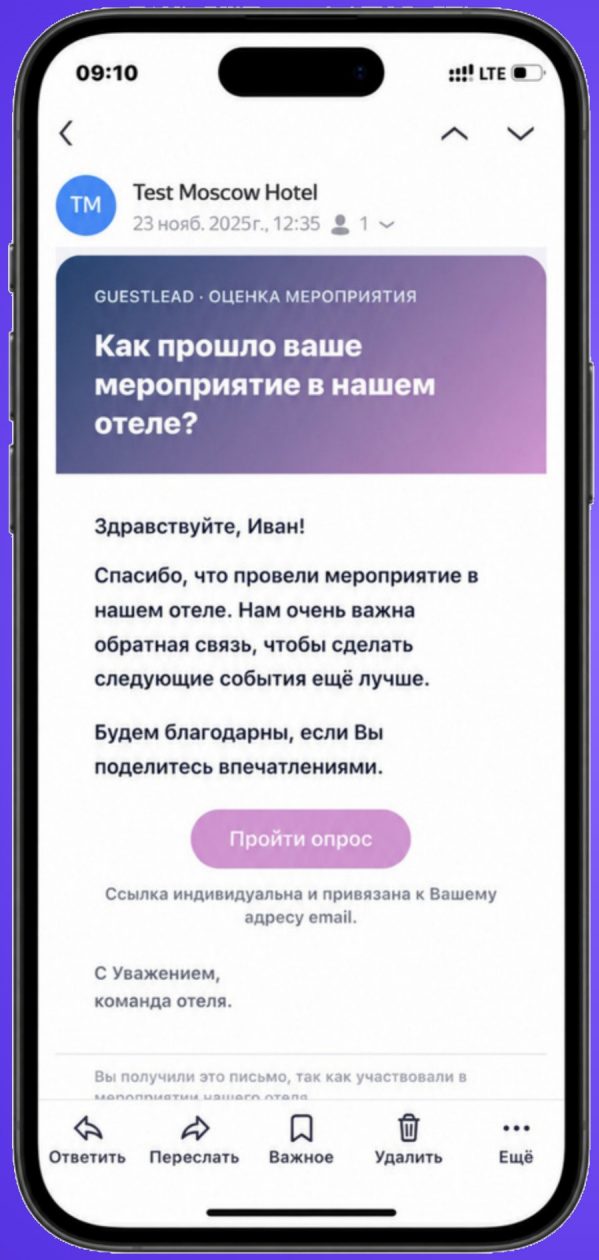


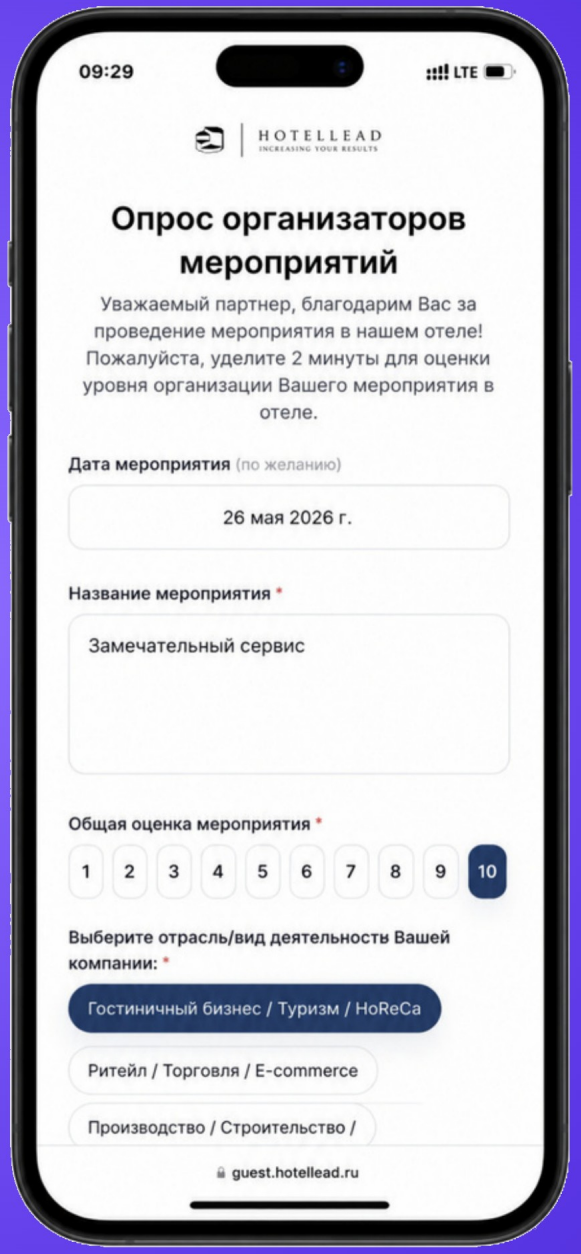
MICE | Входит в стоимость

# Анкеты для организаторов мероприятий

Профессиональные опросы с гибкой настройкой и подробной аналитикой

- ✓ Статистика по каждому вопросу
- ✓ Публичные опросы по ссылке и QR-коду
- ✓ Рассылки по email с загрузкой базы
- ✓ Оформление под бренд отеля



Номерной фонд

# Какие номера подводят и почему

- Оценка каждого номера и категории
- Тепловая карта: ресепшен, чистота, ванная, Wi-Fi
- Повторяющиеся проблемы с цитатами гостей
- Основа для плана ремонта

**Сравнение параметров по категориям номеров**

Индекс качества 0–100 · зелёный — сильная сторона, красный — проблема

| КАТЕГОРИЯ НОМЕРА | РЕСЕПШЕН | НОМЕР | ЧИСТОТА | ВАННАЯ КОМНАТА | ПЕРСОНАЛ | WI-FI |
|---|---|---|---|---|---|---|
| KFTN | 94 | 90 | 94 | 85 | 89 | 91 |
| OQNN | 93 | 83 | 88 | 83 | 94 | 86 |
| KEXN | 96 | 97 | 98 | 99 | 96 | 97 |
| XEXN | 90 | 95 | 95 | 85 | 80 | 75 |
| KWRN | 85 | 60 | 65 | 60 | 85 | 30 |
| TTWN | 95 | 100 | 100 | 95 | 95 | 100 |
| XSTN | 100 | 93 | 97 | 90 | 95 | 80 |
| OEEN | 100 | 100 | 100 | 80 | 100 | 100 |
| XFTN | 100 | 100 | 100 | 100 | 90 | 100 |
| TEXN | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

**Анализ параметров по всем номерам**

Наведите на точку

Индекс качества параметра — 0 — критическая проблема · 100 — сильная сторона




**Распределение оценок**

Шкала: 100

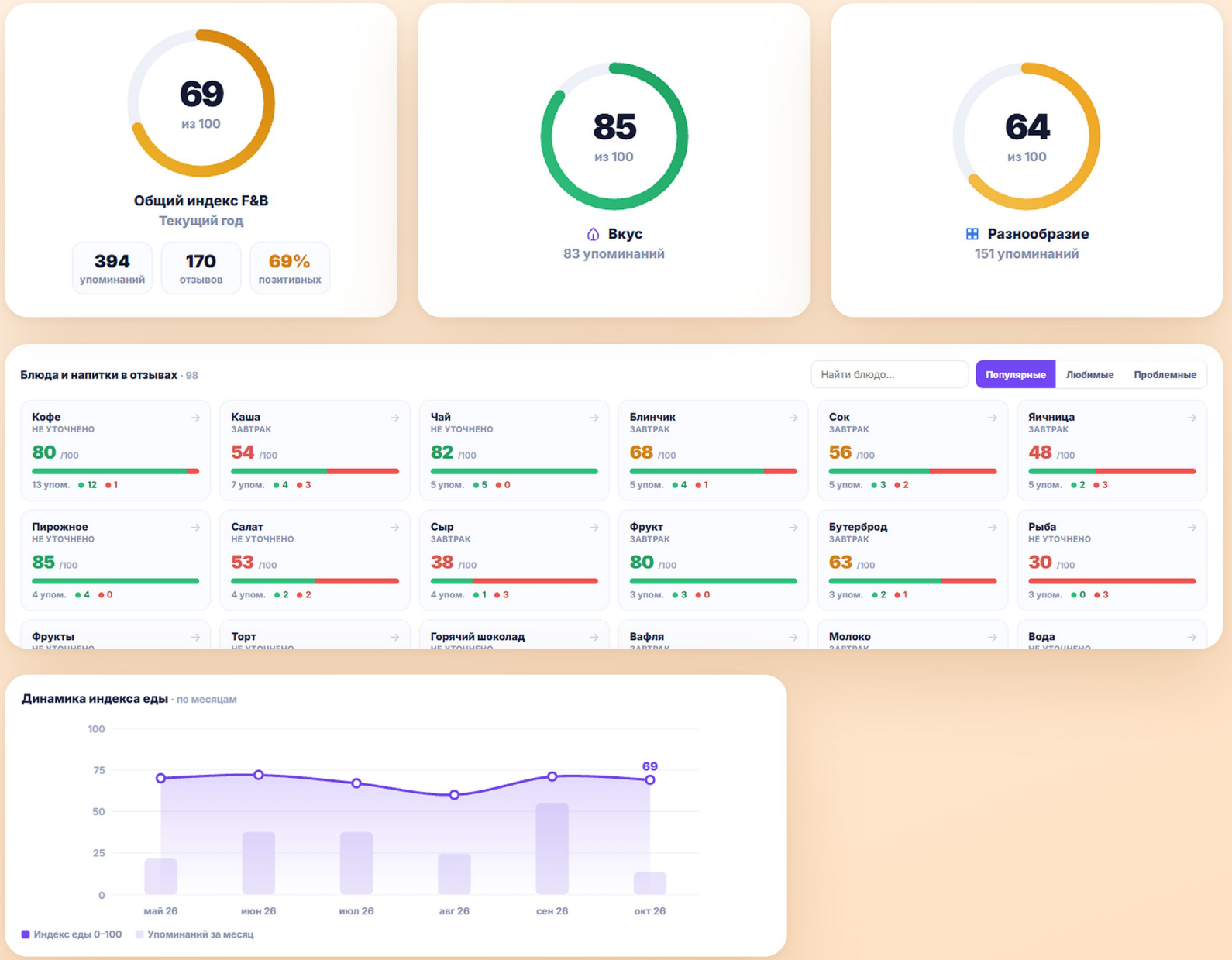
Положительные (80–100) · Нейтральные (60–79) · Негативные (0–59)

| | |
|---|---|
| 90–100 | 78% |
| 80–89 | 7% |
| 60–79 | 4% |
| 40–59 | 9% |
| 0–39 | 2% |

Рестораны

# F&B аналитика из отзывов и анкет

- Индекс F&B: вкус, разнообразие, цены, сервис
- Отдельно завтрак, ужин, рум-сервис и бар
- Рейтинг конкретных блюд и напитков
- Динамика по месяцам



Конкуренты

# Ваш отель на фоне конкурентов

- До 10 отелей в конкурентной группе
- Место по индексу, отзывам и скорости ответа
- Динамика по месяцам и доля рынка
- Сравнение по каждой категории

**Индекс удовлетворённости**
**91.5 / 100**
3 место из 7

**Количество отзывов**
**947**
1 место из 7

**Доля ответов**
**77%**
1 место из 7

**Конкуренты (6)**

| Место | Отель | Индекс удовлетворённости | Количество отзывов | Количество ответов | Доля ответов | Среднее время ответа |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Aurora Hotel Moscow | 93.1/100 ★★★★★ | 351 | 242 | 69% | 5д 3ч |
| 2 | Riverside Hotel | 92.8/100 ★★★★★ | 322 | 177 | 55% | 2д 23ч |
| 3 | Grand Park Hotel Ваш отель | 91.5/100 ★★★★★ | 947 | 728 | 77% | 7д 18ч |
| 4 | Nordic Hotel Moscow | 91.0/100 ★★★★★ | 423 | 313 | 74% | 7д 4ч |
| 5 | City Plaza Hotel | 88.2/100 ★★★★☆ | 821 | 410 | 50% | 15д 0ч |
| 6 | Central Suites | 87.6/100 ★★★★☆ | 659 | 406 | 62% | 2д 7ч |
| 7 | Marina Bay Hotel | 86.6/100 ★★★★☆ | 211 | 58 | 27% | 32д 15ч |

**Динамика индекса удовлетворённости** по месяцам, шкала 100 · клик по отелю — скрыть/показать линию




**Доля рынка по отзывам**




| | | |
|---|---|---|
| Grand Park Hotel | 25% | 947 |
| City Plaza Hotel | 22% | 821 |
| Central Suites | 18% | 659 |
| Nordic Hotel Moscow | 11% | 423 |
| Aurora Hotel Moscow | 9% | 351 |
| Riverside Hotel | 9% | 322 |
| Marina Bay Hotel | 6% | 211 |

AI Solutions

# ИИ, который берёт на себя рутину

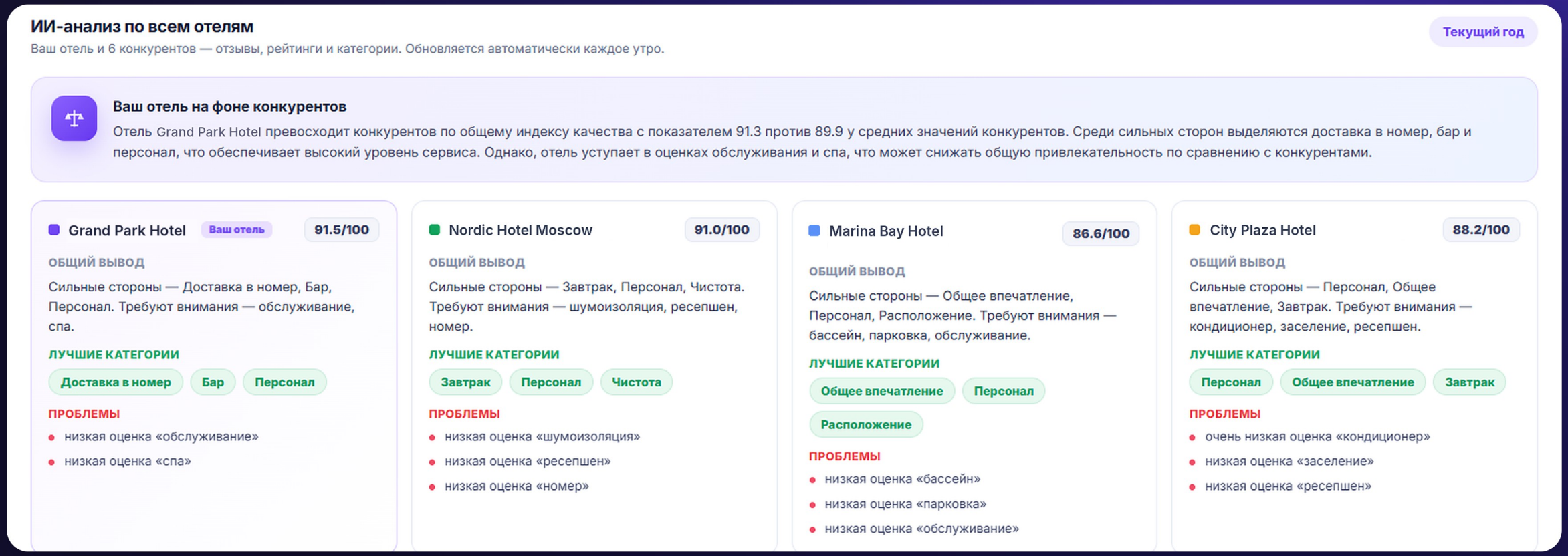
Пишет ответы в стиле бренда и показывает, где быстрее всего вырастить рейтинг

01 Генерация ответов

02 Анализ отзывов

03 Анализ конкурентов

04 AI-поиск по отзывам

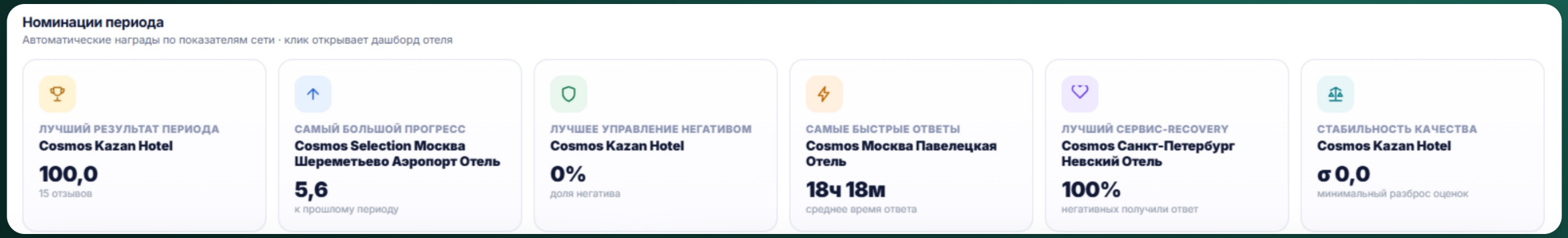


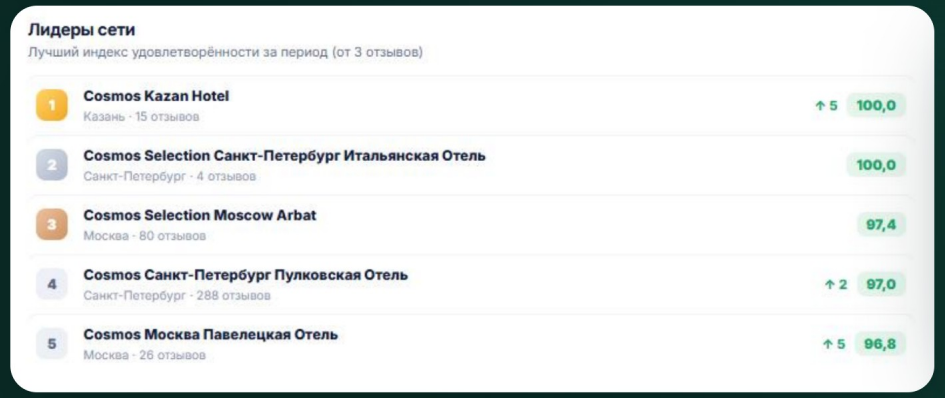
Для сетей отелей

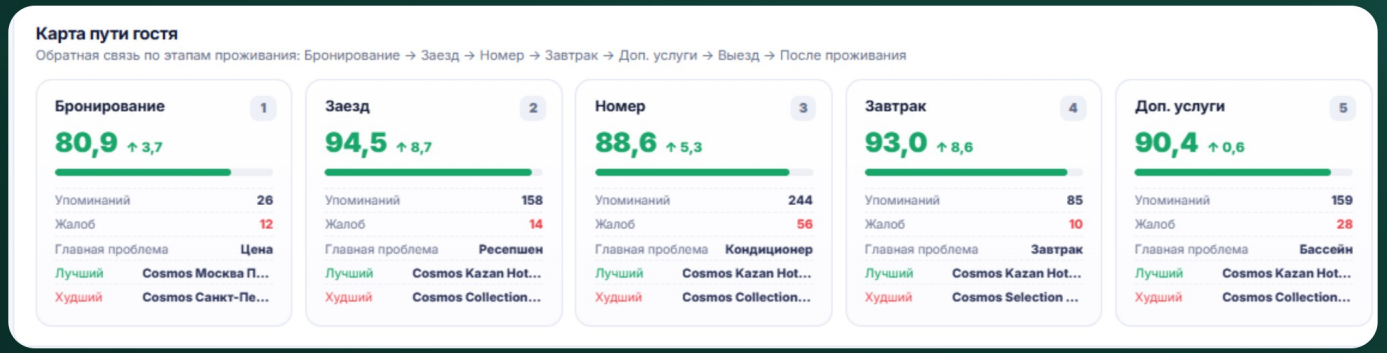
# Статистика по всей сети в одном окне

Управляющая компания видит все отели сразу:
лидеров и отстающих, подбренды, тренды и динамику

- Рейтинг отелей сети
- Подбренды и города
- Карта показателей
- Выгрузка в Excel, PDF



Гости

# Гости, сегменты и рассылки

### База гостей из PMS

Визиты, категории номеров, каналы бронирования и лояльность

### Повторные гости

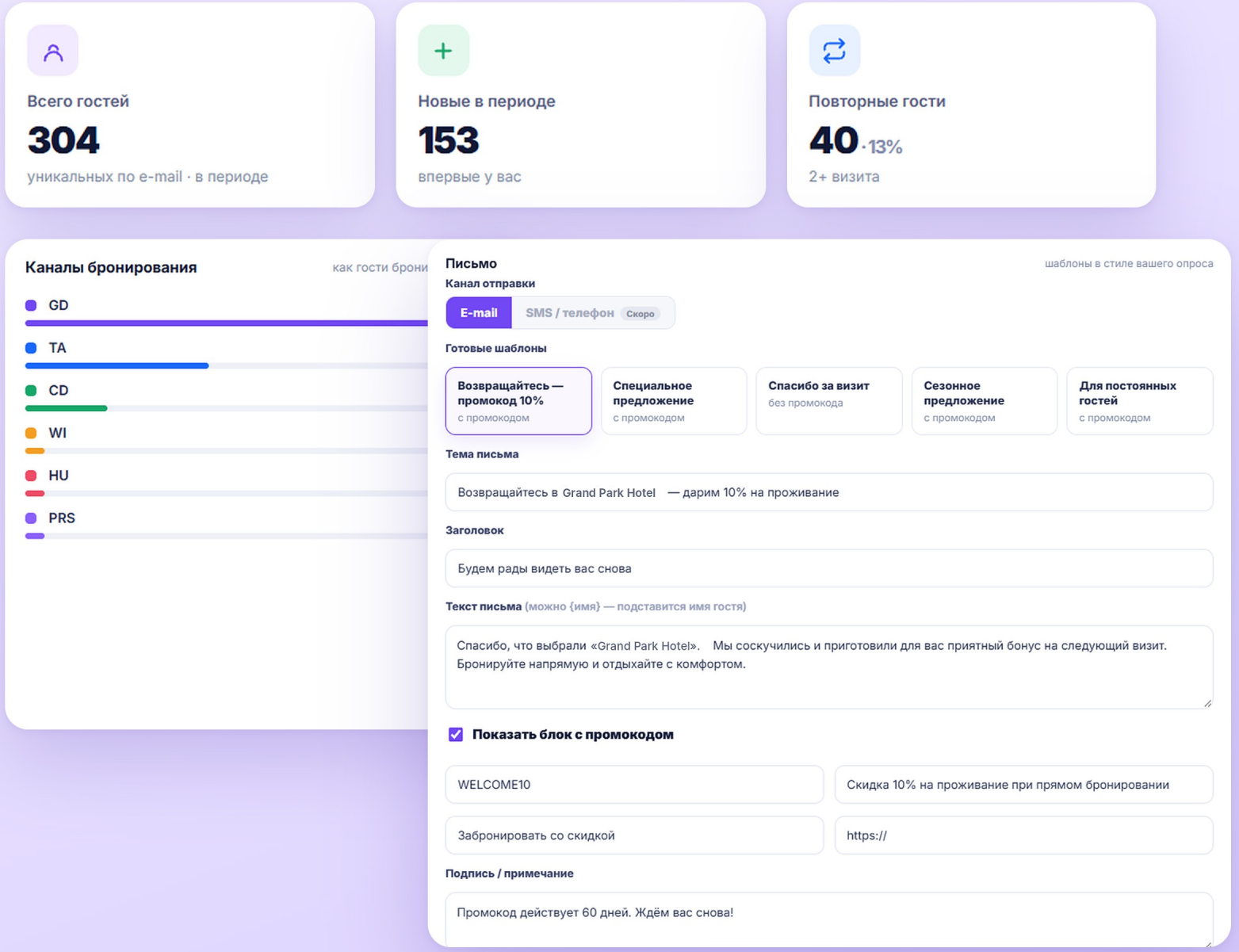
Видно, кто возвращается и как часто

### Рассылки по сегментам

Готовые шаблоны с промокодом на прямое бронирование

### Без доплат за письма

Рассылки гостям входят в стоимость



Больше отзывов

# Виджеты и мотиватор отзывов

### Виджеты для сайта

Форма отзыва, рейтинг отеля, NPS и лента отзывов, брендирование виджетов

### Установка за минуту

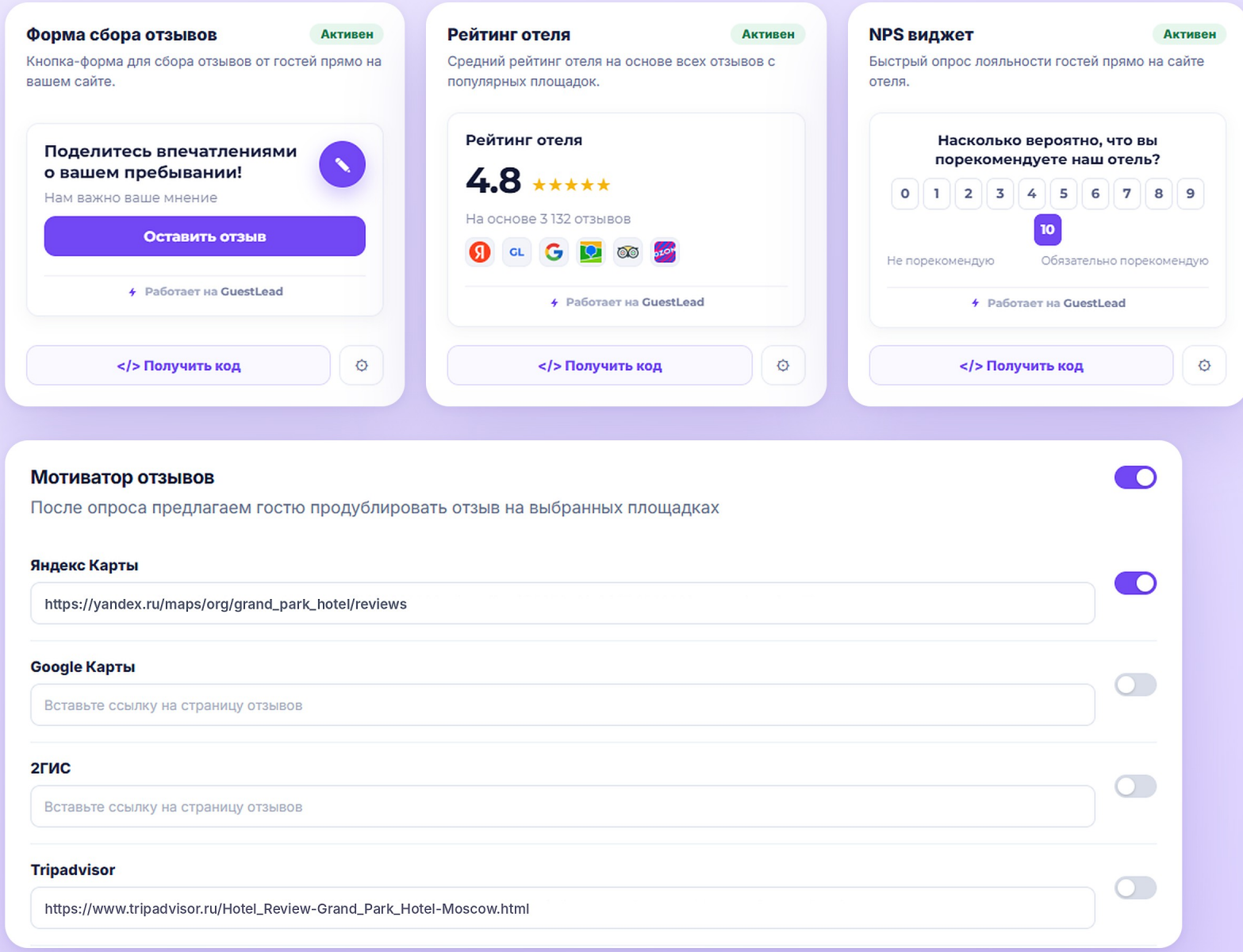
Копируете код и вставляете на сайт отеля

### Мотиватор отзывов

Довольный гость получает предложение оставить отзыв на любом источнике отзывов

### Больше хороших отзывов

Положительные впечатления попадают на ключевые площадки



Цели

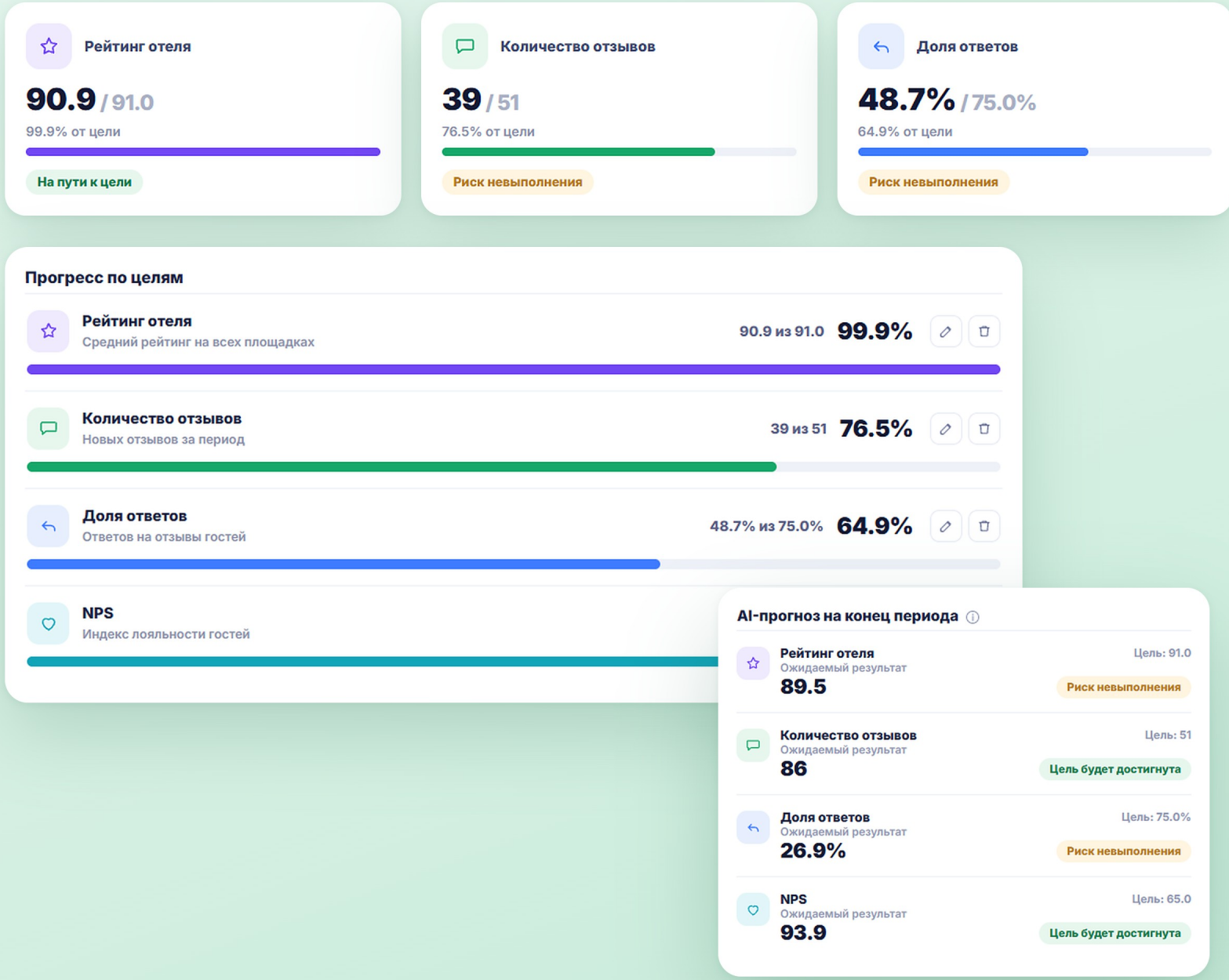
# Цели отеля и прогноз ИИ

### Цели на период
Рейтинг, количество отзывов, доля ответов и NPS

### Прогресс в реальном времени
Видно, где отель идёт по плану, а где отстаёт

### ИИ-прогноз
Подскажет, успеете ли к концу периода и что сделать

### Звёзды команды
Сотрудники, которых чаще всего хвалят гости



E-mail

# Письма от платформы

Письма для гостей и отчёты для команды. Доходят во входящие, а не в спам, шаблоны под ваш стиль, по каждой отправке видна конверсия

01 Post-stay письмо

02 Напоминание

03 Новый отзыв

04 Ответ на отзыв

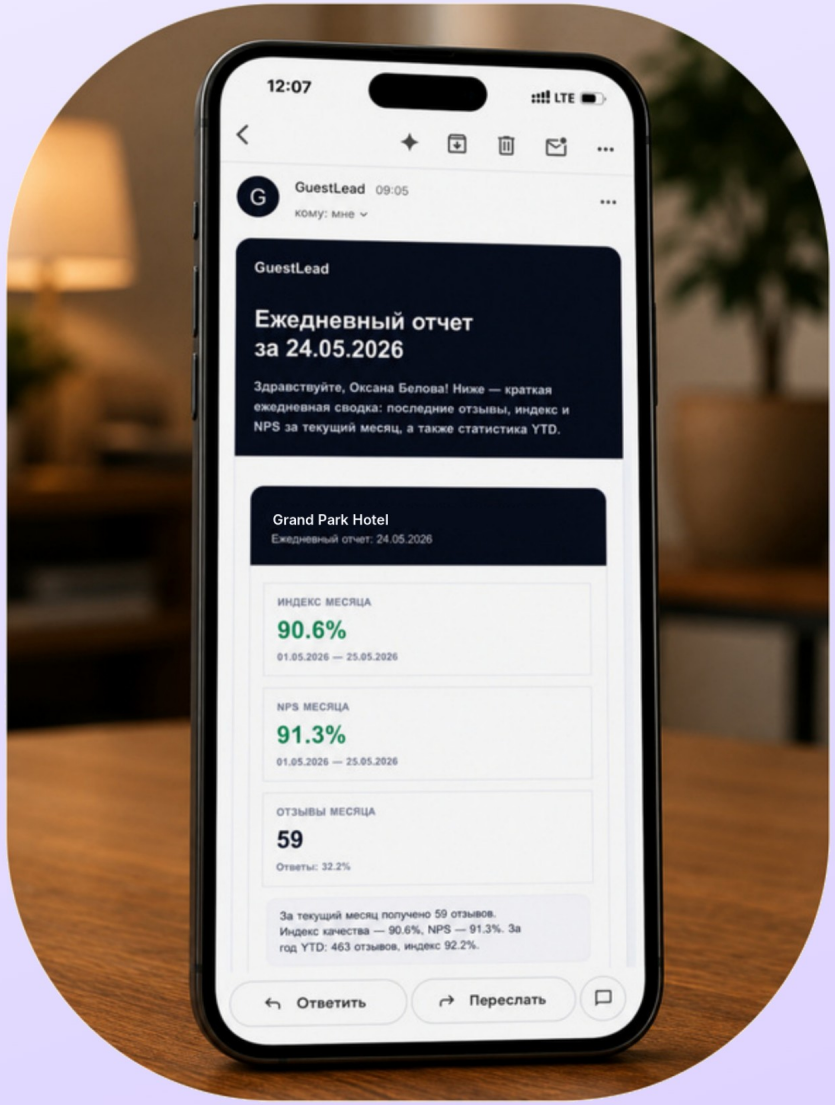
05 Рассылки гостям

06 Ежедневный отчёт

07 Еженедельный отчёт

08 Ежемесячный отчёт

09 Еженедельный отчёт по отзывам MICE

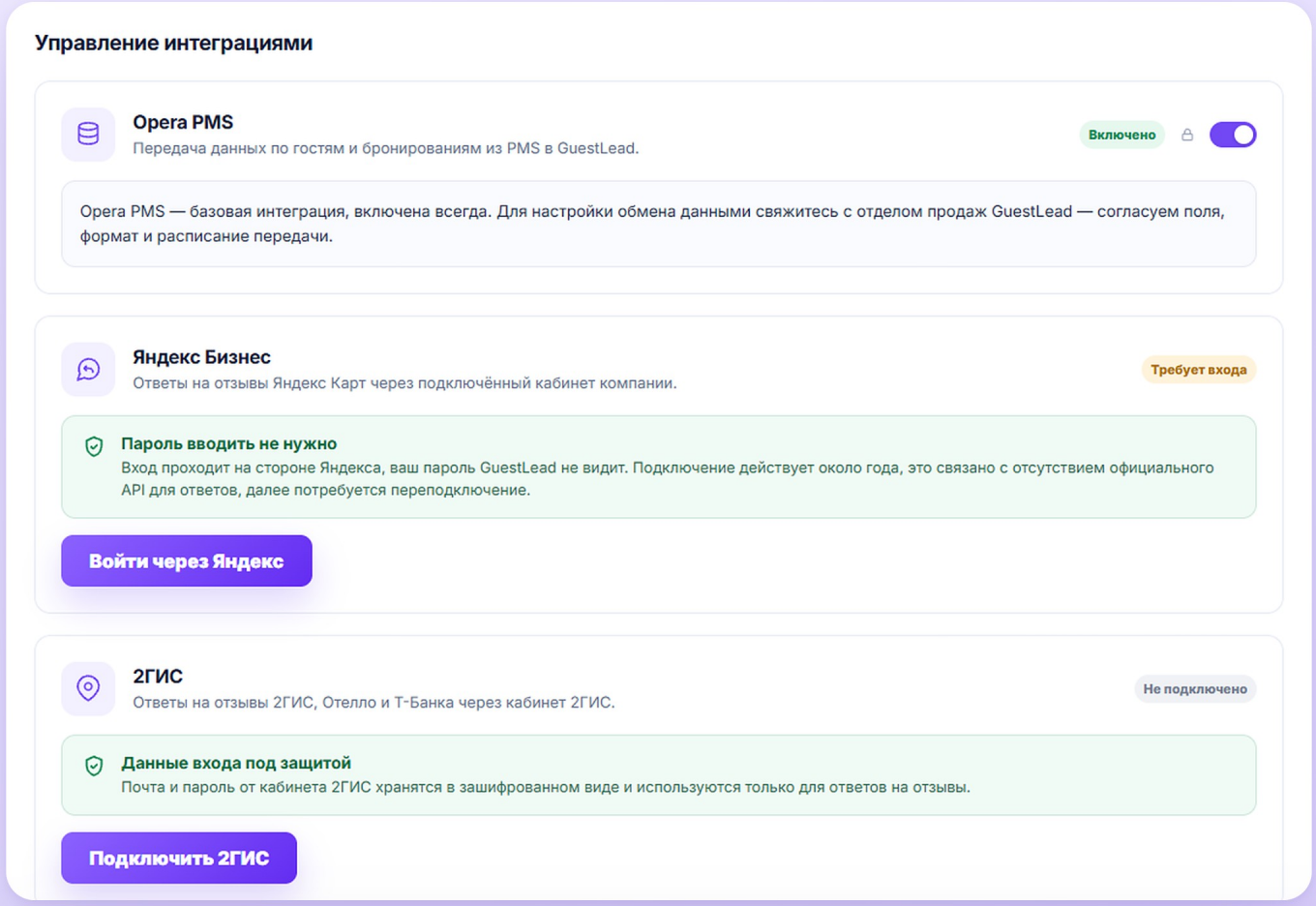


Прямые ответы

# Отвечайте гостям прямо из GuestLead

Ответ сразу публикуется на площадке, без входа в личные кабинеты

- Яндекс Карты
- 2ГИС
- Отелло
- Т-Путешествия




## Интеграция с PMS за 15 минут

Защищённая выгрузка гостей вместе с IT отеля

Opera · Bnovo · Saby · Travelline

Сравнение

# Почему отельеры выбирают GuestLead

| ВОЗМОЖНОСТЬ | GuestLead | TY | |
|---|---|---|---|
| **Ежедневная обработка отзывов**<br>Большое число русскоязычных площадок | ✓ да | нет | ✓ да |
| **Соблюдение 152-ФЗ**<br>Серверы в России, высокая степень защиты | ✓ да | нет | ✓ да |
| **Внутреннее анкетирование**<br>Интеграция с PMS, анкеты с условиями | ✓ да | ✓ да | нет |
| **Продвинутые ИИ-инструменты**<br>Конкуренты, тональность, генерация ответов | ✓ да | нет | нет |
| **Модуль конкурентов**<br>Подробная статистика по конкурентной группе | до 10 отелей | до 6 отелей | нет |

### А ещё в GuestLead

- Прямые ответы в Яндекс и 2ГИС
- Авто-ответы по правилам
- Голосовые отзывы с расшифровкой
- Мотиватор отзывов
- Аналитика номерного фонда
- F&B аналитика
- Анкеты для MICE
- Цели и ИИ-прогноз
- Виджеты для сайта

Развиваемся вместе с вами

# Не хватает функций? Сделаем бесплатно

GuestLead развивается под запросы гостиничного бизнеса. Мы берём в работу пожелания отелей и выпускаем обновления именно под ваши задачи

sales@hotellead.ru

01 **Напишите нам**
Расскажите, чего не хватает в работе

02 **Обсудим задачу**
Уточним детали с вашей командой

03 **Реализуем бесплатно**
Добавим функцию в платформу для вас

Подключение

# Как проходит подключение отеля

## 01
### Демо
Открываем демо-доступ к платформе

## 02
### Настройка
Подключаем конкурентов и площадки отзывов

## 03
### Обсуждение
Весь период демо на связи и отвечаем на вопросы

## 04
### Запуск
Подключаем отель и сразу правим любые недочёты

### Переезжаете с другой платформы? Это быстро

**Настройка отеля**
Конкуренты, анкета и доступы команды

**Интеграция PMS**
Вместе с IT отеля, до 15 минут

**Перенос отзывов**
Переносим историю из прошлой системы

Стоимость

# Стоимость платформы GuestLead

### Ежемесячная плата

**8 000 ₽**

в месяц за один отель

- ✓ Ежедневная выгрузка отзывов
- ✓ Регулярные отчёты
- ✓ Персональный менеджер
- ✓ Поддержка 24/7
- ✓ Регулярные обновления

### Настройка отеля

**0 ₽**

запуск под ключ бесплатно

- ✓ Создание и настройка отеля
- ✓ Пользователи и доступы
- ✓ Настройка анкетирования
- ✓ Подключение конкурентов
- ✓ Интеграция с PMS

### Реферальная программа

**Месяц GuestLead в подарок**

За каждый отель, который подключится по вашей рекомендации

**+2 000 ₽**

### Подключите все аутлеты отеля

Рестораны, бары, СПА и другие точки в одном кабинете. Цена в месяц за все аутлеты

HOTELLEAD
INCREASING YOUR RESULTS

# Покажем GuestLead на данных вашего отеля

Ответьте на это письмо, и мы проведем для Вас демонстрацию на примере Вашего отеля

sales@hotellead.ru

hotellead.ru

## ДРУГИЕ ПРОДУКТЫ HOTELLEAD

| | |
|---|---|
| **TimeLead** | Экономия персонала |
| **CheckLead** | Сервисные проверки |
| **ScreenLead** | Диджитал экраны в отеле |
| **Сайты** | Разработка сайтов и приложений |
| **Маркетинг** | Реклама и брендирование |


ВАШ МЕНЕДЖЕР

**Оксана Белова**

Руководитель отдела продаж

**sales@hotellead.ru**