

CASO DOCUMENTATO · HOTEL IN ATTIVITÀ

Come Santosa Hotel ha messo ordine tra presenza online e gestione degli ospiti.

Santosa Hotel · Phuket, Thailandia

Presentazione sulle OTA, fotografie delle camere, distribuzione sui canali, comunicazione con gli ospiti e flussi PMS: un caso reale, documentato sul campo.



CONTESTO DEL PROGETTO

Un hotel reale che seguo ogni giorno.

Questo non è il lavoro svolto per un cliente esterno: Santosa Hotel è la struttura di cui seguo direttamente la gestione digitale e operativa. Le pagine che seguono documentano il lavoro svolto su un hotel aperto e prenotabile, con annunci online, inventario reale e ospiti che arrivano anche dopo la chiusura del ricevimento.



STANDARD VISTA MARE. UNA DELLE CINQUE TIPOLOGIE PRESENTI NELL'ARCHIVIO DI LAVORO.

STRUTTURA

Santosa Hotel

Boutique hotel con area wellness, Kata Beach, Phuket.

TIPOLOGIA

Hotel indipendente, presente su tre OTA e sul proprio sito.

IL MIO RUOLO

Mi occupo direttamente di configurazione OTA, room mapping, tariffe, contenuti degli annunci, selezione fotografica, comunicazione con gli ospiti e flussi Sirvoy.

DOCUMENTAZIONE

Il lavoro descritto è stato seguito personalmente. Gli strumenti di intelligenza artificiale sono stati usati in modo selettivo per immagini e contenuti e vengono segnalati quando hanno avuto un ruolo rilevante.

CRITERI DI VERIFICA

VALGONO PER OGNI PAGINA

Nessun confronto prima/dopo costruito a tavolino. Nessuna affermazione su ricavi, occupazione o conversione senza dati verificabili. Quando una prova è visibile solo all'interno di un'extranet, viene indicato chiaramente. Il documento non contiene dati personali degli ospiti.

DISTRIBUZIONE

Tre OTA, un solo inventario operativo.

Le tipologie di camera devono corrispondere su tutti i canali. È proprio qui che un hotel indipendente rischia di perdere disponibilità senza accorgersene.

Property page score

- ☒ Upload at least 24 photos
Done!
[Add more photos](#)
- ☒ Make sure all of your photos are high quality
Done!
[Replace low quality photos](#)
- ☒ Add or tag a photo of your swimming pool
Done!
[Upload](#) or [tag photos](#)
- ☒ Add or tag a photo of your restaurant
Done!
[Upload](#) or [tag photos](#)
- ☒ Add or tag a photo of your property's exterior
Done!
[Upload](#) or [tag photos](#)
- ☒ Add the languages spoken by your staff
Done!
[Add languages](#)

Property page score

This indicates how much your Booking.com property page appeals to potential guests based on the information and photos you add.

Great work! 100%

What's the difference between your room types? New

Sell more expensive rooms when you highlight the difference between room types

[Adjust room information](#)

COMPLETATO

Completati tutti e sette i requisiti di contenuto: numero e qualità delle foto, piscina, ristorante, esterni, lingue parlate dallo staff e quattro immagini per tipologia.

EVIDENZA

Questa schermata proviene dall'extranet di Booking.com e non è visibile sul sito pubblico.

PERCHÉ È IMPORTANTE

Una scheda completa non garantisce risultati, ma è il punto di partenza: il canale non può valorizzare, filtrare o mostrare ciò che non è stato inserito.

TIPOLOGIE MAPPATE

PER CANALE

Booking.com

4 TIPOLOGIE

Agoda

3 TIPOLOGIE

Airbnb

2 TIPOLOGIE

Le differenze sono volute. Ogni OTA propone le categorie più adatte al proprio pubblico; non serve replicare l'intero listino su ogni canale. Google Hotel Ads è collegato a livello di sistema ed è mostrato a pagina 6.

PRESENTAZIONE FOTOGRAFICA

Una sequenza di immagini costruita intorno alla decisione di prenotazione.

L'archivio comprende 36 immagini utilizzabili per cinque tipologie di camera. Sei foto nell'ordine giusto aiutano la scelta più di altre trenta immagini aggiunte senza criterio.



01

Aprire con il valore della destinazione

La prima immagine deve rispondere a "dove sto andando?" prima ancora di mostrare la camera.

02

Mostrare la camera per intero

Un'inquadratura ampia fa capire subito disposizione, spazi e luce. I dettagli vengono dopo, mai per primi.

03

Differenziare le tipologie

Ogni categoria ha bisogno di una foto di apertura che non potrebbe appartenere a un'altra. Altrimenti l'upgrade non ha una ragione visibile.

04

Sostenere le categorie superiori

Cucina, bagno e zona giorno sono gli elementi che giustificano il prezzo di una suite. Spesso sono proprio gli scatti mancanti.



LA STESSA SEQUENZA PUBBLICATA NELL'ANNUNCIO AIRBNB: STANDARD VISTA MARE CON PISCINA E PALESTRA, KATA BEACH.

PERCORSO DELL'OSPITE

Un arrivo fuori orario trasformato in cinque passaggi chiari.

La reception non è aperta tutta la notte. Per questo l'arrivo tardivo è stato trasformato in una procedura semplice e ripetibile, non in un avviso nascosto nelle condizioni.



FOTO REALI

Le fotografie mostrano il corridoio e la cassetta delle chiavi che l'ospite troverà all'arrivo.

CONTATTO INDICATO

Il referente e il numero di telefono sono riportati nella stessa pagina delle istruzioni.

UN'AZIONE PER PASSO

Cinque passaggi, uno per ogni azione. Nessuna scelta da fare o istruzione da interpretare a mezzanotte.

RIUTILIZZABILE

La stessa guida funziona per ogni arrivo tardivo, senza riscrivere ogni volta il messaggio.

CODICE SEPARATO

Il codice viene inviato a parte, così la guida può essere inoltrata senza esporre dati di accesso.

RISULTATO OPERATIVO

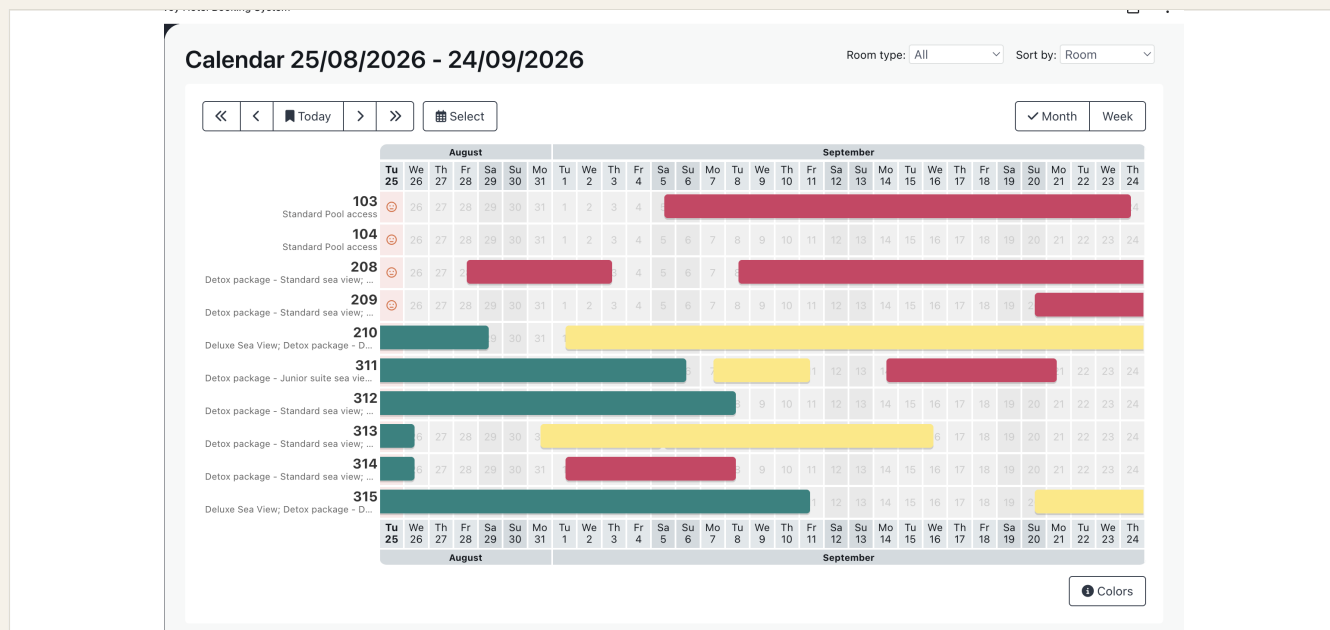
Una procedura chiara e sempre uguale, utile sia all'ospite sia allo staff.

Un limite soltanto dichiarato diventa un problema per l'ospite.
Un limite gestito con una procedura diventa parte del servizio.

PMS E CANALI

Un unico sistema per disponibilità e controllo delle camere.

Sirvoy collega l'inventario delle camere ai canali di vendita. La disponibilità e la corrispondenza delle tipologie sui diversi canali dipendono dalla correttezza della configurazione.



CALENDARIO SIRVOY A LIVELLO DI CAMERA. I NOMI DEGLI OSPITI SONO STATI RIMOSSI PRIMA DELLA PUBBLICAZIONE; NON È VISIBILE ALCUN NUMERO DI PRENOTAZIONE.

MODELLO OPERATIVO

- 01 Disponibilità gestita per singola camera, non soltanto per categoria
- 02 Standard, Deluxe e Junior Suite mappate sui corrispettivi di ogni canale
- 03 Tariffe e disponibilità aggiornate da un'unica fonte
- 04 Le prenotazioni OTA rientrano automaticamente nel PMS
- 05 Quadro operativo condiviso da reception e housekeeping

CANALI COLLEGATI

Booking.com	COLLEGATO
Agoda	COLLEGATO
Airbnb	COLLEGATO
Google Hotel Ads	COLLEGATO

Con quattro connessioni attive, un errore di mappatura può costare caro. Se una camera è configurata in modo diverso nel PMS e nel canale, il sistema può non segnalare nulla: il problema emerge soltanto quando un ospite prova a prenotare.

COSA SI PUÒ REPLICARE

Un hotel. Cinque lezioni che valgono ovunque.

Un caso studio serve soltanto se chi legge riconosce problemi simili ai propri. Queste lezioni valgono anche fuori da Phuket.

01
DISTRIBUZIONE

Il room mapping incide sulla disponibilità, non è soltanto amministrazione

Categorie non allineate tra i canali possono far sparire camere dalle ricerche senza alcun avviso.

02
CONTENUTI

Una scheda completa è il punto di partenza, non il traguardo

I canali non possono mostrare o valorizzare informazioni che non hanno ricevuto.

03
FOTOGRAFIA

L'ordine conta più della quantità

Trentasei foto servono a poco se le prime tre non spiegano dove, che cosa e perché scegliere una categoria superiore.

04
PERCORSO OSPITE

Un limite va gestito, non soltanto dichiarato

Arrivo tardivo, parcheggio, scale e cauzioni richiedono una procedura chiara; altrimenti generano ogni volta la stessa conversazione.

05
OPERATIVITÀ

Una sola fonte, poi il controllo di ciò che vede l'ospite

Un back office corretto non basta: ciò che conta è quello che compare sui canali.

PERCHÉ ESISTE L'AUDIT

È questa esperienza sul campo che permette di analizzare il percorso di prenotazione di un'altra struttura partendo soltanto da fonti pubbliche.

SERVIZI DISPONIBILI

Lo stesso metodo, applicato alla tua struttura.

Per hotel indipendenti e piccoli portafogli di affitti brevi presenti su più canali.

01

Audit OTA e annunci

Titoli, descrizioni, servizi, condizioni, room mapping e coerenza tra tutti i canali di vendita.

02

Presentazione fotografica

Scelta dell'immagine di copertina, ordine delle foto, priorità degli scatti mancanti e differenze chiare tra le tipologie.

03

Percorso dell'ospite

Procedure e materiali riutilizzabili per il pre-arrivo, il check-in, il soggiorno, i reclami e il follow-up.

04

PMS e operatività

Room mapping, disponibilità, procedure scritte, passaggi di consegne e gestione delle eccezioni.

INIZIA DAL MINI AUDIT GRATUITO

DUE GIORNI LAVORATIVI

Inviaci il nome della struttura e un link pubblico. Entro due giorni lavorativi riceverai tre rilievi verificabili e saprai quale affrontare per primo. Non servono accessi agli account, riunioni o impegni.

francesco@hotelopspartners.comhotelopspartners.com

Publicato con il consenso della struttura. Il documento non contiene dati personali degli ospiti, numeri di prenotazione o credenziali di accesso. Le schermate disponibili soltanto attraverso l'extranet sono indicate come tali. Non vengono presentati dati su performance, ricavi o occupazione.