

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ПРОДАЖАМИ

И МАРКЕТИНГОМ

# СОДЕРЖАНИЕ

UPRO GROUP

**ПОМОГАЕМ ЗАРАБАТЫВАТЬ БОЛЬШЕ..... 3**

**УСЛУГИ КОММЕРЧЕСКОГО ОТДЕЛА..... 8**

УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ..... 9

МАРКЕТИНГ ..... 10

ДИЗАЙН ..... 11

РАБОТА С ПАРТНЕРАМИ..... 12

IT-УСЛУГИ..... 13

ОТДЕЛ БРОНИРОВАНИЯ ..... 13

**КЛЮЧЕВЫЕ КЕЙСЫ ..... 14**

УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ..... 15

МАРКЕТИНГ ..... 19

БРОНИРОВАНИЕ ..... 21

ДИЗАЙН ..... 22

**НАЧАТЬ СОТРУДНИЧЕСТВО ..... 26**

**КОНТАКТЫ ..... 27**

# ПОМОГАЕМ ЗАРАБАТЫВАТЬ

UPRO GROUP

## БОЛЬШЕ



### ПОЛНЫЙ ЦИКЛ РАБОТ

Централизованная система маркетинга и продаж

## 10+

**БОЛЕЕ 10 ЛЕТ  
УСПЕШНОЙ РАБОТЫ**  
на рынке России



**КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ  
ПО МАРКЕТИНГУ И ПРОДАЖАМ**  
для курортных, городских  
и санаторных объектов

## 15+

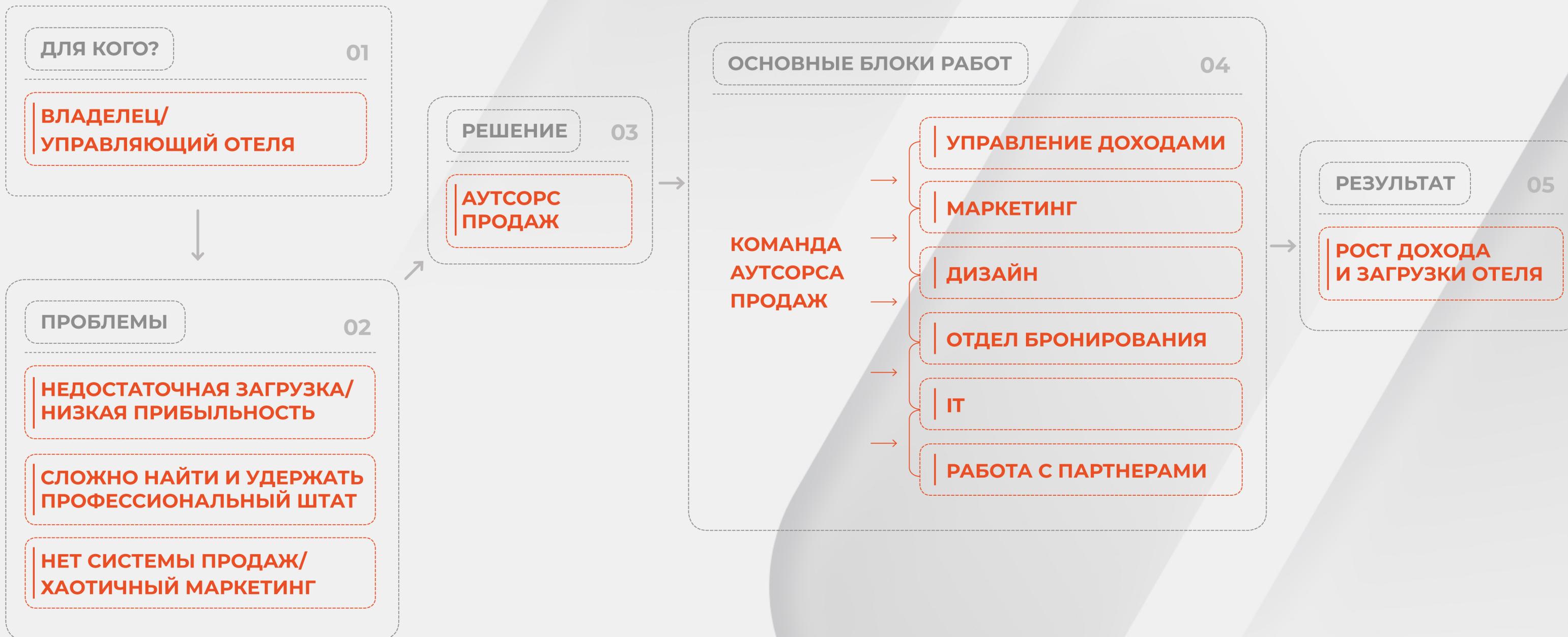
**15+ ПРОЕКТОВ**  
Успешные и крупные  
внедрения

## ПОЧЕМУ МЫ

- Команда с многолетним опытом в сфере гостеприимства
- Выстраиваем четкую систему лидогенерации
- Работаем над увеличением доли выручки и ростом прямых продаж
- Держим высокий уровень выполнения бюджета

# ПОМОГАЕМ ЗАРАБАТЫВАТЬ

## БОЛЬШЕ



# ПОДГОТОВИТЕЛЬНАЯ ФАЗА

2-4 НЕДЕЛИ

01

## АУДИТ И АНАЛИТИКА

- Анализ рынка и конкурентов (комсет)
- Анализ ценовой политики конкурентов
- Аналитика: портрет гостя, сегменты спроса
- Диагностика по 7 блокам и 57 метрикам

2-3 НЕДЕЛИ

02

## СТРАТЕГИЯ И БЮДЖЕТ

- Согласование бюджета доходов и расходов
- Маркетинговый бюджет расходов
- Ценовая стратегия и тарифная сетка
- Коммерческая политика, условия бронирования
- Стратегия продаж и маркетинга
- Позиционирование объекта, спецпредложения

1 НЕДЕЛЯ

03

## ПОДПИСАНИЕ ДОГОВОРА

- Согласование и подписание договора на аутсорс продаж
- Закрепление KPI и зон ответственности

# НАСТРОЙКА

# СИСТЕМ И ИНСТРУМЕНТОВ

4-8 НЕДЕЛЬ

UPRO GROUP

## НАСТРОЙКА СИСТЕМ И ИНСТРУМЕНТОВ

04

### 1. PMS И REVENUE:

- Настройка PMS (тарифы, услуги, скидки, доступы)
- Настройка RMS (BAR, иерархия, группы)
- Настройка отчётности и автовыгрузки

### 2. САЙТ И DIGITAL:

- Создание/наполнение сайта на шаблоне УК
- Домен, сервер, Я.Метрика, вебмастер, юр. документы
- Модуль бронирования, личный кабинет гостя, эквайринг
- Гестбук, онлайн-витрина, виджеты

### 3. РЕКЛАМА И РЕПУТАЦИЯ:

- Рекламные кабинеты: контекст, таргет, Я.Бизнес
- Сбор семантики, отрисовка баннеров
- Сквозная аналитика (Roistat)
- Подключение репутации (GetLoyalty, анкеты)

### 4. CRM И КАНАЛЫ ПРОДАЖ:

- Bitrix24: воронки, роботы, шаблоны, эквайринг, рассылки, ИИ
- Менеджер каналов TravelLine: кабинет, тарифы, НФ
- Подключение TO/OTA партнёров
- Соцсети: выбор, настройка, контент-план

### 5. МАРКЕТИНГ И БРЕНДИНГ:

- Фирменный стиль/гайдлайн
- Полиграфия и навигация
- Фото-/видеосъёмка (по готовности зон)

# ЗАПУСК И ВЫХОД НА ПОСТОЯННЫЕ ПРОДАЖИ

2-4 НЕДЕЛИ

05

## ЗАПУСК И РАСКАЧКА ПРОДАЖ

- Тестовый запуск всех систем
- Корректировка по результатам тестов
- Финальный запуск продаж объекта
- Запуск рекламных кампаний

ONGOING

06

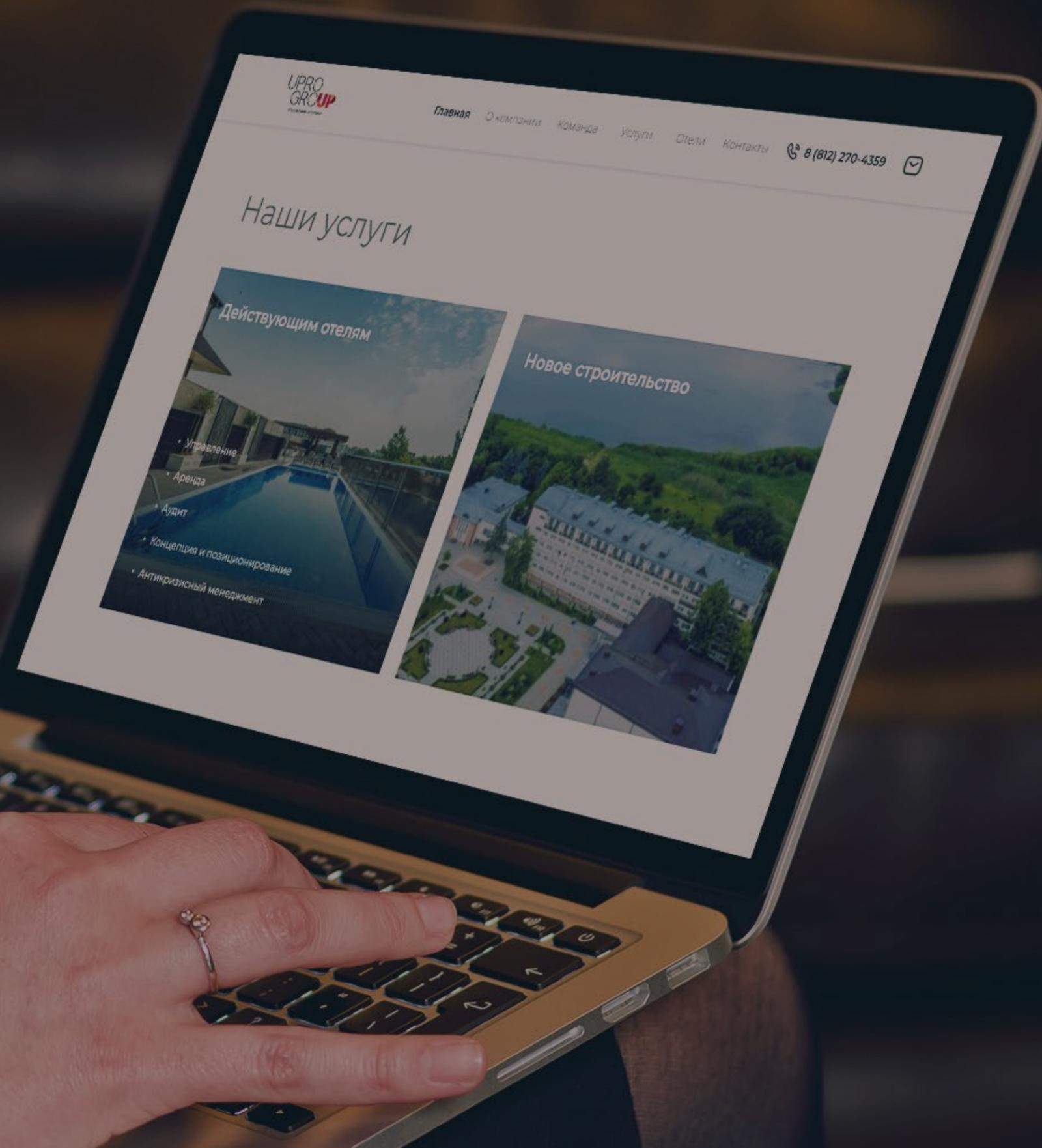
## ВЫХОД НА ПОСТОЯННЫЕ ПРОДАЖИ

- Контроль метрик и KPI
- Оптимизация тарифов и каналов
- Регулярная отчётность и подведение итогов

УСЛУГИ

# КОММЕРЧЕСКОГО ОТДЕЛА

КОМПЛЕКСНОЕ  
СОПРОВОЖДЕНИЕ  
ПРОДАЖ



# УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ

## REVENUE-MЕНЕДЖМЕНТ

- Построение стратегии и прогнозирование продаж отеля
- Внедрение и ведение системы динамического ценообразования
- Внедрение и ведение отчетности (pick up, сегменты продаж, матрицы загрузки)
- Аналитика конкурентной среды
- Содействие в составлении и внедрении SOP'ов для оптимизации работы линейного персонала
- Составление годового помесячного бюджета доходов
- Формирование и ведение ценовой политики, разработка и введение специальных предложений
- Настройка и ведение необходимого программного обеспечения (IC:Отель, Opera, Travelline)

# МАРКЕТИНГ

- Разработка и реализация медиа-плана
- Настройка и ведение контекстной, таргетированной рекламы, рекламы в ЯБизнес, Telegram
- Работа над репутацией объекта (сбор/анализ отзывов, анкетирование)
- Разработка SMM-стратегии, контент-плана, ведение социальных сетей
- CRM-Маркетинг: работа с базами гостей, продвижение за счет рассылок (WA, смс, email), анализ воронок продаж, триггерных писем
- Анализ спроса и предложения на заданном рынке
- Анализ эффективности внедренных инструментов продвижения и акций (работа со сквозной аналитикой)
- Организация работы по брендированию POS-продукции. Разработка рекламных текстов для каталогов, буклетов

# ДИЗАЙН

- Разработка фирменного стиля, ребрендинг, оформление гайд-бука
- Дизайн-аудит (экспертная оценка визуального исполнения фирменного стиля и соответствия стиля статусу объекта)
- Дизайн креативов для рекламных кампаний
- Работа с web-материалами и сайтами
- Оформление социальных сетей
- Работа с печатной продукцией (визитки, афиши, буклеты, меню)
- Оформление мероприятий, сувенирной продукции

# РАБОТА С ПАРТНЕРАМИ

## УСЛУГИ ПО РАБОТЕ С ТО И IDS-КАНАЛАМИ

- Аналитика продаж. Ведение переговоров. Заключение сделок с партнерами от лица объекта
- Настройка и ведение тарифов в менеджере каналов
- Проведение совместных маркетинговых и пресс активностей с партнерами
- Планирование стратегии развития электронных продаж.  
Мониторинг конкурентов
- Работа с динамическим ценообразованием и квотами при продаже через онлайн-каналы

# IT-УСЛУГИ

- Настройка интеграции CRM и PMS-систем
- Настройка бизнес-процессов и роботов в CRM
- Подключение телефонии, настройка динамического коллтрекинга
- Подключение интернет-эквайринга к 1С:Отель, Opera и Битрикс24
- Интеграция специализированного сайта в структуру УК
- RMS система
- Модуль бронирования (кастомная разработка)

# ОТДЕЛ

# БРОНИРОВАНИЯ

- Продажи/консультирование по средствам связи (телефония, почта, мессенджеры)
- Работа в CRM Битрикс24

# КЛЮЧЕВЫЕ КЕЙСЫ



# УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ

RIVIERA SUNRISE RESORT & SPA 5\* | АЛУШТА, КРЫМ

После февраля 2022 года полностью изменилась ситуация в регионе в целом и в отельной сфере в частности. Необходимы были новые подходы к продажам, особенно в период низкого и среднего сезона



В результате на период с января по июнь включительно:

Отделом управления доходами UPRO:

- Была полностью пересмотрена тарифная политика, в том числе политика акций, согласно изменившимся условиям
- Было уделено особое внимание всем аспектам продаж (ценовая политика, специальные предложения, окно наиболее активных продаж и др.) в периоды наивысшего спроса, в частности, новогодние праздники, 14 февраля, 23 февраля, 8 марта, весенние школьные каникулы, майские праздники, для максимизации дохода в период низкого сезона
- Были модернизированы алгоритмы динамического ценообразования и работы с квотами туроператоров и OTA-каналов

на **29%**

К 2024 году загрузка выросла на 29% относительно 2022 года, показатель ADR вырос на 28%, тем самым, показатель RevPAR вырос на 69%

на **13%**

Доля прямых продаж в 2024 году выросла по сравнению с 2023 годом на 13% и составила 90,3%.

на **62%**

Загрузка в новогодние праздники выросла на 62% в 2024 г. относительно 2022 г., показатель ADR – на 28%

**90% +**

Загрузка в праздничные дни (23 февраля, 8 марта) превысила 90%

# УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ

## САНАТОРИЙ «ЕЛИЗАВЕТА – МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ»

Принят в управление UPRO в начале 2022 г. →  
после реновации

- С нуля внедрена и отлажена PMS-система с учётом специфики работы санатория
- Составлена и внедрена тарифная политика
- Запущена система динамического ценообразования
- Внедрена и отлажена система ежедневной и ежемесячной отчетности для постоянного контроля ключевых показателей продаж
- Внедрена система прогнозирования продаж (с горизонтом прогнозирования 90 дней)

В результате в 2023 г.:

на **17 %**

выросла загрузка санатория

на **34 %**

вырос показатель ADR

на **56 %**

вырос показатель RevPAR

на **27 %**

выросла доля прямых продаж санатория

# КЛАСТЕР ИЗ 3 СЕЗОННЫХ ОТЕЛЕЙ

**В ПОС. ВИТЯЗЕВО, МО «ГОРОД-КУРОРТ АНАПА»**

**Отели «Gala Palmira» 3\* (106 номеров)  
и «Журавли» 4\* (90 номеров)  
приняты в управление UPRO в 2021 г.,  
отель «Remvi» 3\* (21 номер) – в 2022 г.**

- Внедрена и отлажена PMS-система с учётом специфики сезонной работы
- Составлена и внедрена ценовая политика с учётом огромного числа различных конкурентов и особенностей продаж сезонных отелей
- Запущена система динамического ценообразования
- Внедрена и отлажена система ежедневной и ежемесячной отчетности для постоянного контроля ключевых показателей продаж
- Внедрена система прогнозирования продаж с горизонтом прогнозирования 90 дней и инструментами для контроля долей агентских продаж



# КЛАСТЕР

## ИЗ 3 СЕЗОННЫХ ОТЕЛЕЙ

В ПОС. ВИТЯЗЕВО, МО «ГОРОД-КУРОРТ АНАПА»

За период 2021-2023 гг. в отеле Gala Palmira 3\*

на **73 %**

выросла загрузка отеля

на **28 %**

вырос показатель ADR

на **124 %**

вырос показатель RevPAR

За период 2021-2023 гг. в отеле «Журавли» 4\*

на **25 %**

выросла загрузка отеля

на **32 %**

вырос показатель ADR

на **67 %**

вырос показатель RevPAR

За период 2021-2023 гг. в отеле Remvi 3\*

на **6 %**

сокращена загрузка

на **51 %**

вырос показатель ADR

на **43 %**

возрос показатель RevPAR при сохранении высокой (80%) доли прямых продаж

В обоих отелях более чем в 5 раз сократилась доля агентских продаж

# МАРКЕТИНГ

ОТЕЛЬ RIVIERA SUNRISE RESORT & SPA 5\*. КРЫМ, АЛУШТА

## Запуск контекстной рекламы (ранее объект пользовался услугами сторонних digital-агентств)



- Интернет-маркетологами UPRO была полностью пересобрана семантика, оптимизированы брендовые запросы
- Был снижен процент отказа с 30% до 7% за счет корректировки рекламных объявлений, смены выборки целевой аудитории и обновления посадочной страницы
- За счет использования сквозной аналитики мы получили данные по ROI, оценили эффективность рекламного канала, нашли мультиканальные конверсионные связки, сократили расход на неработающие креативы, фразы и площадки

### Как результат:

несмотря на растущую стоимость клика в поисковых кампаниях и высокую конкуренцию, было увеличено количество прямых бронирований с сайта по рекламе в 2 раза (не по брендовым запросам)

# МАРКЕТИНГ

ОТЕЛЬ ЖУРАВЛИ 4\*. АНАПА, ДЖЕМЕТЕ

## Запуск таргетированной рекламы в социальной сети VK →

- Спарсили аудитории для продвижения по узким сегментам, средний CTR составил 2,7%.
- Средняя цена клика составила всего 6,3 руб

## Результат:

**+ 2170**

новых вступлений в группу

**+ 722**

целевые сообщения только с рекламы

**34+**

Несмотря на то, что реклама вела в сообщения группы, мы дополнительно получили с данного источника более 34 прямых бронирований с сайта за сезон



Сквозная аналитика зафиксировала рост мультиканальных бронирований в связке с таргетированной рекламой

# БРОНИРОВАНИЕ

**ЗАДАЧА: УВЕЛИЧИТЬ КОНВЕРСИЮ ИЗ ЗВОНКОВ  
В БРОНИРОВАНИЯ ПО ВСЕМ ОБЪЕКТАМ**

## **Автоматизировали процессы:**

- Воронки продаж, роботы и бизнес-процессы в CRM
- Настроили автоматическую отправку подтверждений
- Ввели генерацию ссылок на оплату
- Интегрировали PMS-систему (мессенджеры, телефония)
- Ввели чек-листы для бронистов
- Завели автоматическое разнесение платежей



## **Как результат:**

Все вышеперечисленные инструменты увеличили продажи в 2,5 раза

# ДИЗАЙН

UPRO GROUP

## РЕБРЕНДИНГ САНАТОРИЯ «ЕЛИЗАВЕТА-МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ»

### Задача:

- С помощью фирменного стиля сделать акцент на индивидуальности бренда, сформировать целостное представление о бренде
- Выделить объект на фоне конкурентов и грамотно позиционировать его
- С помощью визуала повысить лояльность аудитории

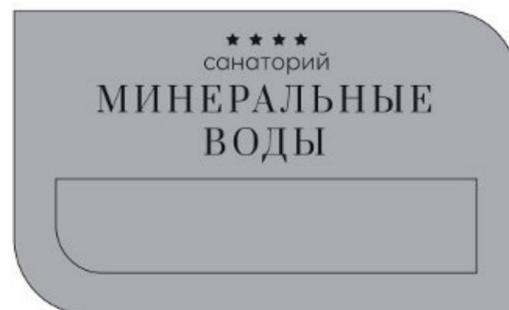


### В рамках задачи:

- Провели аналитику, на основе которой была разработана платформа бренда
- Подошли комплексно к разработке фирменного стиля: нашли решения по типографике и цветовой гамме
- Адаптировали логотип с сохранением визуальной концепции
- Подготовили «Руководство по фирменному стилю»

ДО

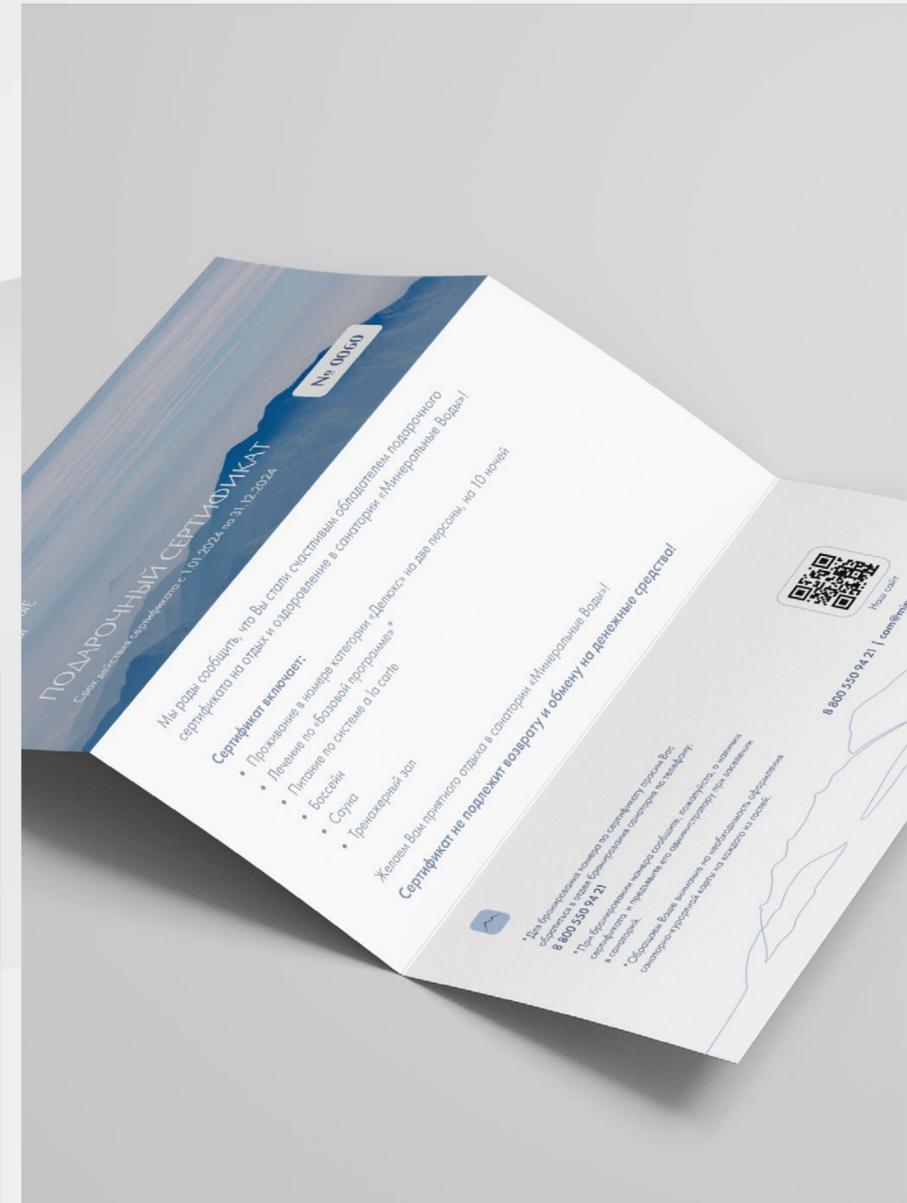
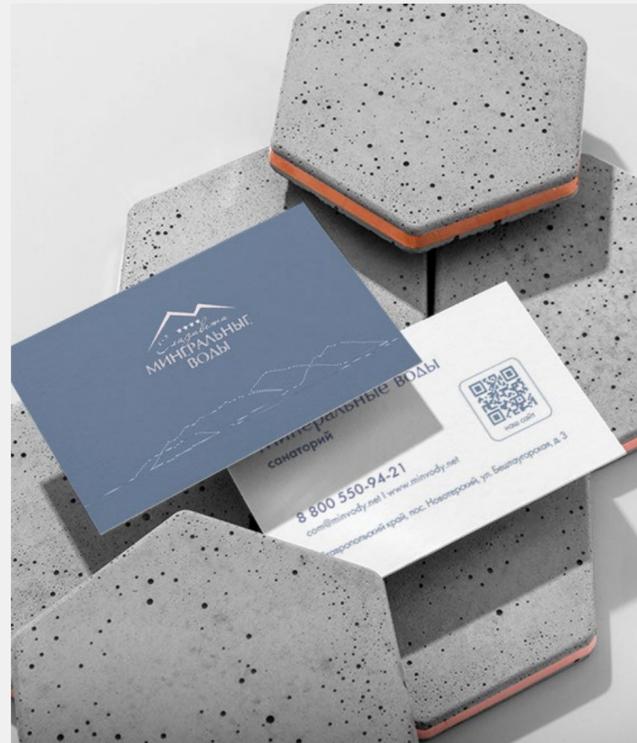
Имя Фамилия должность	 МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ
8 (800) xxx-xx-xx 8 (8000) x-xx-xx ✉ dosm@minvody.net www.minvody.net	Ставропольский край, Минераловодский район п. Новотерский, ул. Бештаугорская, д. 3



Служба приема и размещения ☎ 7 (848) 868-65-03 ✉ dosm@minvody.net www.minvody.net Ставропольский край, Минераловодский район, п. Новотерский, ул. Бештаугорская, д. 3	 МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ
Далее, в зависимости от типа в санатории «Минеральные воды»	
<b>Добро пожаловать!</b>	
<b>ПИТАНИЕ:</b> Шведский стол Завтрак: 08:00 - 10:00 Обед: 12:00 - 14:00 Ужин: 17:00 - 19:00	<b>БАССЕЙН:</b> Время работы с 09:00 до 19:00 (по предварительной записи)
НОМЕР №: _____	
ФИО: _____	
Дата заезда: _____	
Дата выезда: _____	
Благодарим Вас за выбор нашего санатория	

Email: dosm@minvody.net Сайт: www.minvody.net	 МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ	ИНН 8403020044 КПП 8403020010
© 2018 Санаторий «Минеральные воды» в Новотерском п.г.т.		
ООО «Санаторий «Минеральные воды» Лицензия № 24-И-00094 от 13 апреля 2021 г. Телефон: 8 (848) 719-10 E-mail: dosm@minvody.net Сайт: www.minvody.net	 МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ	ИНН 8403020044 КПП 8403020010 ОГРН 5040000044 Регистрационный номер Санаторий «Минеральные воды» в Новотерском п.г.т. ИНН 8403020044 КПП 8403020010
© 2018 Санаторий «Минеральные воды» в Новотерском п.г.т.		

# ПОСЛЕ





Гостиничный бизнес не является профильным для вас, и вы нуждаетесь в качественных продажах?

У вашего объекта низкие финансовые показатели?

Нет четкой системы продаж и продвижения?

Остро стоит вопрос на поиск профессиональных сотрудников без лишних затрат и без потери в качестве?



**ВОЗЬМЕМ РЕШЕНИЕ ВАШИХ ПРОБЛЕМ НА СЕБЯ!**



# НАЧАТЬ

## СОТРУДНИЧЕСТВО

ЛЕГКО. ПРОСТО. УДОБНО.

- 1 Заполнение заявки**  
Оставьте заявку на сайте или позвоните по номеру телефона **8 800 200 56 19**
- 2 Звонок менеджера**  
Первичная консультация.  
Обсудим ваши цели и задачи
- 3 Обсуждение плана**  
Обсудим порядок взаимодействия с учетом параметров объекта
- 4 Анализ объекта**  
Проанализируем показатели, сложившуюся ситуацию.  
Проведем аудит ваших продаж
- 5 Заключение договора**  
Официально оформим партнерские отношения
- 6 Запуск работ**  
Выполняем согласованные работы, решаем проблемы, повышаем эффективность объекта

# КОНТАКТЫ



Сайт Upro Group



+7 (800) 200-56-19



191123, г. Санкт-Петербург, Фурштатская улица 31



welcome@upro.group