

PROTECT
GROUP

lighthouse

Shiji

agilysys

amadeus

Sabre

NOVOTEL
AMBASSADOR SEOUL DONGDAEMUN
HOTELS & RESIDENCES

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

*Transforming Hospitality: Innovative Strategies
for today's customer journey*



hsmái

SEOUL 28 June 2024

효과적인 테크놀로지 활용을 통한 고객 숙박 경험의 향상법

How to Effectively Utilize Technology to Enhance the Customer Stay Experience



스테판 볼프

Stefan Wolf

Head of Commercial - Asia

TUI BLUE Hotels & Resorts and HSMIA Korea Pres.

커머셜 전략 컨퍼런스

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

NOVOTEL AMBASSADOR DONGDAEMUN
SEOUL 28 June 2024

BLUE[®] APP

최고의 디지털 고객 경험을 보장합니다



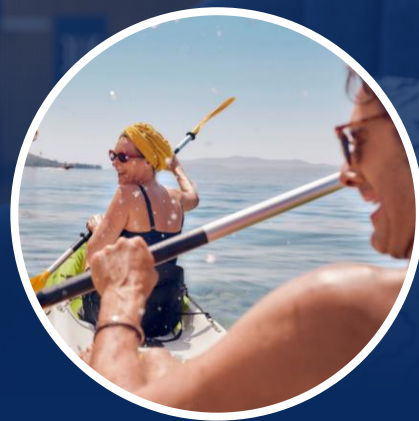
게스트에게 가장 중요한 것이 무엇인지를 강조합니다.



개별화 서비스



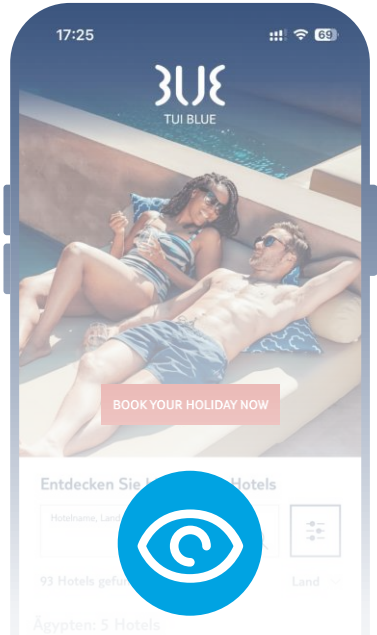
편의성



특별한 경험

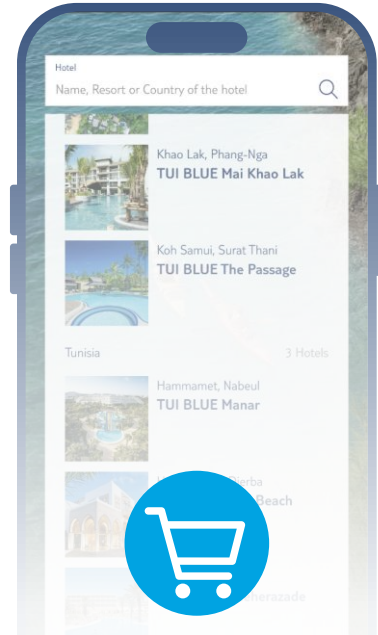
BLUE[®] APP이 무엇인가요?

개인 맞춤형 휴가 플래너 이해하기



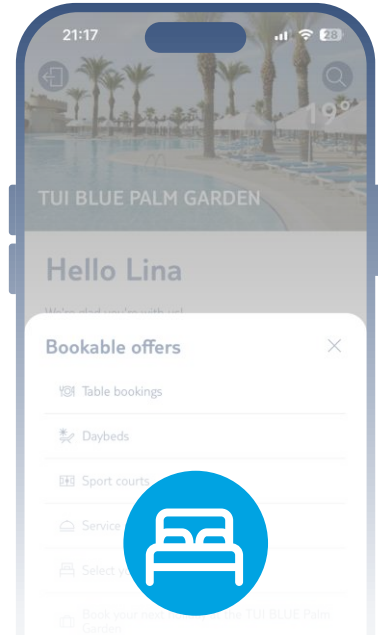
INSPIRATION

사진, 상품, 그리고 모든
TUI BLUE 호텔 보기



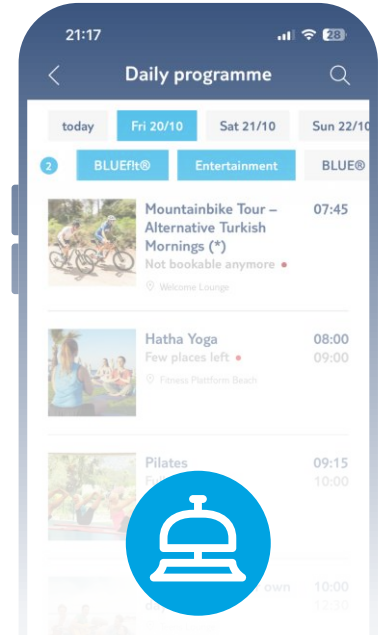
BOOKING

검색 및 예약 기능을 통
해 최적의 호텔 선택하
기



PRE-TRAVEL

온라인 체크인은 물론,
프로그램 및 부가 판매 촉
진



ON HOLIDAY

24/7 액티비티 예약,
시설 예약 및 게시판 활
용

BLUE[®] CONNECT

BLUE[®] 앱에 포함된 기능들 - 예약 기능을 갖춘, 개인 맞춤형 휴가 플래너



PROGRAMME

호텔에서 일어나는 모든 상황을 한 눈에 보기



INFO

호텔 및 주변 지역에 대한 모든 정보를 확인하세요



SERVICE BOOKING

언제든, 원하는 서비스와 부가상품을 주문하세요



TABLE BOOKING

알라카르트 레스토랑도 간편하게 예약하세요



ONLINE CHECK-IN

체크인 정보를 디지털로 제출하고, 현장 체크인 시간을 절약하세요



ACTIVITY BOOKING

활동적인, 그리고 릴렉싱한 액티비티를 예약하세요



PERSONALISED

COMMUNICATION
게시판(핀보드) 및 푸시 알림 기능을 활용해보세요



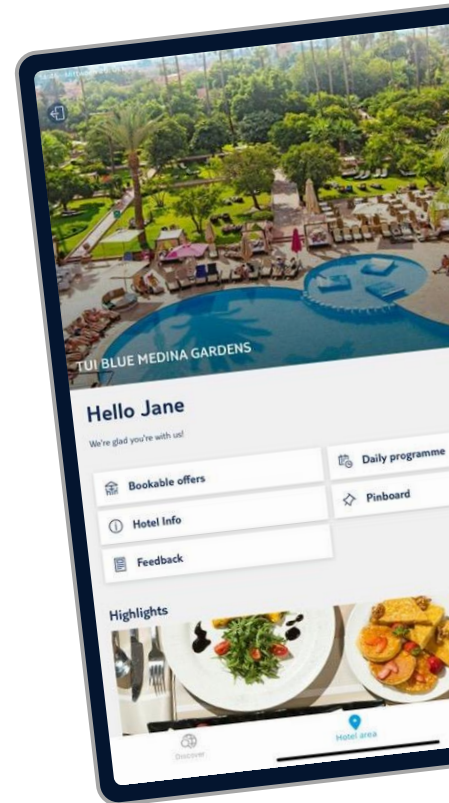
FEEDBACK

TUI BLUE 경험에 대한 실시간 피드백 제공



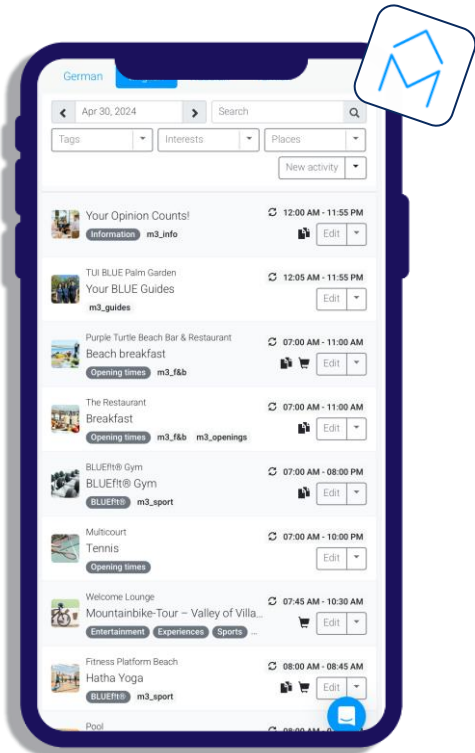
MORE

The BLUE[®] 앱은 지속적으로 업데이트 됩니다.



간편한 앱 관리 솔루션

Hotel-Mssngr: The BLUE® App를 지원합니다.



BLUE® 앱 관리는 **hotel-mssngr** 에서 이루어집니다 - 이는 스마트 기기 또는 컴퓨터로 액세스할 수 있는 웹 기반 플랫폼입니다.



호텔 정보, 예약 기능 및 액티비티 프로그램 모두, 이 쉽게 이용할 수 있는 공간에서 관리됩니다.



다양한 단계의 권한 수준을 여러 사용자에게 부여함으로써, 각자의 역할과 책임에 집중할 수 있도록 설정할 수 있습니다.



로컬 및 해외 시장을 타겟하여 어떤 언어로든 게시할 수 있습니다 - 액티비티 및 디렉토리를 위한 템플릿은 업무 부담을 줄이고, 모든 단위에서 표준화된 콘텐츠를 보장합니다.



hotel-mssngr 및 BLUE® 앱의 일상적인 관리는 **BLUE Guide Manager** 및 **BLUE Guide Digital Guest Experience**(또는 비슷한 역할)를 통해 이루어집니다.

BLUE® 앱과 관련된 통계

지난 몇 년간 The BLUE® 앱은 활성 사용자 및 인앱예약에서 폭발적인 성장을 하며 강력한 판매 채널로 발전해왔습니다.



~ 988,000

FY23에 약 988,000명의 게스트(고유 기기)가 the BLUE® App을 사용했습니다.



~ 150만 유로

TUI BLUE 포트폴리오 전체에 대한 유료 서비스에 대한 예약 기능을 도입함으로써 창출된 매출이 €150만을 넘습니다.



8.59

The BLUE® 앱은 모든 고객님들께 호평을 받으며 휴가 경험의 중요 부분임을 입증했습니다.

고객 참여 촉진하기

고객 참여를 유도하는 채널로서 The BLUE® 앱을 사용하는 법

✔ 카운트다운 보기
참여와 기대를 높여보세요

✔ 부가 서비스 예약하기
객실 선택, 온라인 체크인 등

✔ 인하우스 푸시 알림 받기
호텔 내에서 진행되는
각종 이벤트 소식 놓치지 않
도록

✔ 웨이팅리스트 기능 사용하기
액티비티 등 예약이 꽉 찼을
때



여행 예약 추가하기

Travel Bookings

+ Add Booking

Next Booking:

Your dream holiday begins
in...

255

Days

12

Hours

56

Minutes

20

Seconds



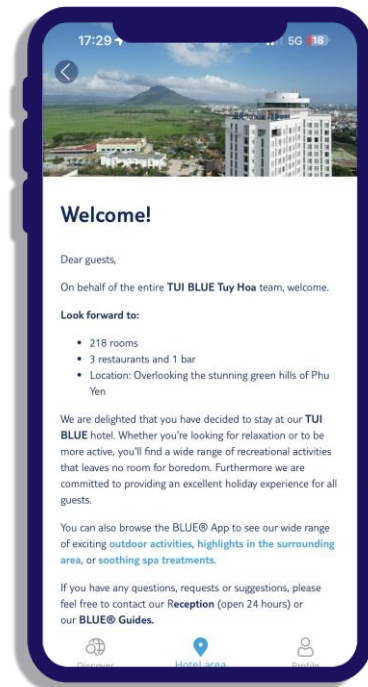
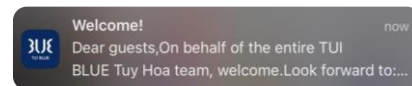
! 맞춤 푸시 알림 기능

✓ 액티비티, 디렉토리, 서비스 기능 등 앱의 **모든** 영역에서 푸시 가능
- 다양한 언어 지원

✓ 호텔 각 부서의 수익을 증진시키기 위해, 부가 서비스의 프로모션과 더불어
호텔에서 진행되는 각종 하이라이트와 이벤트를 고객님께 **노출**

✓ 메시지는 최대 300자까지 커스터마이징 가능하며
호텔이 간결하고 효과적인 광고를 즉석에서 활용할 수 있도록 함

✓ 대면 상호 작용의 필요성이 덜한 **인터랙티브 앱 경험**을 제공



부가 수익 증진시키기

The BLUE® 앱이 우리 호텔에 재정적으로 도움되는 방식

서비스 요청

수익 창출 사례 연구 - 유료 서비스 요청

예약 가능한 서비스:



서비스 요청



객실 선택



식사 예약



데이베드 예약



좌석 예약

광고 활용 영역:

- 예약 가능한 옵션으로 '서비스 요청'으로 제공
- 하이라이트 기능 활용의 좋은 예
- 특정 항목은 데일리 프로그램을 통해 광고될 수도 있음

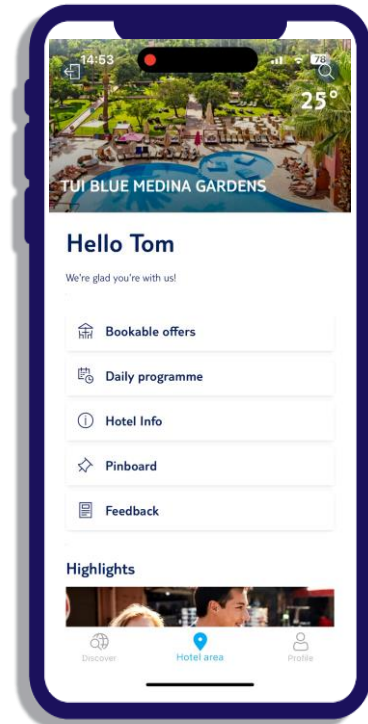
예약이 이루어지는 방식:

게스트가 특정 서비스를 선택

호텔이 요청을 수락 또는 거절

게스트는 서비스를 이용하고, 체크아웃 시 결제

TUI BLUE Medina Gardens



주요 팩트 및 숫자



3,240
총 요청 수



€ 103,000
서비스 매출 총액



€ 26.63
게스트 당 평균 소비액

객실 선택

수익 창출 사례 연구 - 유료 서비스 요청

예약 가능한 서비스:



서비스 요청



객실 선택



식사 예약



데이베드 예약



좌석 예약

광고 활용 영역:

- 예약 가능한 옵션 섹션 아래
- 여행 전 단계를 포함한 여행사 및 tui-blue.com
- 실시간 상태에서 (예약을 추가할 때)

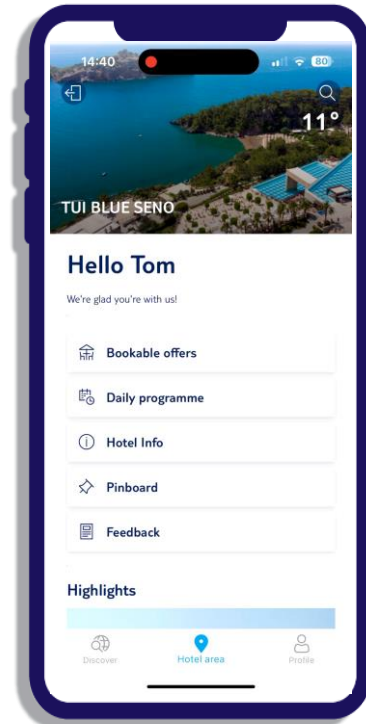
예약이 이루어지는 방식:

여행 전 게스트가 객실을 선택

호텔은 48시간 내 요청을 수락 또는 거절

게스트는 호텔에 도착하여 요금을 지불

TUI BLUE Seno



주요 팩트 및 숫자



6,258
박 예약



€ 53,600
SYR 매출



70%
예약 수락율

레스토랑 및 식사 예약

수익 창출 사례 연구 - 레스토랑 및 식사 예약

예약 가능한 서비스:



서비스 요청



객실 선택



식사 예약



데이베드 예약



좌석 예약

광고 활용 영역:

- 예약 가능한 옵션 섹션 아래
- 디지털 사이니지 요덱(Yodeck) 박스에서
- 인스피레이션 데스크 및 태블릿을 통해

예약이 이루어지는 방식:

게스트가 앱으로 테이블 예약

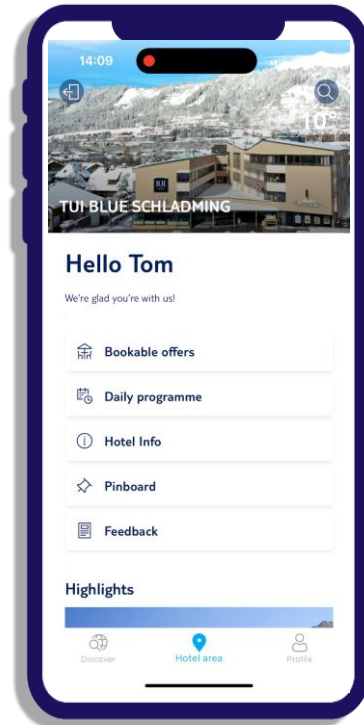


게스트가 호텔에서 식사를 즐기고, 식대는 객실 청구서에 추가됨



호텔 게스트는 체크아웃시 결제, 非호텔 게스트는 식사 종료시 결제

TUI BLUE Schladming



주요 팩트 및 숫자



240

식사 예약 건수



€ 8,666

식사 예약 매출 총액



€ 36.11

게스트 당 평균 소비액

데이베드 예약

수익 창출 사례 연구 - 유료 서비스 요청

TUI BLUE FALESIA

예약 가능한 서비스:



서비스 요청



객실 선택



식사 예약



데이베드 예약



좌석 예약

광고 활용 영역:

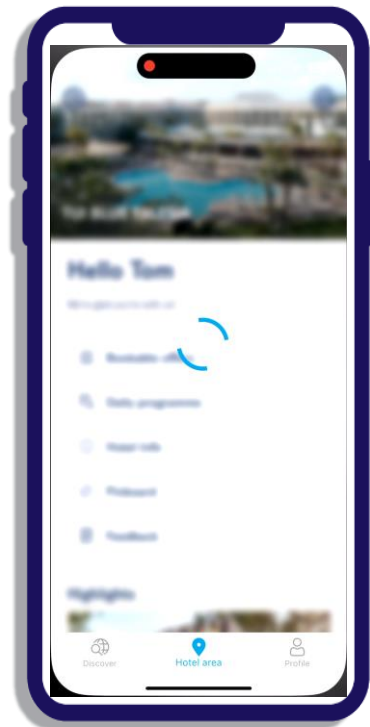
- 앱 메인 화면의 예약 가능한 옵션 및 하이라이트 아래
- 요덱(Yodeck) 디지털 사이니지
- (선택사항) 인식 높이기 위한 푸시 알림

예약이 이루어지는 방식:

게스트가 데이베드와 패키지를 선택

요청된 서비스가 수락 또는 거절됨. 객실 청구서에 추가됨

게스트는 호텔을 떠날 때 결제



주요 팩트 및 숫자



1,288

데이베드 예약 건수



€ 45,475

서비스 매출 총액



€ 35.31

게스트 당 평균 소비액

좌석 예약

수익 창출 사례 연구 - 좌석 예약 (이스케이프 룸)

TUI BLUE SCHEHERAZADE

예약 가능한 서비스:



서비스 요청



객실 선택



식사 예약



데이베드 예약

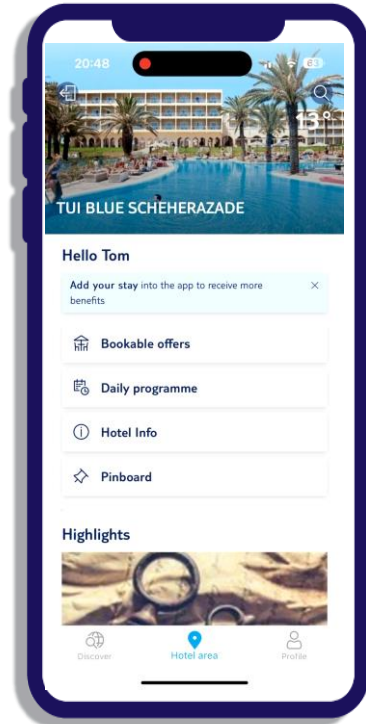
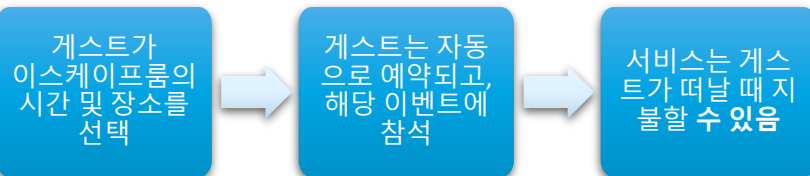


좌석 예약

광고 활용 영역 :

- 앱 메인 화면의 예약 가능한 옵션 및 하이라이트 아래
- 요덱(Yodeck) 디지털 사이니지
- (선택사항) 인식 높이기 위한 푸시 알림

예약이 이루어지는 방식 :



주요 팩트 및 숫자



251

예약 건수



502

참가자 수

업셀링 기회 활용하기

다양한 호텔 부서에서 매출을 증대시키기 위해 BLUE® 앱 예약 기능을 활용합니다.

ROOMS DIVISION

- 객실 선택
- 레이트 체크아웃 요청

BLUE® SPA

- 스파 트리트먼트
- 웰니스 경험

FRONT OFFICE

- 셀레브레이션 패키지
- 데이베드 예약
- 셔틀 서비스 (리조트 방향)

ENTERTAINMENT & FITNESS

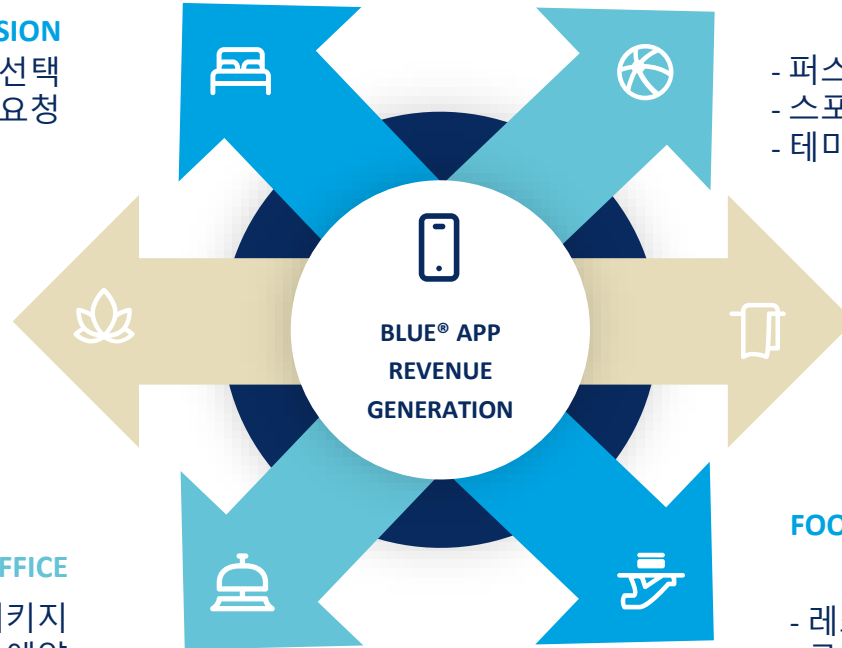
- 퍼스널 트레이닝 세션
- 스포츠 코트 예약
- 테마 주간 & 스페셜 게스트 방문

HOUSEKEEPING

- 세탁 서비스
- 미니바 업그레이드
- 특별 객실 내 장식
- 어매니티 쇼핑

FOOD & BEVERAGE

- 레스토랑 예약
- 룸 서비스
- AI 프리미엄 업그레이드
- 데이베드 음식 서비스



Thank You



감사합니다

PROTECT
GROUP

lighthouse

Shiji

agilysys

amadeus

Sabre

NOVOTEL
AMBASSADOR SEOUL DONGDAEMUN
HOTELS & RESIDENCES

COMMERCIAL STRATEGY CONFERENCE

*Transforming Hospitality: Innovative Strategies
for today's customer journey*



hsmái

SEOUL 28 June 2024