****

Pozdravljeni,

hvala, ker ste se udeležili spletnega predavanja **Komunikacija z gosti na digitalnih platformah**.

Da boste pridobljeno znanje lažje prenesli v prakso, smo pripravili dokument, ki vam bo v pomoč pri organizaciji spletne komunikacije z gosti. Dokument je sestavljen iz več delov. Izpolnite lahko celoten dokument ali pa zgolj posamezne dele, ki se vam zdijo relevantni za vašo organizacijo. Dobrodošlo je, da ga prilagodite vašim specifikam in potrebam. Posamezne dele lahko kopirate v nove dokumente in delite z vašimi zaposlenimi.

Še enkrat hvala za udeležbo in lep pozdrav,

****



1. **Kdo smo?**

Zagotovo imate v glavi že oblikovano jasno sliko o tem kdo ste in kaj lahko vašim gostom ponudite. S prenosom na papir se ta slika ozavesti in vam pomaga pri načrtovanju in izvedbi komuniciranja.

Izpolnite spodnje postavke.

**Opis:** *Katere storitve ponujate in komu?*

**Vizija podjetja*:*** *Navdihujoč opis tega, kar želi vaše podjetje doseči v prihodnosti.*

**5 konkurenčnih prednosti:**

5. **Kdo so naši gosti?**

Persone so fiktivne osebe, ki poosebljajo naše tipične uporabnike. Z raziskavo (pomagamo si lahko z različnimi statističnimi podatki in lastnimi izkušnjami) ugotovimo kdo so, kaj jih motivira in kako se odločajo za nakup. Ustvarimo lahko okoli 5 person (odvisno od specifik organizacije). Ko ustvarimo persone si lažje predstavljamo s kom komuniciramo.

Pripravili smo osnovni template, ki ga izpolnite s podatki za vašo organizacijo. Template in podatke, ki jih vpisujete prilagodite vašim specifikam.

**Persona 1** *(primer za nastanitveni obrat)*



**Ime:** *Emily*  
**Starost:** *24*  
**Prebivališče:** *London*  
**Poklic:** *Študentka*  
**Status:** *Samska*  
**S kom potuje:** *Skupina prijateljev*

**Zanimanja:** *Večerna zabava, nakupovanje, aktivnosti v naravi*

**Lastnosti:** *Očarljiva, zabavna, družabna*

**Primerni motiv potovanja:** *Ustvarjanje spominov*  
**Sekundarni motivi potovanja:** *Druženje s prijatelji, raziskovanje novih krajev, deljenje lepih fotografij na družbenih omrežjih*  
  
**Pričakovanja:** *Dobro razpoloženje, odklop od študijskih obveznosti, maksimalno zapolnjeni dnevi, varnost.*

**Vpliv na odločanje:** *Bližina centra, izgled sob, možnosti dodatnih aktivnosti.*

**Vir informiranja:** *Splet, družbena omrežja, priporočila oseb.*

**Časovnica:** *Raziskovati začne 1 mesec pred potovanjem na spletu*. *Rezervacijo opravi impulzivno, takoj ko najde nastanitev, ki ji je všeč.* *Vedno poišče možnost direktne spletne rezervacije, saj ve, da se s tem izogne plačilu provizije.* *Potovanje traja okoli 14 dni, v tem času zamenja 4 destinacije in prenočišča. V eni nastanitvi ostane 3-4 dni.*

**Opis:** *Dokler je brez obveznosti, si želi prepotovati čim večji del Evrope. S prijatelji se veliko pogovarjajo o vtisih in doživetjih na počitnicah. Izbira fotogenične kraje, ki ponujajo številne aktivnost. Veliko časa preživi na družbenih omrežjih.*

**Persona 2** *(primer za gostinski obrat)*



**Ime:** *Oliver*  
**Starost:** *41*  
**Prebivališče:** *Hanover*  
**Poklic:** *Samostojni podjetnik v IT sektorju*  
**Status:** *Poročen, 3 otroci*  
**S kom potuje:** *Z družino*

**Zanimanja:** *Sprehodi naravi, uživanje z družino*

**Lastnosti:** *Resen, introvertiran, varčen*

**Primerni motiv potovanja:** *Sprostitev od naporne službe*  
**Sekundarni motivi potovanja:** *Preživljanje časa z družino, čas zase*  
  
**Pričakovanja:** *Okusna hrana, dobro razmerje med ceno in kvaliteto, mirna atmosfera*

**Vpliv na odločanje:** *Cena, recenzije na spletu*

**Vir informiranja:** *Splet, osebje v hotelu (priporočila)*

**Časovnica:** *Raziskovati začne dan pred prihodom v restavracijo*. *Za nasvet vpraša osebje hotela v katerem biva, potem pa preveri tudi recenzije na spletu. Vedno pokliče v restavracijo in opravi rezervacijo mize. Če je s storitvijo zadovoljen se je v času potovanja pripravljen v isto restavracijo vrniti večkrat.*

**Opis:** *Enkrat letno se z družino odpravi na potovanje na neko novo lokacijo. Določi budget, ki se ga drži. Je zahteven gost, ki zahteva kakovostno storitev …*

1. **Koledar objav na spletnih kanalih**

Ob vsakodnevnih obveznostih na družbena omrežja pogosto pozabimo. Pripravite načrt objav, ki vam bo pomagal doseči, da bodo vaše objave redne.

Prilagodite in izpolnite spodnji koledar ali ustvarite poseben Google Calendar koledar, ki ga lahko delite z ostalimi zaposlenimi in omogoča pošiljanje opomnikov.  **April 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ponedeljek** | **Torek** | **Sreda** | **Četrtek** | **Petek** | **Sobota** | **Nedelja** |
|  |  |  | **IG story:** *tema* | **IG objava:** tema  **FB objava:**  *tema* | **IG story:** *tema*  **LinkedIn objava:** *tema* |  |
|  |  |  | 1. april | 2. april | 3. april | 4. april |
|  | **FB objava:**  *tema*  **IG objava:**  *tema* | **IG story:** *tema* | **FB objava:**  *tema*  **IG objava:**  *tema* | **IG objava:**  *tema* | **FB objava:**  *tema* **IG story:** *tema* | **IG story:** *tema* |
| 5. april | 6. april | 7. april | 8. april | 9. april | 10. april | 11. april |
| **IG guide:** *tema* | **FB objava:**  *tema* **IG story:** *tema* | **IG story:** *tema*  **IG objava:**  *tema* | **FB objava:**  *tema* | **IG objava:**  *tema* | **FB objava:**  *tema* |  |
| 12. april | 13. april | 14. april | 15. april | 16. april | 17. april | 18. april |
|  | **FB objava:**  *tema* **IG story:** *tema* | **IG objava:**  *tema* | **FB objava:**  *tema* | **IG story:** *tema* | **FB objava:**  *tema* **IG objava:**  *tema* | **IG story:** *tema* |
| 19. april | 20. april | 21. april | 22. april | 23. april | 24. april | 25. april |
|  | **FB objava:**  *tema* |  | **FB objava:**  *tema* **LinkedIn objava:** *tema* | **Blog:** *tema*  **IG story:** *tema* |  |  |
| 26. april | 27. april | 28. april | 29. april | 30. april |  |  |

1. **Predloge za direktno komuniciranje**

Poskrbite za dvosmerno komunikacijo, brez da bi vam ta vzela preveč časa. Pripravite predloge v več jezikovnih različicah, ki jih boste lahko po potrebi urejali in prilagajali. Seznam dopolnite s predlogami, ki bodo uporabne za vašo organizacijo.

* **Odgovor na povpraševanje**
* **Potrditev rezervacije**
* **Zahvala za zaključeno rezervacijo s prošnjo za recenzijo (e-mail)**
* **Odgovor na pozitivno recenzijo**
* **Odgovor na negativno recenzijo**
* **…**