

Firma Sun & Snow, która zarządza wynajmem ponad 2 tys. apartamentów w przeszło 30 miejscowościach wypoczynkowych oraz miastach w Polsce, w ramach własnych kanałów rezerwacyjnych obsługuje średniorocznie już ponad 75 proc. pobyków w zarządzanych przez siebie apartamentach. To efekt inwestycji i prac rozwojowych, które nastąpiły w ostatnich latach. Dążenie do zwiększenia znaczenia własnych kanałów rezerwacyjnych ma też na celu zwiększenie dochodów właścicieli apartamentów współpracujących z Sun & Snow.

Udział własnego serwisu rezerwacyjnego Sun & Snow w opłaconych wyjazdach w 2019 r. wynosił około 50 proc., zaś udział tylko jednego serwisu zewnętrznego - Booking.com blisko 40 proc. Zmiana nastąpiła w kwietniu ub. r., kiedy udział w sprzedaży własnych rezerwacji operatora wzrósł do 78 proc. Z systemu rezerwacyjnego Sun & Snow, można skorzystać zarówno on-line, poprzez dedykowaną stronę internetową i jej wersję mobilną, jak i za pośrednictwem call center.

„Kluczowa, zwłaszcza w kontekście ostatniego 1,5 roku, gdy wszedł bon turystyczny okazała się rola jaką w naszym systemie rezerwacyjnym pełni call center. Bez wyspecjalizowanej infolinii, obsługa ruchu związanego z bonem, praktycznie byłoby niemożliwe. Wprowadzamy też sukcesywnie liczne udogodnienia i funkcjonalności, które owocują większą satysfakcją klientów. Od jakiegoś czasu nasze oprogramowanie daje możliwość oddzwonienia w przypadku nieodebranego połączenia. To nasza duża przewaga nad zewnętrznymi agregatorami rezerwacyjnymi i porównywkami ofert” – mówi **Karolina Orłowska, Dyrektorka Operacyjna Sun & Snow.**

W całym ubiegłym roku rezerwacje samodzielnie wypracowane przez Sun & Snow ukształtowały się na poziomie 61 proc., ale zdarzały się pojedyncze okresy kiedy ten udział spadał do około 50 proc. Obecny rok może być znacznie lepszy, gdyż w lipcu i sierpniu, czyli w szczycie sezonu, wskaźniki te wyniosły odpowiednio 73 i 79 proc., co jest świetnym prognozą dla wyników całorocznych.

„Nasz system informatyczny to największy autorski system rezerwacyjny w Polsce, który jest dedykowany dla jednego operatora. Do obecnej pozycji spółka Sun & Snow dochodziła stopniowo – decydując się na sukcesywny i zrównoważony rozwój. Zapewne aktualna skala działalności nie byłaby możliwa, gdyby nie decyzja, która zapadła kilka lat temu o budowie nowego systemu rezerwacyjnego. Dzięki temu, że jest to autorski system, wciąż możemy rozbudowywać go o kolejne moduły i dodawać nowe funkcjonalności. Posiadanie własnego narzędzia rezerwacyjnego daje też bezpieczeństwo i niezależność od polityki cenowej w zakresie prowizji czy kondycji portali zewnętrznych, zarówno dla Sun & Snow jak i właścicieli apartamentów. Widać było to doskonale w kwietniu br., gdy współpraca z serwisami zewnętrznymi bardzo zmalęła, a ponad 90 proc. rezerwacji zrealizowaliśmy sami. Dodatkowo wzmocniamy działania marketingowe, dzięki czemu stale zwiększamy napływ nowych klientów, a profesjonalna obsługa rezerwacji przekłada się na bardzo dobry wynik tzw. powracających klientów” – mówi **prezes Sun & Snow, Marcin Dumania.**

Wzrost znaczenia własnego systemu rezerwacyjnego w tym roku, kiedy średnia przekroczyła 70 proc., zbiegł się ze wzrostem obłożenia obsługiwanych apartamentów. W wysokim sezonie (lipiec-sierpień) Sun & Snow, zanotowała średnie obłożenie na poziomie 84 proc. Dla porównania w ostatnich dwóch latach wskaźnik ten wynosił około 80 proc.

Ostatecznie Sun & Snow zamknął lipiec z obłożeniem na poziomie 76 proc. (65 proc. rok wcześniej i 72% w 2019 r.). W sierpniu poziom rezerwacji wyniósł 91 proc. (w porównaniu z 94 proc. rok wcześniej i z 88 proc. w 2019 r.).

„W ciągu ostatnich dwóch lat zainwestowaliśmy wiele środków i czasu w prace nad udoskonaleniem systemu rezerwacyjnego, co odzwierciedlają osiągnięte wyniki. Przeprowadziliśmy kilka audytów i poszczególne moduły zostały przeprojektowane. Dodaliśmy też wiele funkcjonalności, w tym panel właściciela dedykowany właścicielom apartamentów, których wynajmem zarządzamy. Kluczowa była jednak decyzja dotycząca unowocześnienia mobilnej wersji strony www, odpowiadającej za większość rezerwacji. Czasy się zmieniają i decyzje dotyczące wyjazdów są często podejmowane spontanicznie i realizowane za pomocą telefonu” – podsumowuje **Karolina Orłowska z Sun & Snow.**

Jak podaje Sun & Snow - rok 2021 będzie najprawdopodobniej pierwszym pełnym rokiem kalendarzowym, kiedy udział rezerwacji poprzez kanały własne nie spadnie w żadnym miesiącu poniżej 60 proc. W pierwszych miesiącach 2020 r. ten udział wynosił bowiem jeszcze 53 proc.