



MODELLI DI EMAIL GRATUITI PER HOTEL

**Perfetti per ottimizzare la
comunicazione con gli ospiti**



CONFERMA DI PRENOTAZIONE



BUON SOGGIORNO!

Ogni albergatore sa che l'esperienza in hotel inizia molto prima che gli ospiti mettano piede in struttura. Dal momento in cui prenotano direttamente sul sito dell'hotel o tramite una OTA, gli ospiti vogliono sentirsi già i benvenuti.

Un modo per farlo è comunicare con loro in maniera efficace via email.

In questa guida troverai alcuni template che potrai utilizzare in ogni fase del guest journey, dalla conferma della prenotazione ai messaggi post-soggiorno.

EMAIL DI CONFERMA

La mail di conferma della prenotazione è uno strumento semplice che permette agli albergatori di riconoscere la prenotazione e il pagamento dell'ospite. Inviandola, i tuoi ospiti sapranno che l'hai ricevuta, e questo infonderà loro fiducia e sicurezza.

L'e-mail di conferma della prenotazione deve contenere tutte le informazioni fondamentali, come l'importo pagato, il numero di ospiti e la tipologia di camera, così come il numero di notti che l'ospite intende passare in hotel.



TEMPLATE 1

Da: reservations@hotelraccoon.com ✓



Il tuo soggiorno a [nome dell'hotel]

Ciao [nome],

ti ringraziamo per aver scelto di soggiornare presso la nostra struttura, [nome dell'hotel]! Siamo lieti di confermare la tua prenotazione per [date].

La prenotazione comprende quanto segue:

Tipo di camera: [tipo di camera]

Numero di ospiti: [numero di ospiti]

Numero di notti: [numero di notti]

Costo totale: [costo totale]

Per effettuare il check-in, ricordati di portare con te un documento d'identità valido con foto.

L'orario di check-in è [orario] e l'orario di check-out è [orario].

Siamo lieti di poterti ospitare nella nostra struttura, e siamo a tua disposizione per rendere il tuo soggiorno ancora più confortevole.

Cordialmente, il team di [nome dell'hotel]

[INVIA ORA](#)

TEMPLATE 2

Da: reservations@hotelraccoon.com

La tua prenotazione presso [nome dell'hotel] effettuata tramite [Booking.com/ TripAdvisor/ relevant OTA] è confermata.

LO SAPEVI?

Con un channel manager adeguato puoi inviare mail di conferma prenotazione personalizzate agli ospiti che hanno prenotato tramite OTA.

Ciao [nome dell'ospite],

siamo lieti di informarti che la tua prenotazione è confermata.

Con questa mail vogliamo anzitutto confermare la tua prenotazione, ma dirti anche che non vediamo l'ora di ospitarti!

Preparati a creare ricordi indelebili, perché è per questo che siamo conosciuti.

Per comodità ti riportiamo di seguito i dettagli della tua prenotazione, che potrai mostrarci al tuo arrivo:

Data: [data]

Ora: [ora di inizio - ora di fine]

Dati del cliente:

[Nome]

[Email]

[Numero di telefono]

Politica di cancellazione:

[La tua politica di cancellazione e rimborso]

Non vediamo l'ora di averti qui con noi!

[nome dell'hotel].

TEMPLATE 3

Da: reservations@hotelraccoon.com

La tua prenotazione a [nome dell'hote] è confermata.

Ciao [nome dell'ospite],

Non vediamo l'ora di darti il benvenuto a [nome dell'hotel] il [data]. Di seguito riportiamo le informazioni relative alla tua prenotazione.

Dati dell'ospite:

[Nome :]

[Email :]

[Numero di telefono:]

[Numero di ospiti:]

[Indirizzo dell'hotel:]

[Coordinate sulla mappa:]

Informazioni sul parcheggio:

[Indicazioni stradali e altre info importanti:]

[Contatti dell'hotel:]

Non vediamo l'ora di accoglierti in struttura!
Il team di [nome dell'hotel]

EMAIL PRE-SOGGIORNO

Un vantaggio notevole della mail di pre-stay è che ti permette di essere proattivo/a e anticipare le esigenze dei tuoi ospiti. La mail pre-soggiorno rappresenta l'occasione perfetta per proporre un servizio extra o un upgrade della camera, e rendere il soggiorno ancora più confortevole.

Grazie a questo tipo di mail puoi migliorare il soggiorno dell'ospite prima del suo arrivo, ad esempio fornendo

indicazioni sul parcheggio, sulle attrazioni locali o sui ristoranti.

Oggi la maggior parte dei viaggiatori si aspetta anche di poter fare il check-in online comodamente uno o due giorni prima dell'arrivo.

Le statistiche dimostrano che in tal modo i tempi di check-in si riducono di oltre il 60%, il che rende il check-in online indispensabile per le strutture ricettive di tutto il mondo.



Gentile [nome dell'ospite],

non vediamo l'ora di darti il benvenuto a [nome dell'hotel] il [data]. Ti contattiamo per informarti che nella nostra struttura è attivo il check-in online, un servizio che renderà il tuo arrivo in hotel ancora più piacevole.

Per iniziare la procedura di check-in online clicca sul link qui sotto e inserisci i tuoi dati. In questo modo non dovrai fare la fila in reception quando arriverai in hotel.

[\[Link al check-in online\]](#)

Ti aspettiamo!

Cordiali saluti,
lo staff di [nome dell'hotel].

LO SAPEVI?

Il software per il check-in online è oggi ampiamente utilizzato da alcuni dei migliori hotel. Tale software consente agli ospiti di effettuare il check-in online prima del loro arrivo, evitando così eventuali seccature in reception e gestendo al meglio le loro aspettative già a partire dall'e-mail di pre-soggiorno. Grazie a questo strumento l'esperienza dell'ospite e dello staff dell'hotel sarà molto più semplice e meno stressante.



Suite Studio



Scanner documenti

Scansiona il passaporto o la carta d'identità per inserire automaticamente i dati dell'ospite.

Tipologia di ospite*

Genere*

Nome di battesimo*

Cognome*

Lingua*

TEMPLATE 2

Da: reservations@hotelraccoon.com ✓



Sei pronto/a per il tuo prossimo soggiorno presso [nome dell'hotel]?

Ciao [nome dell'ospite],

mancano pochi giorni al tuo soggiorno e speriamo che tu sia felice quanto noi! In questa mail troverai tutto ciò di cui hai bisogno per effettuare il check-in senza problemi il [data del check-in].

Salta la coda in reception e fai il check-in online prima del tuo arrivo usando questo link [inserire link]. Potrai anche fare un upgrade e scegliere ciò che preferisci tra i servizi extra che offriamo, come un [cesto di benvenuto], un [massaggio di coppia] o una [bottiglia ghiacciata del nostro miglior vino in camera].

Dati dell'ospite:

Nome dell'ospite: [nome e cognome]

Numero di notti: [notti]

Data di arrivo: [data di inizio]

Data di partenza: [data di fine]

Indirizzo: [Indirizzo dell'hotel]

Informazioni sul parcheggio: [parcheggio riservato per i tuoi ospiti]

Informazioni importanti: [policies, pagamento, informazioni sul WiFi, ecc.]

Ti invitiamo a consultare la nostra guida turistica per scoprire dove mangiare, cosa visitare e dove andare. In caso di modifiche alla prenotazione (ad esempio l'aggiunta di un minibar o di una candela profumata), ti preghiamo di contattarci al [numero di telefono] o di inviarci un'e-mail a [indirizzo e-mail].

A presto!

Il team di [nome dell'hotel]

UPSELLING

Un software potente come quello di RaccoonUpsell ha generato migliaia di Euro di revenue extra per tante strutture ricettive.

RaccoonUpsell è uno strumento automatico che propone servizi extra e upgrade delle camere agli ospiti in arrivo per rendere il loro soggiorno ancora più piacevole.



Che ne dici di un upgrade?



Matrimoniale con vista mare



Bicicletta



Champagne



Cioccolato



Grazie a RaccoonUpsell puoi promuovere e vendere qualsiasi cosa, dalla colazione alla bottiglia di vino, dalle visite guidate ai trattamenti nella spa.

TEMPLATE 3

Da: reservations@hotelraccoon.com

Tic Toc - la tua vacanza è in arrivo!

Ciao [nome dell'ospite],

Noi dell'[nome dell'hotel] non vediamo l'ora di averti qui con noi in struttura!

Il nostro scopo è quello di offrirti la migliore esperienza possibile, perciò puoi contattarci quando vuoi al [numero di telefono] per assicurarti che sia tutto pronto prima del tuo arrivo (qualcuno ha detto drink di benvenuto?).

Ricorda che siamo a tua disposizione per rendere il tuo soggiorno il più rilassante possibile, quindi non esitare a contattarci per qualsiasi tua richiesta. Non vediamo l'ora di trasformare il tuo viaggio in un'esperienza davvero memorabile.

A presto,
Il team dell'hotel

EMAIL POST-STAY

La comunicazione con l'ospite non dovrebbe interrompersi dopo la sua partenza. Le mail di post-stay servono proprio a ringraziare gli ospiti per aver scelto il tuo hotel, e rappresentano anche il momento più opportuno per chiedere loro di lasciare una recensione su siti come TripAdvisor o Booking.com. Nel mondo digitale di oggi le recensioni sono infatti particolarmente importanti per la riprova sociale.

Questa mail è anche una buona occasione per chiedere agli ospiti di compilare un sondaggio. I sondaggi hanno una duplice funzione: da un lato mettono in evidenza le eventuali aree di miglioramento della struttura, e dall'altro ti mostrano quali sono i tuoi punti di forza.

Non dimenticare infine di inserire un codice sconto per invogliare gli ospiti a tornare da te!



TEMPLATE 1

Da: reservations@hotelraccoon.com ✓

Speriamo che il tuo soggiorno presso [nome dell'hotel] ti sia piaciuto.

Gentile [Nome dell'ospite],

ci auguriamo che il tuo soggiorno presso [nome dell'hotel] sia stato di tuo gradimento.

La tua fedeltà è molto importante per noi, ecco perché in segno di riconoscenza vogliamo offrirti uno sconto del 10% sul tuo prossimo soggiorno se prenoterai direttamente con noi.

Usa il codice "LOYALTY10" al momento del checkout per applicare lo sconto. Non vediamo l'ora di riaverti con noi in hotel.

Cordiali saluti,
[Nome dell'hotel]



Torna a trovarci!

Ciao [Guest Name],
ci auguriamo che il tuo soggiorno presso [nome dell'hotel] sia stato di tuo gradimento. La tua fedeltà è molto importante per noi, ecco perché in segno di riconoscenza vogliamo offrirti uno sconto del 10% sul tuo prossimo soggiorno se prenoterai direttamente con noi.

TEMPLATE 2

Da: reservations@hotelracoon.com

**Grazie per aver soggiornato a
[nome dell'hotel].**

19 giugno 2022



Gianna

Canada

10

Il nostro soggiorno è stato eccezionale. Il personale è cordiale e estremamente disponibile. Il buffet della colazione aveva opzioni vegane molto buone e l'hotel si trova in posizione centrale.

19 giugno 2022

Risposta - Your Hotel

Ciao [Nome dell'ospite],

ci auguriamo che il tuo soggiorno presso [nome dell'hotel] sia stato di tuo gradimento. Ci impegniamo affinché tutti i nostri ospiti vivano una bella esperienza, per questo ci fa sempre piacere ricevere un feedback da chi ha soggiornato da noi.

Ti saremmo quindi estremamente grati se volessi lasciarci una breve recensione della tua esperienza su [Booking.com/ TripAdvisor].

Ti ringraziamo per aver scelto la nostra struttura per le tue vacanze e speriamo di rivederti anche in futuro.

Buon viaggio e speriamo di risentirci presto!
[nome dell'hotel].

Da: reservations@hotelraccoon.com ✓

Com'è stato il tuo soggiorno a [nome dell'hotel]?

Caro/a [nome dell'ospite],

ci auguriamo che il tuo soggiorno presso [nome dell'hotel] sia stato di tuo gradimento.

Teniamo molto alla tua opinione, ecco perché ti saremmo grati se potessi prenderti un po' di tempo per completare un sondaggio sul tuo recente soggiorno presso di noi.

Il tuo feedback è essenziale per permetterci di migliorare continuamente il nostro servizio e garantire a tutti gli ospiti un'esperienza memorabile.

Per compilare il sondaggio clicca sul link qui sotto: [Link al sondaggio].

Ti ringraziamo per il tempo che vorrai dedicarci e saremo lieti di ascoltare la tua opinione.

Un saluto cordiale,
[Nome]
[Nome dell'hotel]



 TORNA A TROVARCI

Le email sono un mezzo di comunicazione vitale per il settore dell'ospitalità.

Sfruttando la tecnologia, le email possono essere utilizzate per informare gli ospiti e interagire con loro in tutte le fasi della loro esperienza.

Ciò consente di aumentare il revenue, di comprendere meglio le esigenze e la soddisfazione dei clienti, e di apportare i miglioramenti necessari per raggiungere l'eccellenza.

DUE PAROLE SU

RoomRaccoon

PRENOTA UNA DEMO

RoomRaccoon ha vinto il premio di Hotel Tech Report come miglior gestionale del 2020 e 2021 ed è tra i finalisti anche per il 2022.

Questo software completamente integrato, scelto da oltre 10.000 clienti in Europa, Africa e Nord America, è stato progettato per promuovere e gestire al meglio la tua attività.

