

JEDEME NAPLNO ...

POMŮŽEME VÁM S PODNIKÁNÍM



“Přemýšlejte o tom, jak mohou moderní on-line nástroje přispět k růstu Vašeho podnikání.”

tvůrci intuitivního rezervačního systému reenio

Rezervujte naplno

Rezervační systém reenio jste si nejspíše vyzkoušeli a možná ho už i používáte pro rezervace svých zákazníků. Zde najdete krátký přehled funkcí a tipů, které Vám pomohou ještě lépe systém využívat, nebo Vám usnadní rozhodování, jestli a jak začít své rezervace rezervovat on-line. **Víte, že ...**

1 // ... v přehledu rezervací si můžete myší označit více dní v kalendáři najednou?

Získáte tak přehled o delším období a zároveň si můžete nastavit potřebné filtrování. Pokud chcete informace o rezervacích exportovat, můžete to provést jednoduše a s ohledem na celou řadu parametrů. Myslete na to, že **rezervace náhradníků a stornované rezervace** jsou v základním nastavení schovány.

2 // ... databázi zákazníků můžete rozšiřovat bez ohledu na registrace či rezervace?

Pokud už máte kontakty svých zákazníků, můžete je zadat do systému **ručně nebo pomocí nástroje import**. Jestliže se v budoucnu zákazník zaregistruje se stejným e-mailem, všechny informace se propojí s jeho účtem. Zároveň je možné jednotlivé záznamy o zákaznících spojovat do jednoho (v případě vzniku duplicitních záznamů).

3 // ... můžete u termínu pro rezervace zadávat cenu?

Pokud cenu nastavíte na 0, bude se zobrazovat tak, že cena rezervace je ZDARMA. Pokud cenu nevyplníte vůbec, položka cena se nebude u rezervace vůbec zobrazovat. Jestliže nastavíte konkrétní cenu, tak ta bude zařazena **do procesu "cenotvorby"** s ohledem na kapacitu rezervace, slevy, doplatky, apod. To stejné platí u cenových variant, které také můžete u termínů využívat.

4 // ... u termínu můžete určit kapacitu omezující rezervace?

Ovlivnit můžete několik parametrů termínu: **celková kapacita, kapacita na jednu rezervaci či omezení na jedinou rezervaci**. Kombinací těchto parametrů můžete snadno omezit počet rezervovaných zákazníků nebo umožnit pouze jedinou rezervaci do určitého počtu obsazených míst.

5 // ... se mohou rezervovat také náhradníci?

Pokud to Vaše nabídka služeb umožňuje a vyžaduje, je možné nechat rezervovat také náhradníky. U termínu typu "celý jeden termín" můžete povolit **určitý počet náhradníků**. Ti budou automaticky zarezervováni, pokud se pro ně na daný termín uvolní místo.

6 // ... u zdrojů můžete uvést detailní popis či přidat fotografii nebo přesnou lokaci?

Tyto informace se pak zobrazují zákazníkům na rezervační stránce a v potvrzovacích e-mailech. Doporučujeme údaje **vyplnit srozumitelně, bez překlepů a správně**. Především fotografie by měly mít dostatečnou kvalitu (ideálně ve formátu na šířku).

7 // ... můžete přímo při rezervaci požádat zákazníka o dodatečné informace?

V systému si můžete vytvořit různé rezervační formuláře a ty následně přiřadit k termínům. Při rezervaci se pak zákazníkovi zobrazí i další vstupní pole, podle Vašich potřeb. To se hodí třeba na **délku vlasů nebo typ automobilu**. Pomocí formulářů můžete také upravovat cenu o slevy nebo doplatky (zapůjčení výstroje, sleva za dítě, apod.)

8 // ... rezervační systém umí posílat SMS zprávy klientům?

Podle nastavení může systém automaticky odesílat SMS zprávy s informacemi o potvrzení rezervace nebo s připomínkou blížící se rezervace. Pokud potřebujete zákazníkům sdělit něco specifického, máte možnost jim **poslat SMS zprávu přímo ze systému, a to jednotlivě nebo hromadně**.

9 // ... každý termín může mít přiřazenu barvu?

Tato barva se převezme i pro jednotlivé rezervace, které z termínu vnikly. To Vám v administraci dává větší přehled o rezervacích pomocí různého obarvení (barvy se nepoužívají v kalendáři pro zákazníky).

10 // ... můžete v administraci vytvářet rezervace bez ohledu na termíny?

To je vhodné např. v okamžiku, kdy se zákazník objednává telefonicky. Můžete si v administraci vybrat z dostupných termínů, ale můžete také vytvořit rezervaci přímo v zadaný čas a s využitím odpovídajících zdrojů. Zároveň tak můžete blokovat zdroje pro další rezervace (hlídání kolizí). Specialitou je možnost vytvořit takovouto **rezervaci i bez uvedení konkrétního zákazníka**.

Vyberte si podle potřeby

Každý typ podnikání je určitým způsobem specifický. Nemusí se jednat jen o to, jaké služby nabízí, kdo jsou jeho zákazníci nebo kde působí, ale také o to, jak velká je množina zákazníků a jak se s nimi komunikuje. Pro efektivní využívání on-line rezervačního systému je důležité správně zvolit jeho parametry a dostupné funkce.

 FREE ZDARMA a napořád	 BUSINESS od 225 Kč/měsíc méně než 23 haléřů za jednu rezervaci	 PREMIUM od 584 Kč/měsíc méně než 6 haléřů za jednu rezervaci
--	--	--

Určitě víte, že systém reenio můžete **aktivně využívat ZDARMA a na neomezeně dlouhou dobu**. Pokud jste živnostník či firma s několika málo desítkami rezervací měsíčně, bude pro Vás tato bezplatná varianta ideálním a dostačujícím řešením. Pokud to však myslíte s podnikáním, a především on-line rezervacemi a prodejem on-line vstupenek vážně, určitě uvítáte, pokud množství objednávek Vašich služeb bude stále růst. S tím Vám může pomoci efektivní nasazení on-line rezervačního systému s využitím některého z placených balíčků.

OPRAVDU VÁM STAČÍ BALÍČEK FREE?

Podívejte se tedy, zda už nejsou aktuální možnosti Vašeho bezplatného balíčku na hraně, a zda by nebylo dobré sáhnout po rozšíření, byť v podobě placených balíčků.

V balíčku FREE totiž máte určité omezení počtu rezervací a dostupných zdrojů. Ve vyšších předplacených balíčcích pak můžete bez problémů navíc využívat kredit měsíčně zdarma, máte možnost propojit systém se statistikami na Google Analytics, můžete synchronizovat svůj pracovní kalendář, můžete zasílat upozornění svým zaměstnancům, můžete mít rezervační stránku na vlastní doméně a mnoho dalších funkcí a rozšíření.

Předplatné si můžete pořídit za výhodné ceny a na různá časová období. Sami si tak můžete snadno vypočítat, kolik Vás bude jedna rezervace v systému stát a jak tento moderní způsob komunikace se svými zákazníky zakomponujete do svého obchodního plánu.

KOLIK STOJÍ JEDNA REZERVACE

U našeho nejžádanějšího předplatného BUSINESS může stát jedna rezervace méně než 23 haléřů. V hodnotě jednoho "lepšího" rohlíku tak můžete provést přibližně 34 rezervací svých zákazníků.

Když k tomu přidáte 1 SMS zprávu upozorňující zákazníka na blížící se termín jeho rezervace, pak stačí do cen Vašich služeb započítat **méně než 2 Kč** a máte perfektní, moderní, inovativní a levný způsob komunikace, který Vaši zákazníci jistě ocení.



máslový croissant **7,90 Kč**

Jak komunikovat

Jedním z hlavních přínosů využití rezervačního systému v praxi je automatizace některých činností v internetovém prostředí a za pomoci moderních komunikačních kanálů. Kvalitní komunikace je klíčovým krokem k úspěšnému podnikání a spokojeným zákazníkům. Systém reenio podporuje dva hlavní kanály pro přímou komunikaci s klienty.

E-MAIL

Tato forma komunikace patří mezi standard, který je dostupný ve všech variantách rezervačního systému reenio.

E-mailové zprávy se automaticky zasílají Vaším klientům v souvislosti s jejich registrací či rezervacemi. Jsou tak automaticky informováni o tom, že byla úspěšně vytvořena jejich rezervace, že se blíží termín rezervace nebo o stornování konkrétní rezervace. Mimo automatické e-maily je možné posílat i hromadné zprávy se specifickými informacemi.

VÝHODY

Výhodou e-mailů je především jejich univerzálnost a široká možnost použití spolu s nízkými, až nulovými, náklady. Zároveň stačí znát e-mailové adresy svých zákazníků, abyste s nimi mohli komunikovat a oslovovat je nejen v rámci provozu rezervačního systému, ale také dalších marketingových aktivit.

NEVÝHODY

Hlavní nevýhodou je problematická garance doručení či přečtení. V dnešní době je stále větší tlak na boj s nevyžádanou poštou (SPAM). Díky různým filtrům a nastavením u různých provozovatelů e-mailových schránek pak dochází k situacím, kdy jsou jako SPAM označeny i bezproblémové a očekávané e-mailové zprávy.

Další nevýhodou je pak způsob zobrazení samotných e-mailů. Existuje celá řada aplikací a způsobů, jak si e-mail prohlédnout (webmail, chytré telefony, PC aplikace, atd.) a záleží na vypělosti těchto aplikací, jak obsah e-mailu zobrazí nebo jak si poradí s některými ovládacími prvky. Typickým příkladem je např. rozdílné zobrazení zprávy v aplikaci MS Outlook a webovém prostředí Gmail.

V nápovědě (<https://manual.reenio.cz>) najdete informace o tom, jak technicky zajistit větší doručitelnost a důvěryhodnost e-mailů zasílaných z rezervačního systému.

SMS ZPRÁVA

I když dnes existuje celá řada možností, jak pomocí různých aplikací rychle komunikovat, SMS zprávy pořád zůstávají velmi využívanou službou a funkcí mobilních telefonů.

Rezervační systém reenio umožňuje využívat SMS zprávy k rychlé a cílené komunikaci se zákazníky. SMS zprávy mohou doplnit nebo zcela nahradit veškerou e-mailovou komunikaci mezi rezervačním systémem a zákazníkem.

VÝHODY

Hlavní výhodou je téměř 100% míra doručitelnosti. U SMS zpráv se nemůže stát, že by zpráva spadla do SPAMu, ale vždy dorazí na konkrétní mobilní telefon zákazníka. Ten je zároveň motivován si zprávu téměř okamžitě přečíst.

SMS zprávy tak lze efektivně využít v krizových situacích, kdy je třeba zákazníky rychle informovat.

NEVÝHODY

Hlavní nevýhodou je cena. Protože se jedná o komunikaci mimo internet, je nutné počítat s náklady na odeslání a doručení zprávy. Pro zasílání SMS zpráv je potřeba mít dostatečný kredit, který získáte zdarma nebo si jej můžete zakoupit.

Druhou nevýhodou je pak omezení formy předávaných informací a jejich množství/délka SMS.

VLASTNÍ ZPRÁVY



Standardní systémové zprávy (potvrzení o rezervaci, upozornění, apod.) jsou zasílány systémem automatizovaně (dle nastavení) a v podobě, kterou určuje sám systém.

Pomocí tzv. vlastních zpráv však můžete tuto standardní komunikaci rozšířit a přizpůsobit zcela svým potřebám. **Můžete definovat vlastní obsah zpráv, které se zašlou při určité události nebo určitý okamžik.**

Tyto zprávy nemusí být pouze jednoduchý text, ale je možné využít propojení se systémem SmartEmailing a posílat opravdu komplexní e-maily. Typicky tak snadno vyřešíte např. **dotazník spokojenosti zaslaných ihned po skončení rezervovaného času.** Opravdovou specialitou jsou pak vlastní SMS zprávy, které můžete zasílat dokonce na konkrétní telefonní číslo. **Zapnout saunu hodinu před rezervací tak není žádný problém!**

Jak na spokojené zákazníky

Kdo je spokojený zákazník? Odpověď není jednoduchá a závisí nejen na typu podnikání. Obecně se dá ale říct, že je to takový zákazník, který je spokojen s poskytnutou službou, chválí Vás mezi svými přáteli, a především se k Vám vrací a využívá služeb opakovaně. S takovými zákazníky je potřeba pracovat a hýčkat si je. Rezervační systém reenio Vám s tím může pomoci.

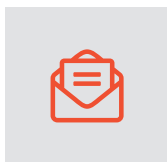
Pokud už používáte systém reenio pro rezervace svých zákazníků, pak kromě samotných rezervací máte také přehled o jednotlivých zákaznících. Vytváří se tak databáze kontaktů, se kterou můžete dále pracovat. Můžete si jednoduše rozdělovat zákazníky do různých kategorií, zobrazovat si přehledy jejich historie a také je **importovat a exportovat**. To umožní snadné propojení s jinými systémy. Typickým příkladem takového propojení může být systém pro rozesílání profesionálních newsletterů na e-mailové adresy, které automaticky získáváte díky rezervacím svých zákazníků.



Díky univerzálnímu formátu můžete importovat a exportovat data o svých zákaznících mezi nejrůznějšími systémy. Abychom Vám však podnikání usnadnili co nejvíce, **obsahuje systém reenio přímé propojení s nástrojem SmartEmailing**. Stačí jen oba systémy propojit a můžete jedním kliknutím přenést databázi kontaktů do databáze adresátů pro rozesílku newsletterů. Propojení může být dokonce automatické - ve chvíli registrace nebo rezervace nového zákazníka se systém reenio sám postará o to, aby byl nový kontakt přidán do databáze SmartEmailing.

Více o možnostech a fungování propojení se systémem SmartEmailing najdete v nápovědě na webu <https://manual.reenio.cz>

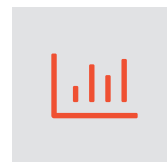
E-mailový marketing je efektivní způsob, jak rychle, snadno a levně oslovit primárně své zákazníky. Můžete je informovat o novinkách nebo jim poskytnout slevu na další využití služeb nebo jim zaslat dotazník pro získání zpětné vazby, záleží jen na Vás. Rozesílání newsletterů však musí být děláno s rozmyslem, s ohledem na legislativu, pomocí vhodných nástrojů a musí adresáty oslovit a zaujmout.



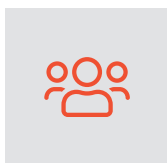
Díky newsletterům rychle oslovíte celou množinu svých zákazníků a sdělíte jim nové informace nebo speciální nabídky.



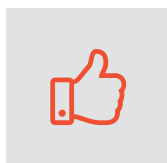
Můžete komunikovat: akční nabídky, slevy, novinky ve Vašem podnikání, změny otevírací doby nebo se připomenete zákazníkům, kteří na Vás zapomněli.



Můžete snadno sledovat statistiky, které Vám prozradí, kdy a jak zákazníci Vaše e-maily čtou a jak reagují na informace v nich.



Konkrétní nabídkou oslovíte přesně tu skupinu svých zákazníků, kterou potřebujete, a kde bude mít největší efekt na jejich další rezervace.



Velmi efektivním nástrojem jsou automatizované zprávy, které Vám umožní získat např. zpětnou vazbu k proběhlé rezervaci chvíli po tom, co jste zákazníkovi službu poskytli.



Nezapomínejte, že pracujete s osobními údaji svých zákazníků, a musíte s nimi zacházet odpovídajícím způsobem. Doporučujeme mít v rámci celého podnikání řádně vyřešenu problematiku GDPR.

Ještě efektivněji s mobilní aplikací

On-line rezervační systém musí umět nabídnout nejen snadný a rychlý způsob rezervace zákazníků, ale také podporu samotného podnikání. Proto vedle webové rezervační stránky a administrace můžete používat také mobilní aplikaci. Ta nenahrazuje komplexní správu rezervačního systému, ale nabízí funkce pro usnadnění práce s rezervacemi především během pracovního dne či události.

Mobilní aplikace reenio nabízí základní funkce pro přehled o jednotlivých rezervacích. Díky této aplikaci tak máte možnost jednoduše zjistit stav konkrétní rezervace, a to přímo v momentě, kdy to potřebujete. Typicky tak je možné aplikaci používat při příchodu zákazníka, a v kombinaci s načtením čárového nebo QR kódu, velmi zjednodušit jeho odbavení, resp. odbavení jeho rezervace.

ČTEČKA ČÁROVÝCH A QR KÓDŮ

V nastavení systému reenio můžete aktivovat generování kódů. Čárový nebo QR kód je pak součástí potvrzovacího e-mailu a PDF potvrzení. Pouhým načtením kódu získáte kompletní informaci o dané rezervaci, a to až na úroveň jednotlivých rezervovaných míst/vstupenek (dle nastavení termínu).

ZMĚNA STAVU REZERVACE A PLATBY

Přímo v aplikaci můžete snadno měnit stav rezervace a udržovat si tak přehled o tom, zda zákazník dorazil a rezervaci využil. Podobně je možné zjistit, jestli rezervace již byla uhrazena.

VSTUPENKY NA KONKRÉTNÍ MÍSTA

Pokud je rezervace určena na konkrétní místa (např. sedadla v divadle), i toto je možné v aplikaci rychle zjistit, ověřit a usadit tak zákazníka na správné místo.

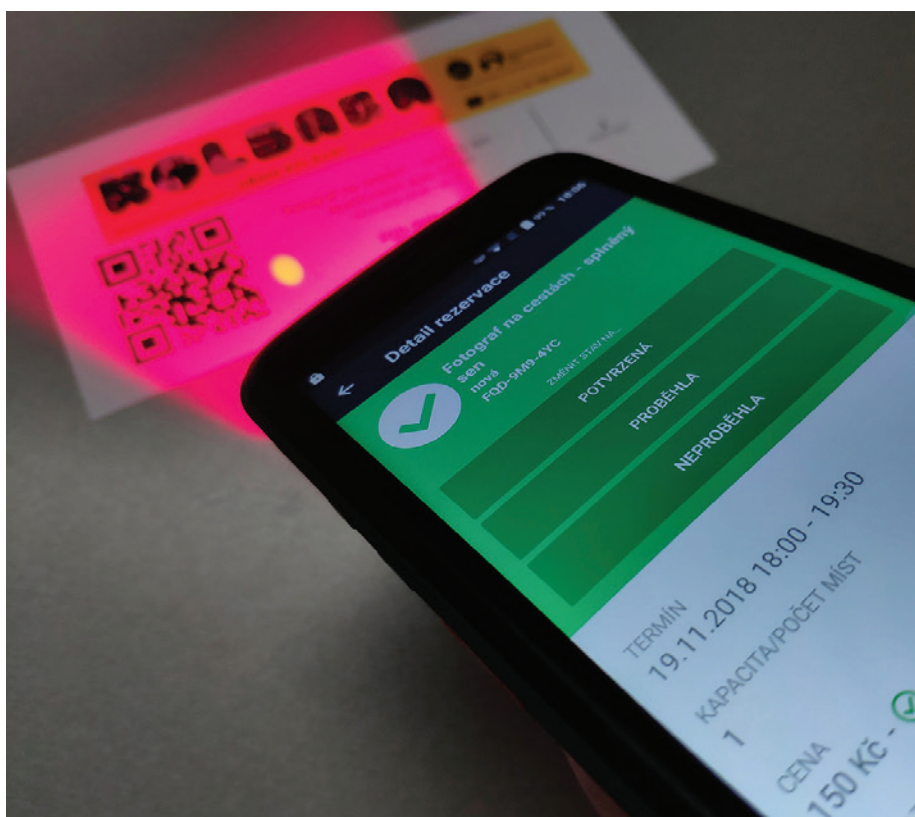
PROPOJENÍ S TERMINÁLEM SUMUP

Pokud využíváte platební terminál SumUp Air pro platbu osobně, umožňuje tato aplikace vyvolat požadavek přímo k provedení konkrétní platby. Aplikace je nezbytná i při vyvolání platby terminálem prostřednictvím administrace.

JAKÝ HARDWARE?

Aplikace samotná není nijak náročná a je možné ji provozovat téměř na jakémkoliv moderním telefonu či tabletu. Pro efektivní práci je však důležité připojení k internetu.

Pokud odbavujete větší množství rezervací a kódů, určitě doporučujeme zvážit zařízení vybavené laserovou čtečkou, které zajistí načtení kódu téměř okamžitě. Standardní detekce a analýza kódů pomocí kamery bývá někdy náročnější s ohledem na výkon zařízení, světelné podmínky apod.



Zjistěte více

Připravili jsme pro Vás dokumentaci obsahující základní popis funkcionalit systému, na co si dávat pozor, jak co nastavit atd. Dokumentaci pravidelně udržujeme a doplňujeme. Důležitým zdrojem informací jsou pak také nápovědy, které najdete přímo v administraci pod ikonkou otazníku.



<https://manual.reenio.cz>

- **NOVINKY A AKTUALITY**
- **JAK SYSTÉM REENIO POMÁHÁ S GDPR**
- **ČASTO KLADENÉ OTÁZKY A ODPOVĚDI**
- **JAK PROBÍHÁ PROCES REZERVACE**
- **JAK NASTAVIT REZERVAČNÍ STRÁNKU**
- **PRÁCE SE ZÁKAZNICKÝM KREDITEM**
- **JAK SE VYPOČÍTÁVÁ CENA REZERVACE**
- **PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKAZŮ**
- **TYPY TERMÍNŮ A ZDROJE**
- **VLOŽENÍ DO VAŠEHO WEBU**
- **JAK KOMUNIKOVAT SE ZÁKAZNÍKY**
- **K ČEMU SLOUŽÍ REZERVAČNÍ FORMULÁŘ**
- ...

Pokud máte konkrétní dotazy, potřebujete poradit nebo si nevíte s něčím rady, neváhejte se na nás obrátit, a to prostřednictvím rychlého **kontaktního formuláře** (v pravém dolním rohu administrace) nebo na e-mail **helpdesk@reenio.cz**.