

PROZESS Smarthotel: CMC (conichi merchant center)

Die Webseite des CMC lautet: https://app.conichi.com/merchants/sign_in.

In der Kopfzeile haben Sie die Möglichkeit die Sprache festzulegen.

1. MEINE HOTELS / ALLGEMEIN

Über "Bearbeiten" kann das gewünschte Hotel ausgewählt werden.



Bitte füllen Sie die hier geforderten Informationen vollständig aus.
(Das Foto wird von uns bereits hinterlegt, sollten Sie jedoch ein anderes wünschen, können Sie dies gerne jederzeit ändern).

1.1 MEINE HOTELS / PRE CHECK-IN POSTEN:

Der Gast hat beim Auslösen des Pre Check In die Möglichkeit, Extraleistungen, wie zum Beispiel early arrival, late check out, extra Kopfkissen, Obstkorb, Flasche Champagner, Frühstück etc. hinzuzubuchen.



Die von Ihrem Hotel angebotenen Zusatzleistungen inklusive Preis bestimmen Sie selbst und legen diese in ihrem CMC an:

Add new Category:

- Hier hinterlegen Sie die Kategorien für einzelne Posten, wie zum Beispiel: Food & Beverage.
- Order: Hiermit legen Sie die Position Reihenfolge fest, in der die Artikel in der Gäste App angezeigt werden.

Add new item:

- Wählen Sie für die Zusatzleistung, die Sie anlegen möchten die passende Kategorie aus, wie zum Beispiel Food & Beverage.
- Geben Sie den Namen der Zusatzleistung ein, wie zum Beispiel "Champagner".
- Hinterlegen Sie den Preis und noch eine eventuelle detaillierte Beschreibung wie Marke, Jahrgang etc. des Champagners.
- Ebenso haben Sie die Möglichkeit ein Foto der Zusatzleistung zu hinterlegen.

Bevor ein item angelegt werden kann, muss eine "category" angelegt werden!

TIP: Die Pre Check- In Posten geben Ihnen eine wunderbare Möglichkeit Mehrumsatz

PROZESS Smarthotel: CMC (conichi merchant center)

zu generieren.

1.2 MEINE HOTELS / CHECK-OUT POSTEN:

Der Gast hat bei Abreise die Möglichkeit, seine Zusatzkosten selbst auf seine Rechnung aufzubuchen und zu bezahlen. In diesem Fall muss der Gast bei Abreise die Rezeption nicht mehr kontaktieren.

Bitte hinterlegen Sie dafür alle notwendigen Zusatzleistungen wie zum Beispiel die Minibar, Frühstück, Garage etc.

Das Anlegen dieser Zusatzleistungen ist die Handhabung identisch zu den Pre Check in Posten.

1.3 MEINE HOTELS / MELDESCHEIN:

Hier haben Sie die Möglichkeit über "Choose File" Ihr Logo in unseren Meldeschein einzufügen.



Bitte tragen Sie unter dem Punkt "Fast checkin email" die E-Mail Adresse ein, an die die Meldescheine vorab gesendet werden sollen > **Bevorzugt sollte dies die allgemeine Hotel E-Mail Adresse bzw. die E-Mail Adresse der Rezeption sein.**



Unter dem Punkt "Add Section" können Sie noch eigene Bausteine/Abfragen in den bereits von uns vorgefertigten Meldeschein einfügen (Bitte Vergessen Sie nicht Ihre Eingabe zu speichern).

1.4 MEINE HOTELS / GUEST MAP:

Hierüber können Sie für die verschiedenen Bereiche/Angebote in Ihrem Hotel Informationen und Fotos hinterlegen, die der Gast in seiner App abrufen kann. Somit ersparen Sie dem Gast das Nachfragen an der Rezeption bzw. die Suche nach Informationen auf dem Zimmer.

Anlegen der Guest Map:

- Klicken Sie auf Bearbeiten
- Hier können Sie als Erstes den Namen ändern, wenn Sie einen anderen Bereich beschreiben möchten (Hier sollte ein Oberbegriff eingegeben werden, wie zum Beispiel Spa Bereich).
- Hinterlegen Sie ein schönes Foto, passend zu dem jeweiligen Bereich.
- Klicken Sie auf Rubrik hinzufügen und fügen Sie einen Rubriken Titel hinzu (zum Beispiel Massagen) > Bei dem Inhalt können Sie in diesem Beispiel das Massageangebot mit Zeiten und Preisen näher erläutern > Klicken Sie auf "sichtbar", damit diese Rubrik in der App sichtbar ist > Bei Position

PROZESS Smarthotel: CMC (conichi merchant center)

können Sie bestimmen, in welcher Reihenfolge Ihre Rubriken sichtbar für den Gast dargestellt werden.

- Unter zusätzliche Informationen können Sie generelle Informationen zum gewählten Bereich eintragen (in diesem Beispiel: wo befindet sich der Spa Bereich und wie sind die generellen Öffnungszeiten).
- Sie können pro Gästemappe ein eigenes Titelbild hochladen. Klicken Sie dazu auf Datei auswählen und suchen Sie sich ein passendes Bild aus. Nach dem Hochladen des Bildes auf "Speichern" klicken. Bitte beachten Sie, dass Sie kein Bild angezeigt bekommen im CMC, sondern dies nur in der App dargestellt wird. Sie erhalten mit dem Speichern die Bestätigung, dass dies erfolgreich war oder es einer Änderung bedarf.

Datei erfolgreich gespeichert:

Die Hotel-Karte wurde erfolgreich aktualisiert X

Hotel-Karten Infos ändern

In diesem Abschnitt können Sie eine bestimmte Info-Karte bearbeiten und mit Inhalt füllen.

Sprache

Deutsch
▾

Name

Sie können den Namen der Rubrik ändern und mehrere Abschnitte hinzufügen, indem Sie auf "Rubrik hinzufügen" klicken.

Stefanie Hotel News

Titelbild der Hotelkarte in der Gäste-App

Datei auswählen...

 Titelbild zurücksetzen

Rubrik hinzufügen

Unten können Sie die einzelnen Abschnitte bearbeiten, löschen oder einfach sichtbar oder unsichtbar machen. Wenn Sie das Kontrollkästchen unter "Sichtbar" markieren, ist die Info-Karte für den Gast sichtbar. Wenn Sie das Kästchen durch Anklicken deaktivieren, wird die Info-Karte ausgeblendet und auf dem Smartphone des Gastes nicht erscheinen.

Datei nicht zulässig und nicht gespeichert:

Photo You are not allowed to upload "" files, allowed types: jpg, jpeg, gif, png X

Hotel-Karten Infos ändern

In diesem Abschnitt können Sie eine bestimmte Info-Karte bearbeiten und mit Inhalt füllen.

Sprache

Deutsch
▾

Name

Sie können den Namen der Rubrik ändern und mehrere Abschnitte hinzufügen, indem Sie auf "Rubrik hinzufügen" klicken.

Stefanie Hotel News

Titelbild der Hotelkarte in der Gäste-App

Datei auswählen...

 Titelbild zurücksetzen

Rubrik hinzufügen

Unten können Sie die einzelnen Abschnitte bearbeiten, löschen oder einfach sichtbar oder unsichtbar machen. Wenn Sie das Kontrollkästchen unter "Sichtbar" markieren, ist die Info-Karte für den Gast sichtbar. Wenn Sie das Kästchen durch Anklicken deaktivieren, wird die Info-Karte ausgeblendet

PROZESS Smarthotel: CMC (conichi merchant center)

TIP: Machen Sie sich am Anfang einmal die Mühe und hinterlegen Sie alle Informationen für Ihre ausländischen Gäste auch auf Englisch- Je nach Spracheinstellung des Gastes in seiner conichi App, erscheinen dann auch die jeweiligen Informationen entweder auf Deutsch oder Englisch.

1.6 MEINE HOTELS / NACHRICHTEN:

Hier können Sie Nachrichten für Ihre Gäste hinterlegen, die Sie bisher manuell schreiben und persönlich übermitteln mussten.

Somit sparen Sie **Zeit** (die Nachricht muss nicht mehr geschrieben werden, Sie schreiben diese einmal vor und dann ist diese für die Zukunft abgespeichert und Sie sparen den Gang zum Gästezimmer) und **Geld** (Sie tun nicht nur der Umwelt etwas Gutes, sondern auch Ihren Papierkosten).

Tip: Wählen Sie hier jene Formulierungen, die Sie am häufigsten verwenden, wie zum Beispiel:

- Ihr Zimmer ist nun fertig und der Schlüssel wartet an der Rezeption auf Sie.
- Wir haben ein Paket an der Rezeption, welches auf Sie wartet :-)
- Ihr Taxi wartet vor dem Haupteingang auf Sie.

Die Nachrichten können Sie natürlich jederzeit auch je nach Bedarf wieder ändern!

2. MEINE NUTZER:

Generell können im CMC reguläre Nutzer und Admin-Nutzer angelegt werden:

Regulärer User: Kann die die Tutorials im CMC anschauen, ansonsten keine anderen Funktionen nutzen.

Admin-User: Können alle Funktionen im CMC nutzen, sowie weitere User anlegen.

Die Login Daten für folgende User werden standardmäßig durch Ihren Customer Success Manager angelegt:

- Buchhaltung
- General Manager/Hotel Manager o.ä.
- FOM

Bitte legen Sie weitere User selbstständig an.

PROZESS Smarthotel: CMC (conichi merchant center)

3. PUSH NACHRICHTEN:

Hierüber können individuelle und automatisierte Nachrichten an Ihre Gäste versendet werden.

Unter **BENACHRICHTIGUNG ERSTELLEN** finden Sie folgende Möglichkeiten, Nachrichten für Ihre Gäste zu erstellen:



INSTANT NOTIFICATION

Hierüber können individuelle, einmalige Nachrichten ad hoc an alle Gäste versendet werden, die sich im Netzwerk befinden.

TIP: Teilen Sie hierüber kurzfristige Sonderangebote oder Aktionen mit Ihren Gästen, wie zum Beispiel "wir haben noch freie Massageterminen um 15:00 und 17:00 Uhr " oder aber den "Cocktail des Tages" etc.

TIME SPECIFIC NOTIFICATION

Hier können Nachrichten eingestellt werden, die regelmäßig zu einer bestimmten Zeit, in einem bestimmten Rhythmus (Zeit und Datum) versendet werden.

TIP: Wünschen Sie Ihren Gästen einen schönen Start in den Tag, oder Abends einen schönen Feierabend mit Verweis auf Ihr Restaurantangebot. Ebenso haben Sie hier die Möglichkeit bereits Anfang des Jahres Ihre besonderen Ereignisse/Angebote für das gesamte Jahr anzulegen und damit zu bewerben.

EVENT SPECIFIC NOTIFICATION

Hierüber können Nachrichten für verschiedene Bereiche, je nach Aktion (Nach C/i und C/O etc.) des Gastes versendet werden.

TIP: Senden Sie nach dem C/I die W-Lan Log in Daten automatisch Ihren Gästen zu, oder aber Sonderangebote für Restaurant/Bar oder Spa-Bereich.

Push Nachrichten/ AUTOMATISIERT:

Hier empfehlen wir Ihnen unbedingt automatische Nachrichten für die "Aktionen": 1st time around the hotel und after check-out einzutragen.

TIP: Heißen Sie ihren Gast beim betreten des Hotels Herzlich Willkommen und danken Sie ihm für seinen Aufenthalt beim check out und bitten Sie ihn um eine Bewertung auf Tripadvisor o.ä.

Push Nachrichten/ MANUELL EINSTELLEN: Hier können Sie die zuvor unter "Benachrichtigung erstellen" angelegten Nachrichten einsehen und löschen.

4. TRANSAKTIONEN:

Die Transaktionsseite steht Ihnen leider über das CMC derzeit nicht zur Verfügung, da wir an weitere Optimierungen und Verbesserungen für Sie arbeiten.

Damit Sie sich aber jederzeit über Ihre derzeitigen Kreditkarten-Transaktionen

PROZESS Smarthotel: CMC (conichi merchant center)

informieren, Listen ziehen oder Gutschriften vornehmen können, steht Ihnen jederzeit die Webseite unseres Zahlungsanbieters SumUp zur Verfügung.

Öffnen Sie dazu folgende Seite: <https://me.sumup.com> und loggen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten ein.

Um Ihre Transaktionen aufzurufen klicken Sie auf "Ihre Zahlungen".

Zum Suchen einer bestimmten Transaktion> bitte in dem Suchfeld das entsprechende Datum auswählen, die Transaktions ID oder aber den Namen des Gastes.

Die entsprechende Auflistung kann über den Button "Export" in eine Excel oder CSV Datei importiert und weiterverarbeitet bzw. ausgedruckt werden.

Unter dem Punkt **Rückerstattung** können Gutschriften getätigt werden (siehe dazu Arbeitsprozess; Gutschriften), sowie die Zahlungsbestätigung erneut angesehen bzw. gedruckt werden.

TIP: Drucken Sie sich nach jeder Schicht oder einmalig im Nachtdienst eine Transaktionsliste des jeweiligen Tages, um Ihre Rechnungen des Tages mit der Zahlart "mobile Payment" (aus Ihrem PMS) mit den Transaktionen in der App zu vergleichen.

Ebenso ist diese Liste eine Hilfe für den Monatsabschluss, um eine Endkontrolle zwischen PMS und APP durchzuführen.

5. TRAININGSCENTER:

Über diverse Videos erlangen Sie einen guten Einblick in die Smarthotel Welt.

Wir empfehlen, dass diese Videos in regelmäßigen Abständen innerhalb des Rezeption Teams angeschaut, sowie neuen Mitarbeitern als Smarthotel Einleitung gezeigt werden.

TIP: Unter Smarthotel Video finden Sie unsere zwei sehr wertvollen Videos (aus der Gast,- und aus der Mitarbeiterperspektive).