

**«Кто владеет информацией, тот владеет миром!»
Мы живем в эре информации...
Ценная информация - качество обслуживания**



**Для того чтобы гарантировать
соответствующий
приём в отеле... ?**



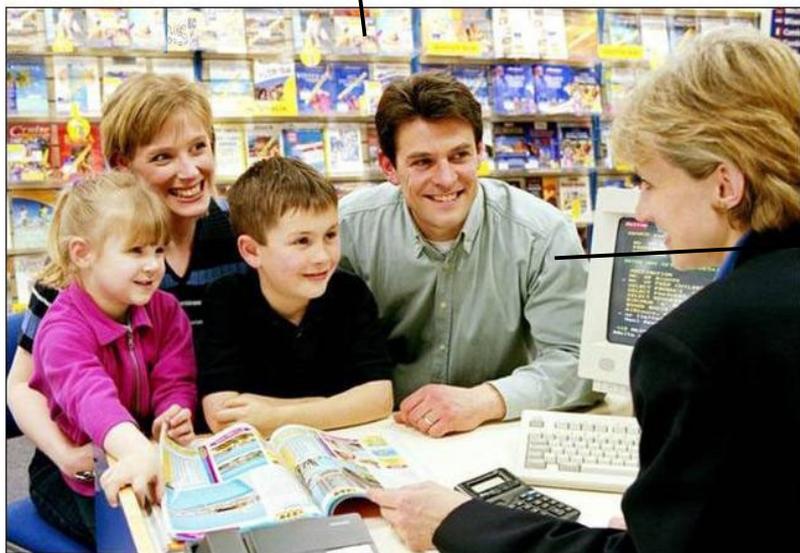
Пример:
Клиенты заходят к Вам в агенство...



Спрашивают:..
«Хотели бы поехать
в Италию..но мы не
говорим на
языках...



..хотим на море, и чтобы был
детский клуб с русскоязычной
анимацией или няней, чтобы нас
понимали, чтобы ...



Ваши предложения...



Эмилия-Романья

Hotel 1 *****	Hotel 2 ****	Hotel 3 ****
 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Тоскана

Hotel 1 *****	Hotel 2 ****	Hotel 3 ****
 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	<input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____		_____
_____	_____	_____

Апулия

Hotel 1 *****	Hotel 2 ****	Hotel 3 ****
 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Сардиния

Hotel 1 *****	Hotel 2 ****	Hotel 3 ****
 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	<input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)	 <input type="checkbox"/> (X) (Y) (Z)
_____	_____	_____
_____		_____
_____	_____	_____

Туристы задают вопросы...

Какое расстояние
от отеля до моря?

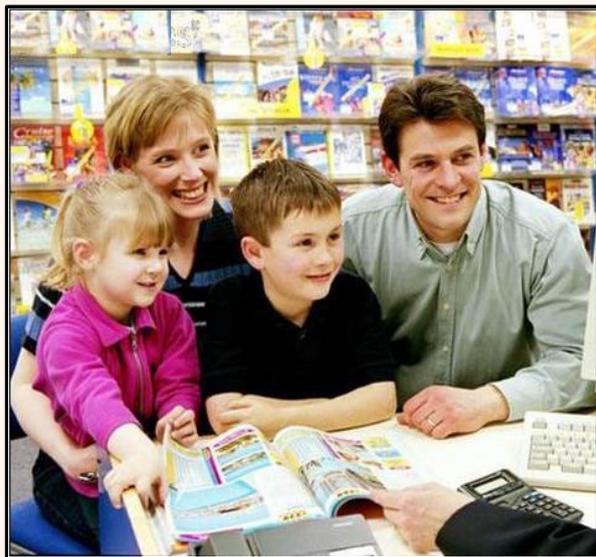
Какие экскурсии на русском
можно заказать?

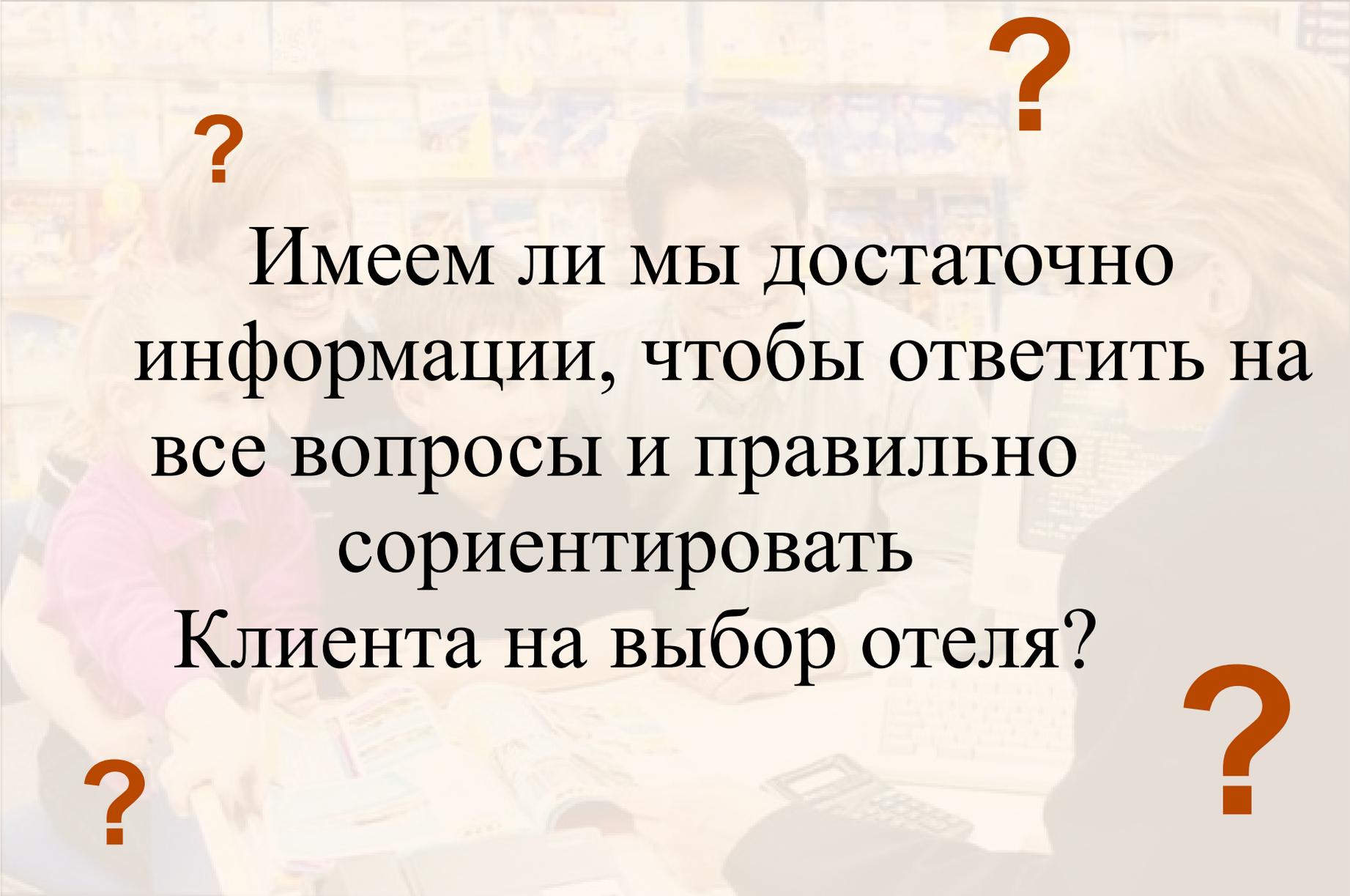
Будет ли кто-нибудь на ресепшене
говорить по-русски?

В номерах есть ли все удобства?

Для перемещения в город,
существует ли трансфер или шатл?

Смогу ли я понять, что заказывать из меню?





Имеем ли мы достаточно информации, чтобы ответить на все вопросы и правильно сориентировать Клиента на выбор отеля?



Отелей в мире

- большое количество, так что выбрать из них подходящий дело непростое и долгое.

Сократить время поиска и предложить наиболее подходящий вариант, с учетом индивидуальных пожеланий клиента и русского менталитета, и есть задача системы классификации отелей "Русский ключ"





Классификация "Русский ключ" помогает как можно лучше встретить туриста из России в отелях разных стран мира.



Наличие у отеля **сертификата "Русский ключ"** является гарантией того, что в отеле турист получит всю информацию на русском языке, что персонал не только владеет русским, но и знает менталитет, традиции и обычаи страны.

В таких отелях непременно присутствуют российские телеканалы, **обязательно Первый**, журналы и масса других приятных мелочей, помогающих **почувствовать себя уютно и комфортно.**

Сардиния

<i>Hotel 1 *****</i>	<i>Hotel 2 *****</i>	<i>Hotel 3 *****</i>
		
<input type="checkbox"/> X Y Z	<input type="checkbox"/> X Y Z	<input type="checkbox"/> X Y Z
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____



Hotel 1 *****



Hotel 2 *****



Hotel 3 *****









РУССКИЙ
КЛЮЧ

Система "ключей" проста и удобна в использовании. Она аналогична "звездочной системе" - от 1 до 5 "звезд": чем больше количество звезд присвоено отелю, тем выше его категория. Точно также и в классификации "Русский ключ" - от 1 до 5 "ключей".

Больше "ключей" - больше услуг предоставляет отель русским гостям.

"Ключи отеля могут быть 2-х видов "Серебряные" - когда сам отель заявляет существующие сервисы, или "Золотые" - когда инспектор "Русского Ключа" проверяет и гарантирует присутствие услуг в данном отеле, в результате которого отель получает сертификат "Русский Ключ"

«Русский Ключ» - Система классификации отелей, которая занимается повышением качества обслуживания русских туристов в отелях мира.

Общая таблица уровней

Стандарт		Уровни					
		1PK*	2PK	3PK	4PK	5PK	5PKЛ
ОБЩИЕ УСЛУГИ ОТЕЛЯ	Информационный материал (Брошюры, Веб-сайт, Каталог) на русском языке		X(1)	X(1)	X(1)	X(2)	X
	Журналы в холле отеля на русском языке					X	X
	Газеты на русском языке					X	X
	Один русский телеканал			X	X	X	X
	Прием еще 2-х дополнительных российских ТВ-каналов						X
	Прием «Первого Канала» среди ТВ-каналов.					X	X
УСЛУГИ ПЕРСОНАЛА	Персонал, ознакомленный с менталитетом русских гостей			X	X	X	X
	1 сотрудник со знанием русского языка в отеле (на ресепшене, в баре или в ресторане)				X		
	2 сотрудника со знанием русского языка в отеле (на ресепшене, в баре или в ресторане)					X	
	Более 2-х сотрудников со знанием русского языка в отеле (на ресепшене, в баре или в ресторане)						X
	Гид (по запросу) со знанием русского языка					X	X
	Няня (по запросу) со знанием русского языка						X
УСЛУГИ В НОМЕРЕ	Халат и тапочки				X(1)	X	X
	Электрический чайник					X	X
	Крепкие алкогольные напитки в мини-баре					X	X

*При отсутствии требуемых услуг, временно отелю назначается уровень 1PK.

(1) - Один элемент в наличии - (2) Меню и минимум еще один элемент в наличии

Разница между Серебряными ключами и Золотыми



«Серебряные ключи» отражают оценку отеля на уровне заявленных им услуг, заполнив онлайн анкету на сайте www.rusklu.com, без контроля инспектором Русского Ключа. (Сервис в отеле не гарантирован!)

Золотые ключи



«**Золотые ключи**»- наличие которых означает, что данный отель прошел **сертификацию «Русского Ключа»**, после проверки уполномоченным инспектором.
Отель, следовательно, **гарантирует сервис Вам и вашим клиентам.**



Преимущества работы с Русским Ключом



1

**Иметь источник информации об уровне сервиса в
отелях мира:
объективной, независимой и гарантированной**

2

**Значительно повысить
удовлетворенность туристов и качество их
обслуживания в отелях**



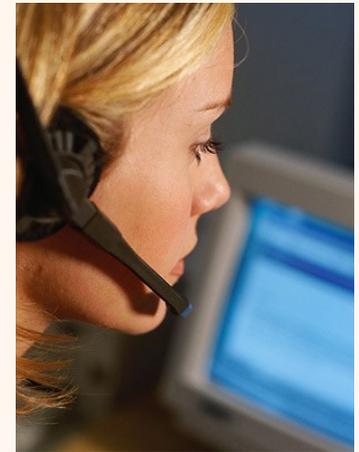


Преимущества работы с Русским Ключом



3

Оптимизировать вашу работу за счет сокращения потребности в поддержке на расстоянии клиента\туриста;



4

Сократить время обучения и подготовки ваших сотрудников и персонала турагенств



Преимущества работы с Русским Ключом



- 5** **Получить от отеля большего внимания к русскому туристу;**
- 6** **Расширить собственные знания и получить полезную информацию по отелям и услуги которые предлагают своим гостям;**
- 7** **Укрепить отношения между отелем, оператором и туристом**



Преимущества работы с Русским Ключом

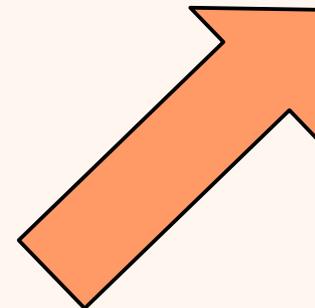
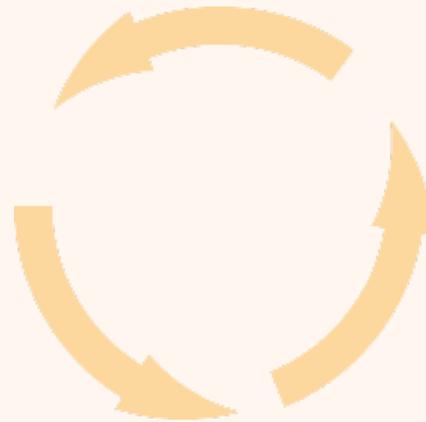
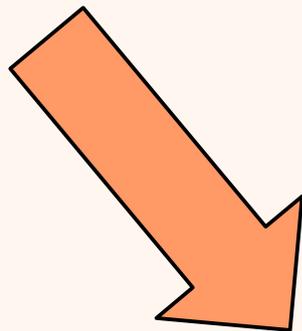


9

**Расширение ассортимента
предлагаемых услуг в отеле**

Оптимизация цен

**Увеличение блоков
номеров в отеле
(allotment)**



**Привлечение туристов
и увеличение потока
Удовлетворенность Клиента!**

Как пользоваться Веб - сайтом?

RUSSKIY KLUCH
Система классификации отелей

CHANNEL ONE RUSSIA
WWW.ITVRUS.COM
Первый в отелях

ПОИСК ОТЕЛЕЙ

По государствам: [Карта Европы]

По направлению:
Государство: [Выбор]
Область: [Выбор]
Город: [Выбор]

Уровень РК: Все [Выбор]

По названию: [Поиск]

Категория: Все [Выбор] **ПОИСК**

Отели в базе данных: 125
Классифицированные: 123 Сертифицированные: 2

AREA HOTEL

Per classificare gratuitamente il tuo hotel bastano pochi minuti!
Classificati ora!

Vuoi saperne di più su Russkiy Kluch?
Clicca Qui!

НОВОСТИ

Новости о событиях и обзор прессы этого периода:

02-04-2009. «Русский ключ» гарантирует весь цикл гостей из России Lusso

Событие | Обзор

ПАРТНЕРЫ

Русский Ключ родился от сотрудничества между ведущими операторами туризма.

Вы Тур Оператор и хотите войти в...

Классификация

Классификация «РУССКИЙ КЛЮЧ» помогает как можно лучше встретить туриста из России в итальянских отелях. Наличие у отеля классификации «РУССКИЙ КЛЮЧ» является гарантией того, что в отеле турист получит всю информацию на русском языке, что персонал не только владеет русским, но и знает традиции и обычаи страны...>>

3 Russkiy Kluch Стандартный ...>>	4 Russkiy Kluch Стандартный ...>>	5 Russkiy Kluch Стандартный ...>>	5 Russkiy Kluch Luxury Стандартный ...>>
--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	---

Классифицирование Отелей

Все отличительные знаки, которые помогут туристам узнать сертифицированные отели...>>

Гарантии

Стандарты запрашиваемые «Русским Ключом» будут гарантированы в результате проведения постоянного мониторинга...>>

Complain

Сообщите нам об отелях, которые Вы бы хотели включить в сертифицированную систему «РУССКИЙ КЛЮЧ», и мы обязательно свяжемся с Вами, чтобы классифицировать выбранный отель.

RUSSKIY KLUCH - © 2009 - All rights reserved - Для информации: info@rusklu.com

Поиск отеля по странам

Регистрация отеля

Новости

Партнеры/Члены РК

Инфо по классификации
Гарантии

Подписка на новости

Жалобы и предложения

ИЯ

Некоторые советы



Просите у вашего Туроператора уровень подготовки отелей (сколько «ключей» имеет отель), в которые отправляете туристов, или спрашивайте сразу в отеле во время ознакомительных туров.



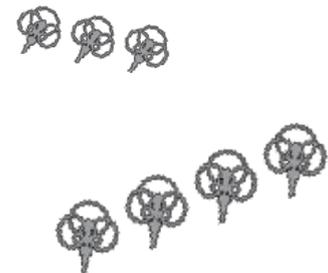
В случае, если отели ещё не классифицированы-не имеют «ключи», предложить им сделать это бесплатно на сайте www.rusklu.com - Area hotel (в правом верхнем углу)

Упростит и улучшит работу всем,



Работать с сертифицированными «РК» отелями означает предлагать своим клиентам:

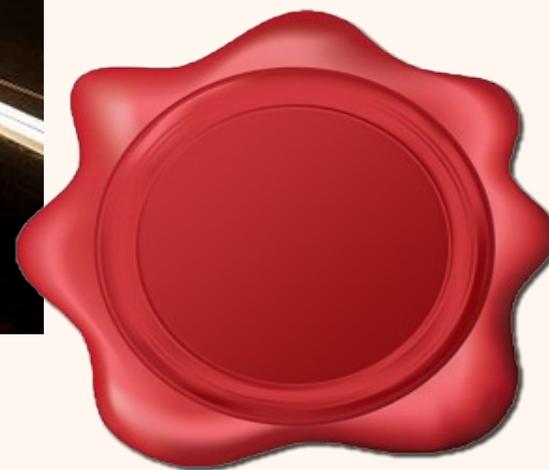
- Более точную информацию при выборе отеля;
- Гарантию, что во время пребывания в отеле, русскоязычный турист найдет серию конкретных услуг, посвященных ему;
- Адаптированную поддержку туриста во время пребывания в отеле, что исключит сложности удаленного взаимодействия с туристической компанией, а это значит, улучшит отношения между туристической компанией и клиентом.



Удовлетворенные клиенты становятся постоянными клиентами!



Владеть нужной Информацией дает Гарантию на:



- **Уровень подготовки отеля**
- **Сервис**
- **Обслуживания вашего клиента**
- **Удовлетворенность клиента**

...ВМЕСТЕ, УЛУЧШИМ ПРИЕМ НАШИХ ТУРИСТОВ!

