

Reception Digitale: come far conoscere il tuo Stay Site ai clienti.

Consigli e Best Practice
per facilitarne l'utilizzo
ai tuoi ospiti

Introduzione.

Lo Stay Site è uno strumento di grande supporto a tutto il team della tua struttura!

01

È una vera e propria Reception Digitale: presentala ai tuoi ospiti con questo nome.

Perché è utile che i clienti la utilizzino il più possibile?

- Per **snellire le procedure burocratiche** in struttura
- Per **evitare perdite di tempo** e lunghe code all'accoglienza
- Per **far conoscere tutti i servizi**, soprattutto quelli in **upselling**, in maniera facile e intuitiva.

I tuoi ospiti trovano la **Reception Digitale sempre accessibile sullo smartphone**, quindi renderla raggiungibile è fondamentale!

Come farla conoscere?
Te lo spieghiamo in questo manuale.



Ti proponiamo una serie di consigli su come meglio posizionare il QR Code in punti strategici e molto visibili all'interno della tua struttura, che sia un Hotel o un Camping Village, più alcune best practice per rendere ancora più facile l'uso della Reception Digitale.

Come creare il QR Code.

Il modo più semplice
per far accedere i tuoi
clienti alla Reception
Digitale.

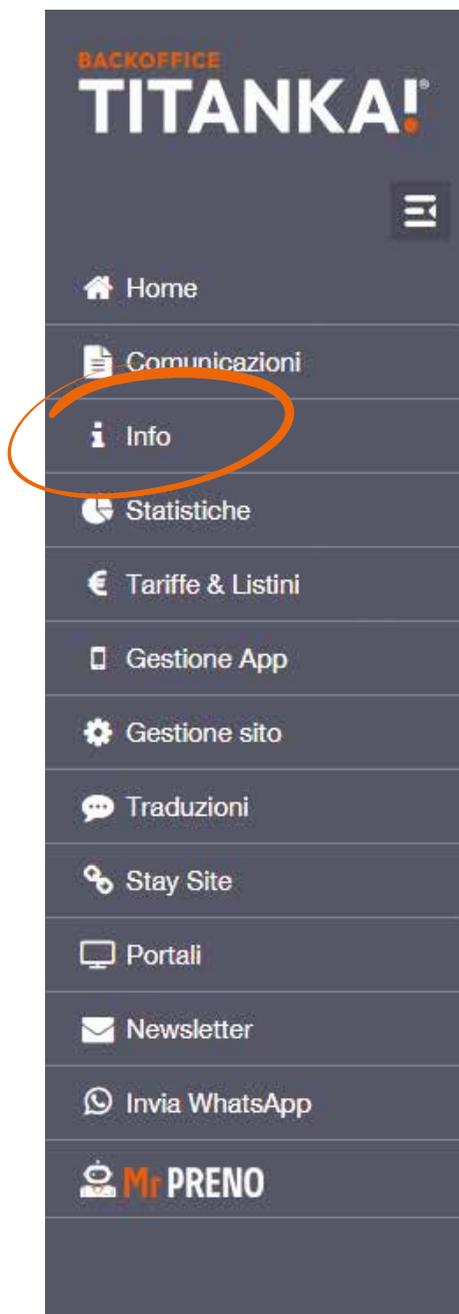
02

La maniera più semplice e immediata per dare ai tuoi ospiti l'accesso alla Reception Digitale è creare un **QR Code** che possano **inquadrare con la fotocamera** del loro smartphone, così da **accedervi in un istante**.

Insieme a questo manuale, **hai già ricevuto un supporto** da appoggiare sul tuo desk all'accoglienza.

Se vuoi **generare il QR Code per altri supporti**, per stamparlo o per far atterrare i clienti su specifiche sottopagine della Reception Digitale, puoi farlo direttamente **dal tuo Back Office TITANKA!**





Ecco la procedura per **creare il QR Code**:

- Accedi al Back Office TITANKA!
- Dal menù seleziona “Info”
- Dal sottomenù scegli “QR Code Generator”

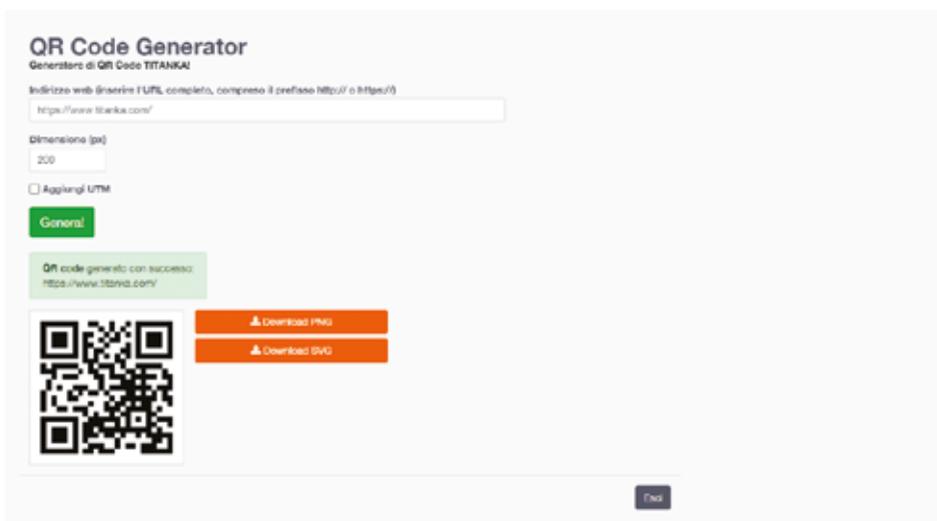


- Si apre una finestra, qui **inserisci l'URL completo** della Reception Digitale o di una sua sottopagina. Per esempio, se vuoi fare atterrare l'ospite direttamente sulla pagina con le informazioni del Ristorante puoi creare il QR Code di quella specifica pagina.
- Decidi la **dimensione** in pixel (in automatico impostata a 200 px)
- Lascia la casella “Aggiungi UTM” vuota, a meno che serva aggiungerlo per un tracciamento.
- Clicca sul tasto “**Genera**”

Nella stessa finestra verrà generato un QR Code, con il riepilogo dell'URL a cui porta.

Sono presenti due bottoni per il download del QR Code in due formati: PNG o SVG

Seleziona quello preferito e salvato nella cartella locale desiderata.



Hai bisogno di aiuto? Contatta l'Assistenza.

0549/905302 int.1 - assistenzaweb@titanka.com



Esempi di supporti in Hotel e in Camping Village.

Rendi semplice e immediato accedere alla Reception Digitale in ogni ambiente della tua struttura.

Il vantaggio è che è **sempre accessibile**, quindi puoi ricordare ai tuoi clienti di consultarla **non solo all'accoglienza** ma in tantissimi **ambienti e momenti diversi**.

03

Qui di seguito puoi vedere **diversi esempi utili**, che tu abbia un Hotel o un Camping Village, **con testi, dimensioni e supporti consigliati**.

Porta questi esempi al tuo grafico e/o tipografo di fiducia. **Ricorda di cambiare colore** di sfondo e logo con quelli della tua struttura e di **generare il QR Code** della tua Reception Digitale.

Reception Digitale Digital Reception

Tutte le informazioni utili
sempre accessibili sul tuo smartphone.
All the useful information accessible
on your smartphone at all times.



Hotel
TITANKA!



TOTEM DA SCRIVANIA

Da appoggiare
sul bancone della
reception.

Dimensioni supporto:
A5

*Carta/materiale
consigliato:*
Forex da 3 mm

PORTA TESSERA per chiavi elettroniche

Crea un cartoncino con
aletta per inserire la carta
magnetica che apre la
stanza.

Dimensioni supporto:
7,5x11 cm chiuso

*Carta/materiale
consigliato:*
Patinata opaca 300g



Breakfast
h 7.30/10.00



Check Out
10.00



TitankaWifi
titanka2024



**Reception
Digitale**
Digital
Reception



**Ordina qualcosa
dal servizio in camera!**
Order something
from the room service!

Scopri il menù sulla Reception Digitale
Learn about the menu on the Digital Reception



Hotel
TITANKA!



CAMERA

Sul comodino del
letto, sulla scrivania
o sul frigobar.

*Dimensioni
supporto: A5*

*Carta/materiale
consigliato:
Forex da 3 mm*

NELL'ARMADIO

Attaccato a una delle
grucce dell'appendiabiti.

Dimensioni supporto:

8x16 cm

Fronte/retro

*Carta/materiale
consigliato:*

Patinata opaca 350g



Hotel
TITANKA!

**Vorresti il servizio
lavanderia?**

Chiamaci,
ce ne occupiamo noi!

Reception Digitale:
tutte le info utili sul tuo soggiorno.



Hotel
TITANKA!

**Do you need
the laundry service?**

Call us,
we'll take care of it!

Digital Reception:
all the useful info on your stay.





BAGNO

Come bollino sulla carta igienica

Dimensioni supporto:
3x3 cm

Carta/materiale consigliato:
Adesivo



Come targhetta per il corretto utilizzo della biancheria.

Dimensioni supporto:
9x5 cm



Aiuta il pianeta con noi!
Cambiamo solo gli asciugamani lasciati a terra.

Save the **planet** with us!
Leave used towels on the floor when you need new ones.

Il nostro impegno per l'ambiente
Our commitment to the environment



Carta/materiale consigliato:
Patinata opaca
300g

CAMPI SPORTIVI

All'ingresso dei campi, sulle fermate delle navette per la spiaggia o vicino a zone all'aperto comuni come parchi giochi per bambini, ingressi piscine e chioschi in spiaggia.

Dimensioni

supporto: A5

Carta/materiale

consigliato:

Forex da 3 mm

Vuoi iscriverti a un torneo o a un corso?

Puoi farlo al nostro ufficio animazione.
Scopri dove si trova sulla nostra mappa e tutti gli sport
da provare sulla Reception Digitale

Want to sign up for a tournament or class?

You can do so at our entertainment office.
Find out where it is on our map and all the sports
you can try on the Digital Reception



Camping Village
TITANKA![®]



Servizi Bike

Tutte le informazioni per i cicloturisti
sulla nostra Reception Digitale

Bike Services

All the information for cycling tourists
on our Digital Reception



Hotel
TITANKA!



SPAZI DEDICATI ALLO SPORT

Corner dedicati
agli sport come il
ciclismo, il golf o
altri.

*Dimensioni
supporto: A5*

*Carta/materiale
consigliato:
Forex da 3 mm*

ACCOGLIENZA PET FRIENDLY

Si può applicare a un kit di benvenuto con ciotola, cuccia, crocchette e altri accessori.

Dimensioni supporto:
9x5 cm

*Carta/materiale
consigliato:*
Patinata opaca 300g



Qua la zampa!
Il tuo pet è il benvenuto.
Paws up!
Your pet is welcome.

**Scopri tutti i servizi sulla
Reception Digitale**
Learn about all the services
on Digital Reception



SUPERMERCATO

Da appendere in veranda,
sul supporto barbecue di una
singola mobile home o nell'area
barbecue di un gruppetto di
mobile home.

Dimensioni supporto:

8x16 cm

Fronte/retro

Carta/materiale consigliato:

Patinata opaca 350g



The sign is rectangular with a white top half and a green bottom half. At the top center is a white circle for hanging. The text is centered. The top half contains the logo 'Camping Village TITANKA!' in green and black. The middle section has bold black text: 'Acquista i migliori prodotti freschi per la tua grigliata nel nostro Supermercato!'. The bottom green section contains white text: 'Scopri gli orari, la posizione e tutte le info utili sul tuo soggiorno sulla Reception Digitale' and a QR code with corner brackets.

Camping Village
TITANKA!

**Acquista i migliori
prodotti freschi
per la tua grigliata
nel nostro
Supermercato!**

Scopri gli orari, la posizione
e tutte le info utili sul tuo soggiorno
sulla Reception Digitale



The sign is rectangular with a white top half and a green bottom half. At the top center is a white circle for hanging. The text is centered. The top half contains the logo 'Camping Village TITANKA!' in green and black. The middle section has bold black text: 'Buy the best fresh food for your cookout at our Supermarket!'. The bottom green section contains white text: 'Find out the opening hours, location and all useful info on your stay on the Digital Reception' and a QR code with corner brackets.

Camping Village
TITANKA!

**Buy the best
fresh food for
your cookout at
our Supermarket!**

Find out the opening hours,
location and all useful info on your
stay on the Digital Reception



SOTTOBICCHIERE

Da utilizzare sotto i bicchieri di vetro come appoggio e antigoccia.

Dimensioni supporto:
diametro 9,5 cm

Carta/materiale consigliato:
580 g cartone
di pasta legno



**Still thirsty?
Our bar is open 24/7**

Check out the menu on the Digital Reception



**Ancora sete?
Il nostro bar è aperto 24h**
Scopri il menù sulla Reception Digitale

Hotel
TITANKA!

Organizza la tua giornata
mentre bevi un buon caffè!
Plan your day while drinking
a nice cup of coffee!

Scopri attività ed escursioni
sulla Reception Digitale
Check out activities and excursions
on the Digital Reception



TOVAGLIETTA

Per la colazione, su
ogni tavolo e per
ogni ospite.

*Dimensioni
supporto: A3*

*Carta/materiale
consigliato:
Carta naturale per
uso alimentare*



ANIMAZIONE

Da posizionare sulla porta della sala miniclub, sulla bacheca dell'ufficio animazione o su cavalletti.

Dimensioni supporto: A4

Carta/materiale consigliato:
Patinata opaca
150g



Qui c'è aria di divertimento!
There's a fun atmosphere here!



Scopri tutte le attività del nostro staff di animazione sulla **Reception Digitale**
More info on the activities available on the Digital Reception



Hotel
TITANKA!

Una buona bottiglia di vino?
A nice bottle of wine?

Trovi la carta dei vini
sulla Reception Digitale
Find the wine list
on the Digital Reception



BOTTIGLIA

Da appendere al collo delle
bottiglie, sui tavoli.

Dimensioni supporto:
6,5x14 cm

Carta/materiale consigliato:
Patinata opaca
300g



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vicino ai punti di raccolta dei rifiuti in campeggio, bidoni generici o vicino ai cestini nella mobile home.

Dimensioni supporto:
12x6 cm

Carta/materiale consigliato:
Adesivo

**Non sai dove
buttare le lattine
o altri rifiuti?**

Not sure where
to dispose of cans
or other waste?

**Scopri come fare la raccolta
differenziata sulla nostra
Reception Digitale**
Find out how to separate waste
on our Digital Reception



SALA COMUNE

Da posizionare sui tavolini da caffè vicino ai divanetti, su una bacheca informativa o in altri luoghi di aggregazione.

**Scopri tutte
le info utili
sul tuo soggiorno!**

More info
on your stay
here!

Reception Digitale:
sempre disponibile
Digital Reception:
always available





Cerchi gli orari della colazione?

Sono dalle 7.30 alle 10.00

Accedi alla Reception Digitale
per tutte le info utili sul tuo soggiorno.

What time do we serve breakfast?
Breakfast is served from 7.30 am to 10.00 am

Access the Digital Reception
for more info on your stay.



Hotel
TITANKA!

ASCENSORE

Un poster da
appendere
dentro la cabina.

*Dimensioni
supporto: A4*

*Carta/materiale
consigliato:
Patinata opaca
150g*



Hotel
TITANKA!

**Ordina il tuo drink
a bordo piscina:
è disponibile
il servizio bar.**

Leggi il menù
sulla Reception Digitale



Hotel
TITANKA!

**Order your drink
by the pool:
bar service
is available.**

Read the menu
on the Digital Reception



IN PISCINA
Appeso agli
ombrelloni della zona
solarium.

Dimensioni supporto:
8x16 cm
Fronte/retro

*Carta/materiale
consigliato:*
Patinata opaca 350g

IN SPA

All'accoglienza
in spa e tra i vari
ambienti, appesa
ai muri o su tavolini
nelle zone relax.

*Dimensioni
supporto: A5*

*Carta/materiale
consigliato:
Forex da 3 mm*

Aggiungi un trattamento o un massaggio!

Scopri i nostri servizi benessere e tutte le info utili sul tuo soggiorno.
Reception Digitale: tutte le info utili sul tuo soggiorno.

Add a treatment or massage!

Discover our wellness services and all the useful info on your stay.
Digital Reception: all the useful info on your stay.



Hotel
TITANKA![®]



Tutti gli esempi forniti in questo capitolo sono solo illustrativi.
Puoi personalizzarli con il tuo grafico di fiducia e farli stampare presso
una tipografia che conosci.

Testi da inserire su Mr PRENO.

Sfrutta le notifiche automatiche per proporre la Reception Digitale.

Utilizzando **Mr PRENO per i preventivi e le prenotazioni**, puoi comunicare tantissime informazioni ai tuoi ospiti.

04

Una volta conclusa la trattativa e confermato il soggiorno, usa gli strumenti di Mr PRENO per **far conoscere e visualizzare la Reception Digitale.**

NOTIFICHE AUTOMATICHE

Le **notifiche automatiche** sono utili per **inviare a un ospite mail e/o messaggi** al verificarsi di determinate condizioni, come la scadenza di un preventivo o la conferma di prenotazione, senza che l'operatore debba fare ogni volta un'azione.

Queste notifiche possono essere **utilizzate** anche per **far conoscere all'ospite la Reception Digitale.**

Abbiamo creato **alcuni esempi** da cui puoi prendere spunto: ti consigliamo di attivarne uno o più tra quelli che ti riportiamo qui di seguito.



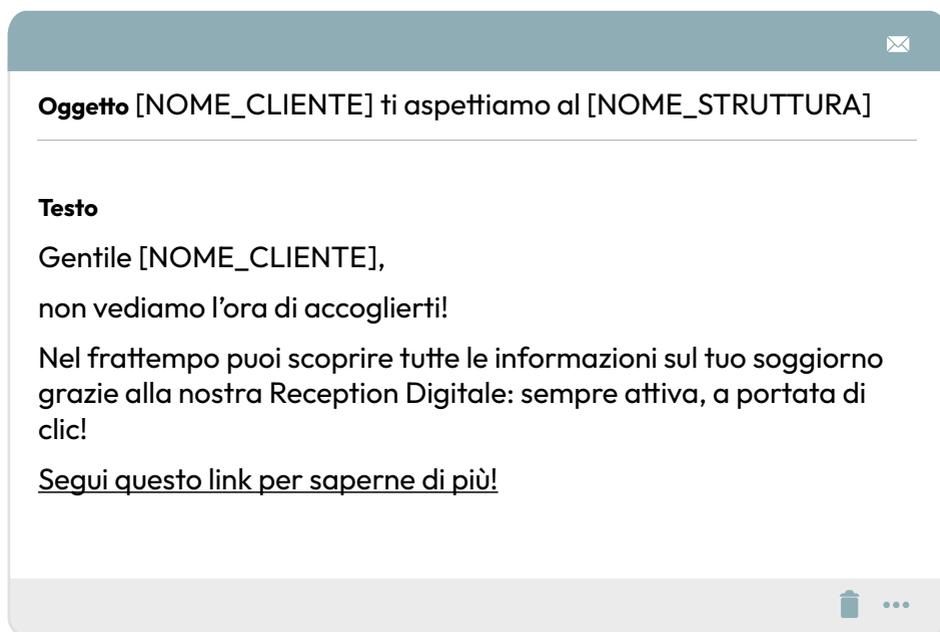
Tutti i testi sono personalizzabili a seconda delle esigenze della struttura. Rivolgeti all'assistenza di Mr PRENO per implementare le notifiche!

1. DOPO LA CONFERMA DI PRENOTAZIONE

Invio: 1 giorno dopo la conferma di prenotazione

Tipo di notifica: notifica via email + link al minisito con maggiori informazioni

E-mail



The image shows a mockup of an email notification. At the top right of the header bar is an envelope icon. The subject line is "Oggetto [NOME_CLIENTE] ti aspettiamo al [NOME_STRUTTURA]". Below the subject line is a horizontal separator. The main body of the email starts with the word "Testo" in bold. The text reads: "Gentile [NOME_CLIENTE], non vediamo l'ora di accoglierti! Nel frattempo puoi scoprire tutte le informazioni sul tuo soggiorno grazie alla nostra Reception Digitale: sempre attiva, a portata di clic!". Below this is a line of text: "Segui questo link per saperne di più!". At the bottom right of the email body, there is a trash can icon and a three-dot menu icon.

Oggetto [NOME_CLIENTE] ti aspettiamo al [NOME_STRUTTURA]

Testo

Gentile [NOME_CLIENTE],
non vediamo l'ora di accoglierti!

Nel frattempo puoi scoprire tutte le informazioni sul tuo soggiorno grazie alla nostra Reception Digitale: sempre attiva, a portata di clic!

Segui questo link per saperne di più!



Titolo

[NOME_CLIENTE], il tuo soggiorno al [NOME_STRUTTURA] si avvicina!

Testo

Ciao [NOME_CLIENTE],

ti aspettiamo il [DATA_ARRIVO]!

Di seguito riepiloghiamo i dettagli del tuo soggiorno a [LOCALITA_STRUTTURA]!

Nell'attesa puoi pianificare la tua vacanza consultando tutte le informazioni grazie alla nostra Reception Digitale a questo [link](#).

Per qualsiasi dubbio o ulteriore informazione non esitare a contattarci al numero [TELEFONO_STRUTTURA].

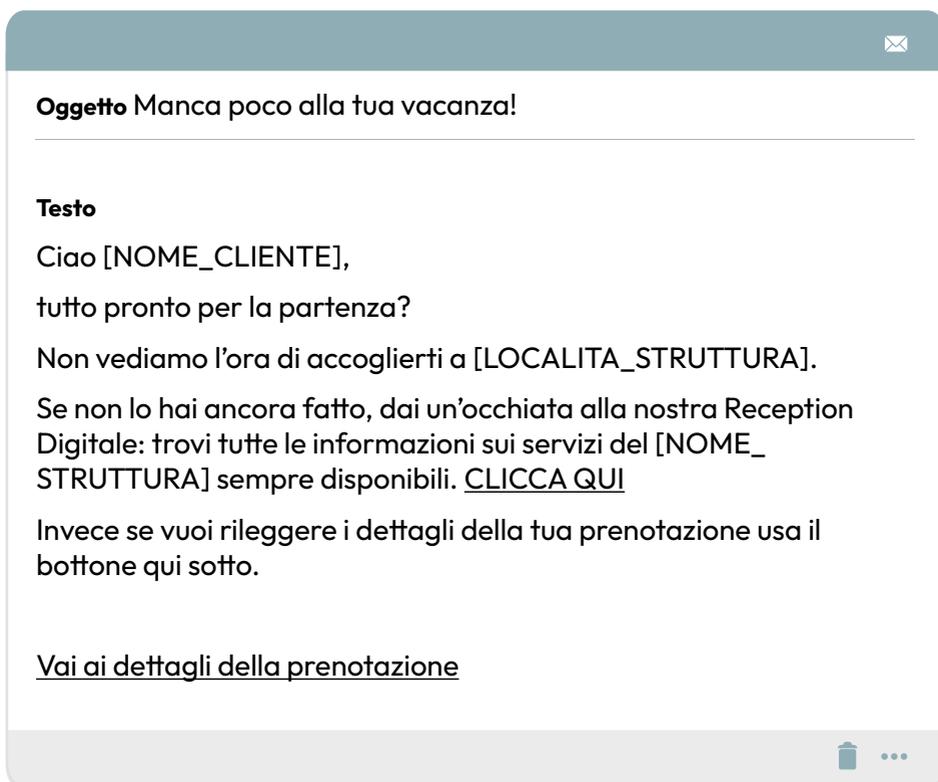
Lo Staff di [NOME_STRUTTURA]

2. PRIMA DEL GIORNO DI ARRIVO

Invio: 1 giorno prima dell'arrivo

Tipo di notifica: notifica via email + link al minisito

E-mail



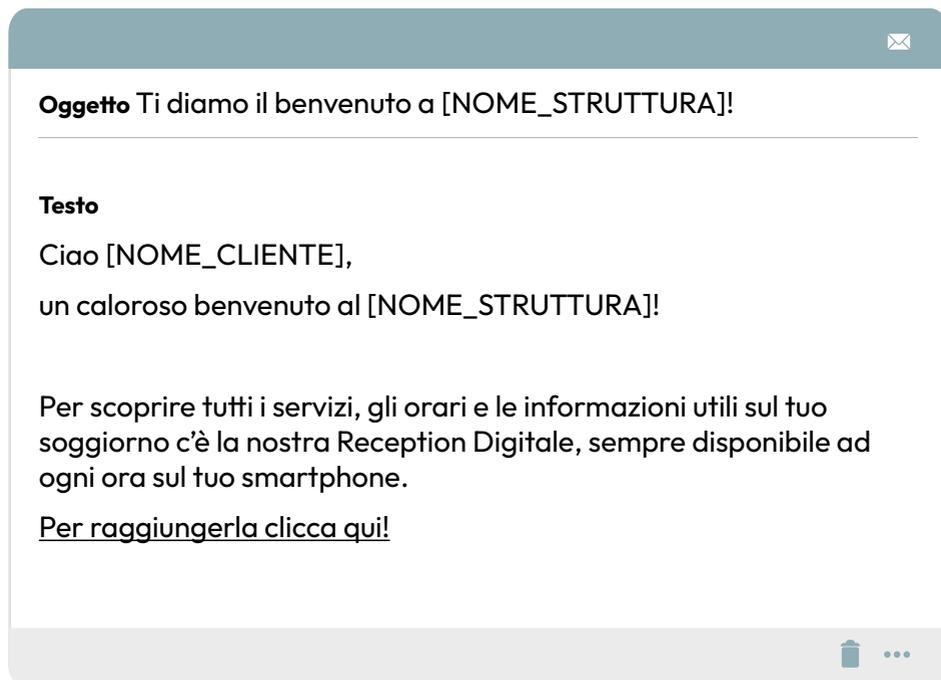
3. IL GIORNO DI ARRIVO

Invio: il giorno di arrivo

Orario: 18:00

Tipo di notifica: notifica via email + link al minisito

E-mail



Oggetto Ti diamo il benvenuto a [NOME_STRUTTURA]!

Testo

Ciao [NOME_CLIENTE],
un caloroso benvenuto al [NOME_STRUTTURA]!

Per scoprire tutti i servizi, gli orari e le informazioni utili sul tuo soggiorno c'è la nostra Reception Digitale, sempre disponibile ad ogni ora sul tuo smartphone.

Per raggiungerla clicca qui!

Hai bisogno di aiuto? Contatta il Team Assistenza Mr PRENO
0549/905302 int.3 - assistenza@mrpreno.net

Risposte e microtesti per WhatsApp.

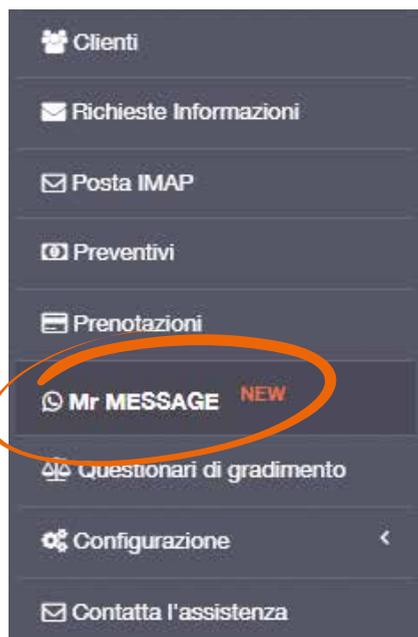
Come far conoscere la
Reception Digitale in un
tap.

05

Gli ospiti utilizzano sempre di più la app di messaggistica istantanea **WhatsApp** per comunicare con le strutture per i propri soggiorni.

Se utilizzi Mr PRENO ti consigliamo di implementare Mr MESSAGE, così da poter scrivere ai tuoi ospiti direttamente all'interno della sezione dedicata, anziché utilizzare WhatsApp Web o un telefono aziendale. Inoltre, Mr MESSAGE associa ogni utenza telefonica all'anagrafica dell'ospite.

Siamo tutti abituati a leggere subito e sempre i messaggi arrivati su WhatsApp, quindi è uno strumento fondamentale per presentare anche la Reception Digitale.



Ecco alcuni esempi di come inviare il link della Reception Digitale agli ospiti tramite i messaggi su questa app.

Consigliamo sempre di dare un'informazione utile e poi di rimandare l'ospite alla Reception Digitale.

ieri

Ospite

Buongiorno, qual è l'orario di check in e check out?

10:32

Struttura

Buongiorno da Hotel TITANKA! gli orari di check in sono dalle 14 alle 18 e di check out dalle 10 alle 12.

Per questa e altre info utili sul tuo soggiorno vai sulla nostra Reception Digitale: è sempre attiva e raggiungibile in un clic!

[Reception Digitale](#)

10:32 ✓✓

oggi

Ospite

Sa consigliarmi un ristorante?

10:32

Struttura

Buongiorno da Hotel TITANKA! Le consigliamo il Ristorante Nostromo, a soli 50 metri dalla nostra struttura, con specialità di pesce e ottimi dessert.

Se è alla ricerca di altri suggerimenti, può trovarli sulla nostra Reception Digitale: è sempre attiva e raggiungibile in un clic!

[Reception Digitale](#)

10:32 ✓✓

20 mag

Ospite

Dove posso vedere la partita di stasera?

10:32

Struttura

Buonasera! Può vedere la partita di Serie A nel maxischermo della nostra area bar in giardino, oppure seguirla dalla TV della sua camera su DAZN, può anche ordinare dal servizio in camera.

Per il menù del room service e altre informazioni utili può consultare la nostra Reception Digitale: sempre raggiungibile con un clic!

[Reception Digitale](#)

10:32 ✓✓

Link sul sito ufficiale.

Fai conoscere la Reception Digitale direttamente dal tuo Sito Web.

Prima della prenotazione, e spesso anche dopo, il tuo **sito web** è una **fonte di informazioni per i tuoi ospiti**. Qui possono scoprire quali sono i servizi che offri, le formule che proponi e quali sono le attrazioni più vicine.

06

La **Reception Digitale** è complementare al sito, perché ne aumenta il livello di dettaglio soprattutto durante il soggiorno degli ospiti.

È quindi utilissimo collegarla al sito web, ecco qualche esempio.

APERTURA 19.04.2024 - 29.09.2024

Menu Capalonga Dove Mappa

**NOVITÀ DELL'ANNO:
CAPALONGA WEB APP!**

Tutte le informazioni di cui hai bisogno per il tuo soggiorno sempre a portata di mano!

**TI ABBIAMO INCURIOSITO?
ENTRA NELLA NOSTRA WEB APP!**

Scopri la Web App

Prenota Chiama Preventivo

BANNER IN HOMEPAGE

Dopo aver dettagliato i punti di forza, i servizi migliori e le formule che offre la struttura, dedica una sezione alla Reception Digitale.

PAGINA ANIMAZIONE

Rimanda alla Reception Digitale la consultazione del programma settimanale.

Se hai una mascotte, considera di utilizzarla come “testimonial”.

NELLE PAGINE ALLOGGI/CAMERE

Per dare maggiori informazioni sull'uso degli elettrodomestici e degli accessori in camera o nelle mobile home, si può inserire un collegamento alla Reception Digitale.

NELLE PAGINE DEDICATE AL TERRITORIO

Se hai collaborazioni con agenzie che si occupano di escursioni e visite guidate, collega qui la Reception Digitale per chi cerca attrazioni da scoprire.

Come aggiornare i contenuti dello Stay Site.

Per mantenere al meglio la sua efficacia come Reception Digitale, **lo Stay Site deve essere aggiornato.**

07

Che siano il programma settimanale dell'animazione o i servizi che sono stati modificati da una stagione alla successiva, devono essere corretti.

In questo modo gli ospiti possono **accedere alle giuste informazioni**, così come farebbero direttamente nella reception "fisica" della struttura.

Ecco la **procedura** per iniziare a modificare:

- Accedi al Back Office TITANKA!
- Dal menù seleziona **"Stay Site"**





- Dal sottomenù scegli **“Gestione Sito”**
- All’interno della pagina, clicca sul tasto verde **“Accedi per modificare”**

Una volta cliccato, si entrerà nell’area CMS dello Stay Site, dove selezionando ogni elemento è possibile modificarne i testi

CMS Gestione sito

La sezione CMS offre l’opportunità di gestire in maniera semplificata i contenuti del proprio sito.

Grazie ad una modalità console, sarà possibile amministrare e modificare senza ampie conoscenze tecniche tutte le parti del sito come testi, immagini, grafica etc.

Gestisci il tuo sito

Console CMS

[Accedi per modificare](#)

Se hai apportato modifiche al sito e non riesci a visualizzarle potrebbe essere necessario eliminare le cache. [Clicca per eliminare la cache](#)

Contattaci.

**Per assistenza e supporto
Back Office TITANKA!,
gestione Sito Web
e/o Stay Site**

EMAIL
assistenza@titanka.com

TELEFONO
0549/905302 int. 1

**Per assistenza e supporto
Mr PRENO - Il Sistema
Professionale di Vendita
Camere**

EMAIL
assistenza@mrpreno.net

TELEFONO
0549/905302 int. 3



Ricorda che per la realizzazione dei supporti descritti nel capitolo 3, dovrai affidarti al tuo grafico e tipografo di fiducia.

TITANKA! non si occupa della personalizzazione grafica né della produzione di questi materiali.

TITANKA![®]

Nati per il turismo.

Strada Degli Angariari, 46 - 47891 Falciano (Repubblica di San Marino)

T. 0549 905302 - E-mail: info@titanka.com

www.titanka.com