

Міністерство освіти та науки України
Національний університет харчових технологій

**Міжнародна наукова конференція,
присвячена 130-річчю
Національного університету
харчових технологій**

**«Нові ідеї в харчовій
науці – нові продукти
харчовій промисловості»**

13-17 жовтня 2014 року

Київ НУХТ 2014

Використання модулів заохочення клієнтів в автоматизованих системах HoReCa

М.В. Гладка

Національний університет харчових технологій

Сучасні програмні комплекси, що використовуються в ресторанах, кафе, готелях забезпечують автоматизацію повного спектру послуг, що надаються такими закладами. На сьогодні для підвищення ефективності роботи закладу не стоїть питання автоматизувати чи ні функції підприємства, а постає питання необхідності розвитку інформаційних систем для заохочення клієнтів.

Створення таких модулів містить скорочену версію CRM-системи, що забезпечує комплексний взаємозв'язок між клієнтом і компанією.

Використання модулю заохочення клієнтів може використовувати певний перелік функцій:

- надавати знижки на товари та послуги, з можливістю зміни відсотків, в залежності від обороту клієнта;
- накопичувати бонусні бали, з можливістю переведення їх у безготівковий розрахунок;
- відслідковування важливих подій для клієнтів, та надання додаткових переваг у такі періоди; та інші переваги.

Для якісної роботи таких модулів необхідно використовувати карти клієнтів, що містять усю необхідну інформацію. (рис.1)

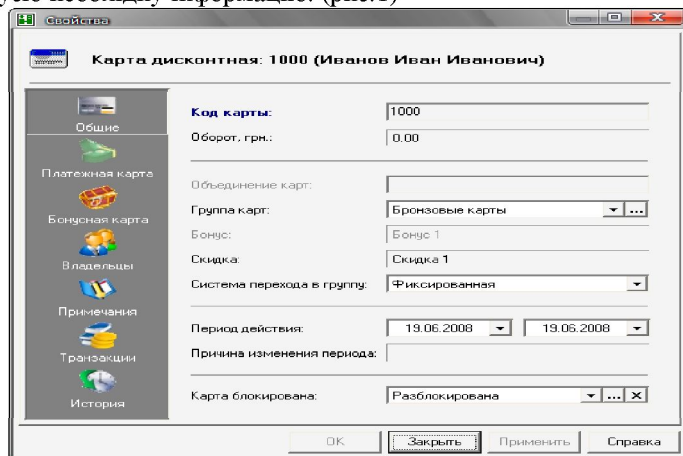


Рис. 1. Представления вікна інформації по карті

Особливість використання карт клієнтів у закладах HoReCa полягає у неможливості постійно пересування з картою (відвідування басейну, Спра-процедур, тощо), тому необхідно передбачити прикріплення брелоків (жетонів, браслетів) до карти клієнта для максимально зручного та ефективного використання усіх заохочень клієнтів.

Література

1. Система COMPAS [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.interhotel.ua/>