



**revitup**

Hotel Digital & Revenue Mastering

# CASE STUDY

## PALMERA BEACH HOTEL & SPA





TO SUCCESS STORY  
ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

## **PALMERA BEACH HOTEL & SPA**

### **Το διεθνές ανταγωνιστικό περιβάλλον για το ξενοδοχειακό προϊόν το 2023**

Όσο θετικά και εάν ήταν τα μηνύματα για τον ελληνικό τουρισμό το έτος 2022, είναι γνωστό το βασικό και βαθύ πρόβλημα του ελληνικού (και όχι μόνο) ξενοδοχειακού προϊόντος - η εξάρτηση από τους μεγάλους Tour Operators, οι οποίοι ακόμα ελέγχουν το κύριο μέρος της ζήτησης. Αυτό μπορεί να αλλάξει/επηραστεί με τους απευθείας (Online) επισκέπτες, είτε με κράτηση μέσω των ηλεκτρονικών πλατφόρμων κρατήσεων (OTAs) είτε μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου. Επιπρόσθετα, η υπάρχουσα εποχικότητα, καθώς οι ελληνικοί προορισμοί πλην της Αθήνας (και κάποιων αστικών κέντρων) έχουν καθαρά εποχική ζήτηση, δημιουργεί σημαντικό πρόβλημα στον ετήσιο προγραμματισμό στρατηγικής όχι μόνο μιας ξενοδοχειακής, αλλά οποιασδήποτε τουριστικής επιχείρησης.

### **Οι προκλήσεις της αγοράς**

Οι επιπλέον προκλήσεις που προστίθενται σε αυτό το πολύπλοκο περιβάλλον, είναι πολλές. Οι βασικότερες είναι η ταχύτατα συνεχιζόμενη ψηφιοποίηση των τουριστικών υπηρεσιών καθώς και η ανάγκη για εξειδικευμένο προσωπικό που δεν σχετίζεται πλέον μόνο με την εξυπηρέτηση - εμπειρία του πελάτη αλλά και την αποτελεσματική εκτέλεση του ετήσιου εσωτερικού σχεδιασμού ψηφιακής διαχείρισης και κερδοφορίας (Revenue Management). Αυτή η νέα ανάγκη για διαφορετική εξειδίκευση, απαιτεί την εύρεση στελεχών με γνώσεις στατιστικής έρευνας, ανάλυσης, προβλέψεων κ.α. Οι παραπάνω γνώσεις είναι ακόμα δυσεύρετες στον τουριστικό κλάδο.

Το ψηφιακό μέλλον δημιουργεί ακόμα μεγαλύτερη πρόκληση αναπροσαρμογής στην ελληνική οικογενειακή επιχείρηση. Είναι πολύ δύσκολο για έναν οργανισμό χωρίς εταιρική κουλτούρα πολυεθνικού ομίλου να δημιουργήσει μία αποτελεσματική στρατηγική πωλήσεων, τόσο σε επίπεδο συμβολαίων με τους TO's, όσο και Online Στρατηγικής για μεμονωμένους επισκέπτες.



ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ /  
ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ

## **PALMERA BEACH HOTEL & SPA**

Το Palmera Beach Hotel & Spa είναι ένα Adults Only ξενοδοχείο 4 αστέρων που βρίσκεται στη Χερσόνησο της Κρήτης. Έχει δυναμικότητα 148 δωματίων και σουιτών, προσφέροντας όλα τα meal plans. Το ξενοδοχείο παραμένει ανοιχτό όλο το χρόνο παρόλα αυτά χαρακτηρίζεται από υψηλή εποχικότητα τους μήνες Απρίλιος - Οκτώβριος ακολουθώντας την τουριστική σεζόν της Κρήτης. Κύριες αγορές του ξενοδοχείου είναι οι κεντρικές ευρωπαϊκές χώρες, η Μεγάλη Βρετανία και το Ισραήλ.

### **Τι παραλάβαμε το 2019 και ποια η κατάσταση τότε**

Στατικές και Δυναμικές Πωλήσεις:

- Έλλειψη ανταγωνιστικής Online παρουσίας
- Υψηλή εξάρτηση από Tour Operators
- Εξάρτηση από 3 κύριες αγορές – Γαλλία, Γερμανία, Ολλανδία
- Overselling του φθηνότερου τύπου δωματίου (e.g., Garden View Room)
- Δομικά προβλήματα στην Τιμολογιακή Πολιτική
- Σοβαρές διαφοροποιήσεις στις τιμές στα Online κανάλια που οδήγησαν σε χαμηλά έσοδα
- Απουσία στρατηγικής πωλήσεως στο website (direct bookings)

### **Ποιος είναι ο τρόπος σκέψης μας**

Η Revitup είναι την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία συνολικής διαχείρισης Πωλήσεων, τόσο (offline) συμβολαίων όσο και (online) δυναμικής προώθησης απευθείας κρατήσεων. Η μεθοδολογία της Revitup έρχεται μετά από δεκαετή απασχόληση, έρευνα και ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου μοντέλου Revenue Management.

Η ετήσια προσέγγιση αποτελεί μία καινοτομία στον τουριστικό κλάδο και προϋποθέτει μία ξεχωριστή σχέση εμπιστοσύνης και αμφίδρομης επικοινωνίας, ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε επιχειρηματία.

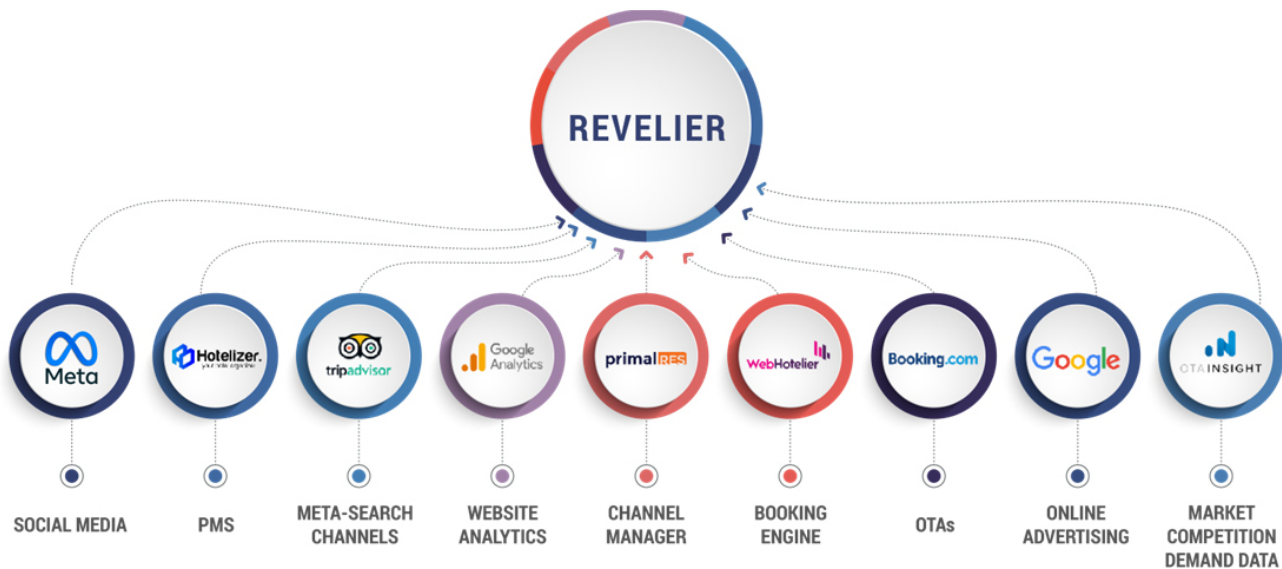
Με την εστιασμένη και ολιστική προσέγγισή μας, καταφέρνουμε να αυξήσουμε τα «μάτια» τα οποία βλέπουν τη σελίδα του ξενοδοχείου μας, τους λεγόμενους Lookers και παράλληλα να τους μετατρέψουμε σε κρατήσεις, δηλαδή Bookers.



Η ΒΙΩΣΙΜΗ ΚΑΙ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΗ ΛΥΣΗ ΠΡΟΕΡΧΕΤΑΙ  
ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ DATA

## REVELIER: ΤΟ ΕΞΕΛΙΓΜΕΝΟ SOFTWARE ΣΥΛΛΟΓΗΣ & ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το **Revelier** αποτελεί το εσωτερικό μας εργαλείο συγκέντρωσης και διαχείρισης δεδομένων με σκοπό την παρακολούθηση όλων των σημαντικών δεικτών (τα αποκαλούμενα και KPIs) αλλά και της συνολικής τουριστικής ζήτησης, σε όλα τα κανάλια (το Demand).



Με τη χρήση του **Revelier** συγκεντρώνουμε και παρακολουθούμε τα δεδομένα ώστε:

- Να αναγνωρίζουμε εκ των προτέρων τις ιδιαιτερότητες των διεθνών αγορών και πώς αυτές μπορούν να επηρεάσουν τις πωλήσεις
- Να ισορροπήσουμε το Μείγμα Πωλήσεων (προσφορά & ζήτηση)
- Να κατευθυνθούμε προς την σταδιακά την οικονομική ανεξάρτηση από τους πράκτορες (TOs)
- Να αυξήσουμε την σταθερή ροή εσόδων για την επιχείρηση
- Να οδηγήσουμε τις απευθείας κρατήσεις, ελέγχοντας τις πωλήσεις μέσω OTA's
- Να ελέγχουμε δυναμικά τις αγορές ώστε να πραγματοποιείται αποτελεσματικότερη διαχείριση της διαφημιστικής επένδυσης
- Να υποστηρίζουμε τον ξενοδόχο να επενδύσει στρατηγικά στις απευθείας πωλήσεις και να χτίσει την Online παρουσία του
- Να απελευθερώσουμε τη δυναμική του website του ξενοδοχείου, καθιερώνοντας το ως ένα κερδοφόρο εργαλείο.

Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα είναι καθοριστικός. Οι άνθρωποι μας συνεργάζονται με τον ξενοδόχο με βάση την ετήσια προσέγγιση Revitup, συνδυάζοντας την τεχνολογία με την ανθρώπινη επαφή και επικοινωνία.



Η ΕΤΗΣΙΑ

## ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ REVITUP

Με την έναρξη της συνεργασίας, η ομάδα μας προχωράει σε έλεγχο των στατικών συμβολαίων παράλληλα με το ψηφιακό “σετάρισμα” των λογαριασμών και προγραμματίζει ένα ολοκληρωμένο πλάνο για μία αποδοτική σεζόν.

<b>Πρώτο layer</b> επικοινωνίας:  <b>Ετήσιος</b> προγραμματισμός Revitup με χρήση του Software Revelier	<b>Δεύτερο layer</b> επικοινωνίας:  <b>Μηνιαίος &amp; εβδομαδιαίος</b> προγραμματισμός της ομάδας Success	<b>Τρίτο layer</b> επικοινωνίας:  <b>Καθημερινός</b> έλεγχος & επικοινωνία του Account Manager
<p>Δημιουργία Ετήσιου Πλάνου Πωλήσεων, βασισμένο στα δεδομένα προηγούμενων ετών, την ανάλυση της αγοράς και μελλοντικά δεδομένα ζήτησης.</p> <p>Δημιουργία Ετήσιου Πλάνου Online Μαρκετινγκ, βασισμένο σε πραγματικά δεδομένα ζήτησης του προορισμού και της επιχείρησης.</p> <p>Δημιουργία ετήσιου Διαφημιστικού Πλάνου &amp; προϋπολογισμού, βασισμένο στις συγκεκριμένες ανάγκες της επιχείρησης και τα κανάλια Google Ads, Facebook Ads και σε διαφημίσεις Tripadvisor και άλλων καναλιών.</p>	<p>Σταθερή παρακολούθηση της Πολιτικής Τιμών των Ανταγωνιστών μέσω του εργαλείου OTA Insight.</p> <p>Σταθερή επικοινωνία για το Availability με τη διοίκηση του ξενοδοχείου.</p> <p>Σταθερή επικοινωνία για την Απόδοση των Διαφημιστικών ενεργειών (Organic &amp; Paid ads).</p> <p>Σταθερή ενημέρωση για την Αποτελεσματικότητα των υπόλοιπων Δεικτών του Ξενοδοχείου (ADR, Occypancy rate, κρατήσεις, κοκ).</p> <p>Μηνιαία Αποστολή Reports όλων των εργαλείων και παρουσίαση σε προγραμματισμένα meetings</p>	<p>Καθημερινή παρακολούθηση των πωλήσεων δωματίων και δυναμική προσαρμογή τιμών.</p> <p>Καθημερινή παρακολούθηση και βελτίωση των τρεχόντων διαφημιστικών προγραμμάτων.</p>

Ακολουθώντας τον παραπάνω σχεδιασμό, υπάρχει πλήρης ενημέρωση για την πορεία του ξενοδοχείου καθώς ό,τι συμβαίνει είναι αποτέλεσμα πρόβλεψης, βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία και δυναμική προσαρμογή.

Η συνεργασία αυτή ενισχύει την εμπιστοσύνη με το συνεργάτη και εξασφαλίζει μία ποιοτική προσέγγιση επάνω στο Revenue του ξενοδοχείου.



REVITUP ΚΑΙ

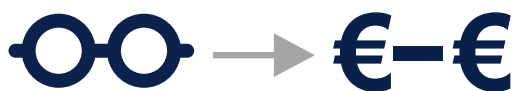
## PALMERA BEACH HOTEL & SPA

Η συνεργασία μας με το Palmera Beach Hotel & Spa ξεκίνησε το 2020. Η Revitup παρουσίασε ένα 3-ετές πλάνο στρατηγικής με ξεκάθαρα βήματα και στόχους για την βελτίωση τόσο των πωλήσεων όσο και της συνολικής online παρουσίας του ξενοδοχείου. Συγκρίνοντας τη χρονιά 2019 με 2022 παρατηρούμε ότι:

- Το **συνολικό έσοδο του ξενοδοχείου** αυξήθηκε κατά 512%
- Οι **επισκέψεις στο Website** του ξενοδοχείου του αυξήθηκαν κατά 526%
- Οι **αναζητήσεις διαθεσιμότητας** αυξήθηκαν κατά 4887%
- Τα **έσοδα από το website** του ξενοδοχείου κατά 13508%
- Τα **έσοδα από διαφήμιση Google Ads** αυξήθηκαν κατά 100%
- Τα **έσοδα από διαφήμιση Facebook Ads** αυξήθηκαν κατά 100%
- Η **μέση τιμή δωματίου (Average Daily Rate)** αυξήθηκε κατά 60%
- Ο **απόλυτος αριθμός εμφανίσεων σε υποψήφιους πελάτες (Impressions)** αυξήθηκε κατά 401%

Στον παρακάτω πίνακα μπορείτε να δείτε πιο αναλυτικά τη σταδιακή βελτίωση σε όλες τις σημαντικές μετρήσεις των δύο χρόνων συνεργασίας μας:

Κανάλια και έσοδα ανά έτος	2019 - 2020	2020 - 2021	2021 - 2022	% Αύξησης (2022 vs 2019)
<b>Συνολικό Έσοδο</b>	<b>€167.739</b>	<b>€428.904</b>	<b>€1.026.113</b>	<b>+512%</b>
Επισκέψεις στο Hotel Website	10.765 χρήστες	43.346 χρήστες	67.375 χρήστες	+526%
Αναζήτηση διαθεσιμότητας (Availability Search)	1.308 αναζητήσεις	24.334 αναζητήσεις	65.227 αναζητήσεις	+4887%
Έσοδα μέσω Website	€2.540	€113.748	€345.640	+13508%
Μέση Τιμή Δωματίου (ADR)	€ 89	€ 114	€ 141	+58,4%
Έσοδα μέσω Google Ads	-	€24.199	€101,917.35	+100%
Έσοδα μέσω Facebook Ads	-	€5.054	€17.534,40	+100%
Απόλυτος αριθμός εμφανίσεων (Impressions)	1.094.830	3.110.988	5.482.813	+401%



## ΜΕΤΑΤΡΕΠΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ LOOKERS ΣΕ BOOKERS

### ΜΕ ΤΗΝ ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ!

Εκτός από τα παραπάνω νούμερα, η έμφαση θα πρέπει να δοθεί και στο κόστος της διαφήμισης. Έτσι για τη σεζόν 2021-2022, δαπανήσαμε ΣΥΝΟΛΙΚΑ για το Palmera το ποσό των 19.659€ ως διαφημιστικά έξοδα, ένα πολύ χαμηλό ποσό για διαφημιστικό budget, φέρνοντας ένα πολύ ικανοποιητικό πωλήσεων. Η συγκεκριμένη επένδυση ενίσχυσε σημαντικά την προβολή του ξενοδοχείου και λειτούργησε ως αρωγός της ιστοσελίδας, υποστηρίζοντας τις απευθείας κρατήσεις.

Από την αρχή της συνεργασίας δόθηκε μεγάλη έμφαση στην αύξηση των Lookers του ξενοδοχείου, δηλαδή την έκθεση του καταλύματος σε όσα περισσότερα μάτια πιθανών πελατών γίνεται. Με την σωστή τιμολογιακή προσέγγιση και προώθηση, καταφέραμε η μεγάλη αυτή αύξηση των Lookers να μεταφραστεί σε αύξηση και των Bookers δηλαδή καταφέραμε να μετατρέψουμε τα περισσότερα μάτια σε περισσότερες κρατήσεις.

Η πρόταση Revitup περιλαμβάνει σε ένα ολοκληρωμένο ετήσιο πακέτο:

- Συμβουλευτική για τα offline συμβόλαια και πλήρη διαχείριση για τα Online συμβόλαια.
- Ομάδα συνεργατών τόσο για πωλήσεις όσο και διαφήμιση.
- Συλλογή και επεξεργασία ΟΛΩΝ των δεδομένων που σχετίζονται με το ξενοδοχειακό προϊόν.
- Σταθερά Meetings και απαντήσεις σε ΟΛΕΣ τις ερωτήσεις του συνεργάτη.
- Ψηφιοποίηση όλων των υπηρεσιών, με εύκολη πρόσβαση, ανταλλαγή αρχείων, μέσω τεχνολογικών εργαλείων.

**Αποτελούμε τον πιο αξιόπιστο ψηφιακό συνεργάτη για τον Έλληνα ξενοδόχο, την εποχή της πληροφορίας και των δεδομένων.**

Αυτά τα εντυπωσιακά αποτελέσματα δεν θα υπήρχαν χωρίς την καθημερινή προσπάθεια των συνεργατών μας και της συνεχής και άμεσης επικοινωνίας μας με την διοίκηση του ξενοδοχείου, την οποία θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε για την εμπιστοσύνη και την άδεια για δημοσίευση των παραπάνω στοιχείων. Για εμάς το μόνο που αποδεικνύει η παραπάνω δημοσίευση είναι ότι με ομαδική συνεργασία ο παραπάνω στόχος είναι εφικτός για κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

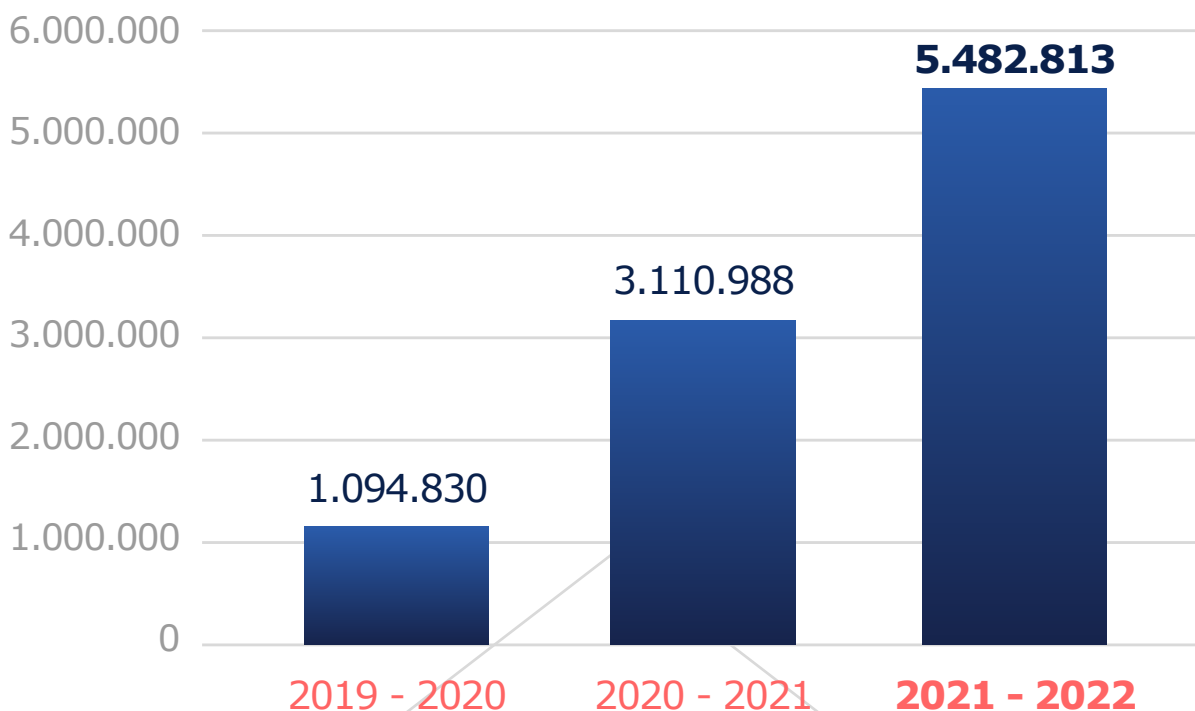


## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# INFOGRAPHICS

Παρακάτω θα δείτε πιο αναλυτικά πώς το στρατηγικό πλάνο της Revitup βοήθησε στη βελτίωση της online παρουσίας του ξενοδοχείου ανά χρονιά.

### IMPRESSIONS | BRAND AWARENESS



Τα **Impressions μετράνε τις εμφανίσεις** στις οθόνες των εν δυνάμει πελατών, καθιστώντας τα τον βασικότερο δείκτη **Brand Awareness**.

Οι καμπάνιες με στόχο την ενίσχυση των impressions φέρνουν σπάνια κρατήσεις και άμεσα έσοδα, ωστόσο λειτουργούν με τέτοιο τρόπο ώστε το κοινό που θέλουμε, να μάθει την επιχείρηση και να μπει στο funnel της στόχευσης.

Σε πλαίσιο διετίας τα συνολικά Impressions έχουν αυξηθεί από 1.094.830 σε 5.482.813 (σημειώνοντας αύξηση +401%).



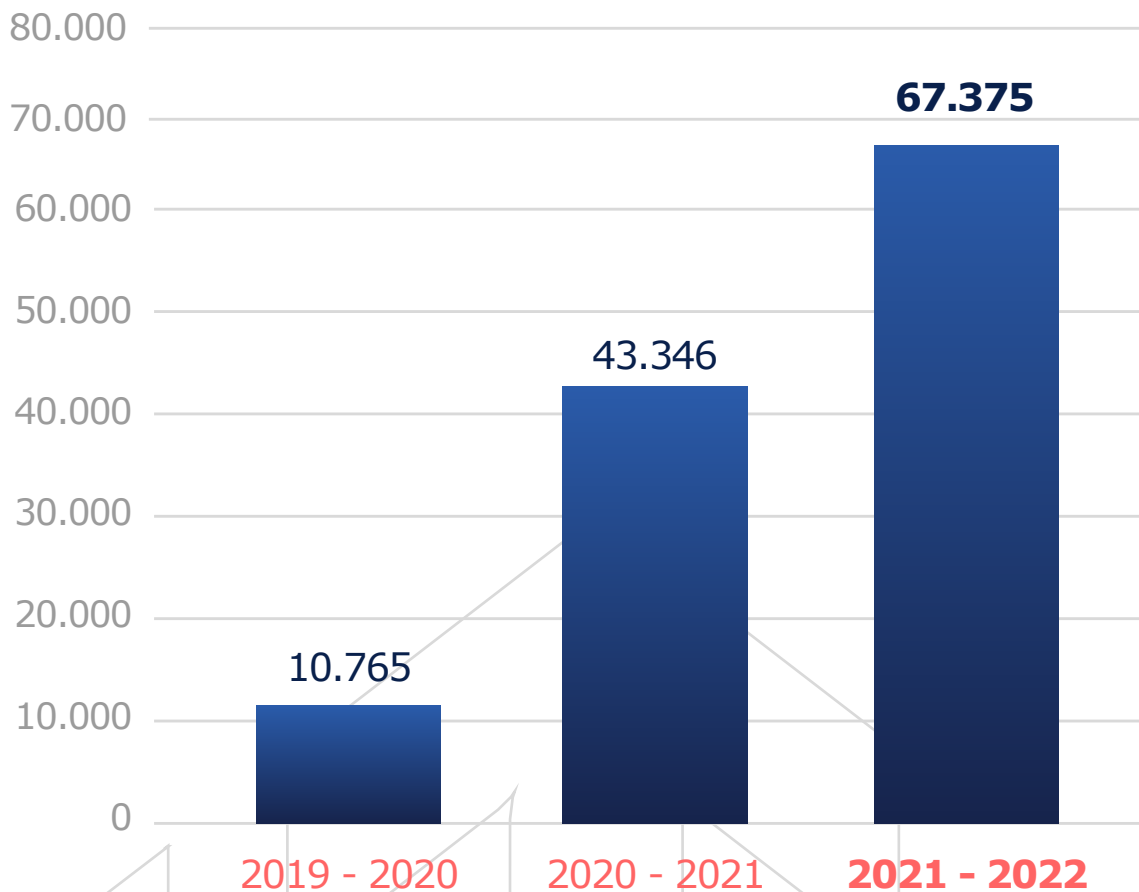


## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# INFOGRAPHICS

Στην αρχή της συνεργασίας με τη Revitup, το website του Palmera Beach Hotel & Spa δεν είχε πρωταγωνιστικό ρόλο αλλά αμιγώς υποστηρικτικό με τις συνολικές επισκέψεις να κινούνται σε “ρηχά νερά”.

### WEBSITE VISITS



Δύο χρόνια μετά, οι συνολικοί επισκέπτες εξαπλασιάστηκαν, αποτέλεσμα μιας ξεκάθαρης στρατηγικής ως προς το κοινό που θέλουμε να προσεγγίσουμε.

Η προσπάθεια προώθησης δεν επικεντρώνεται μόνο στο να προσεγγίσουμε επισκέπτες ψηφιακά, αλλά να προσεγγιστούν οι σωστοί επισκέπτες για το ξενοδοχείο. Αυτό σημαίνει αποτελεσματική στόχευση, δηλαδή οι άνθρωποι τους οποίους αφορούν (ή θα αφορούν στο άμεσο μέλλον) οι υπηρεσίες μας.

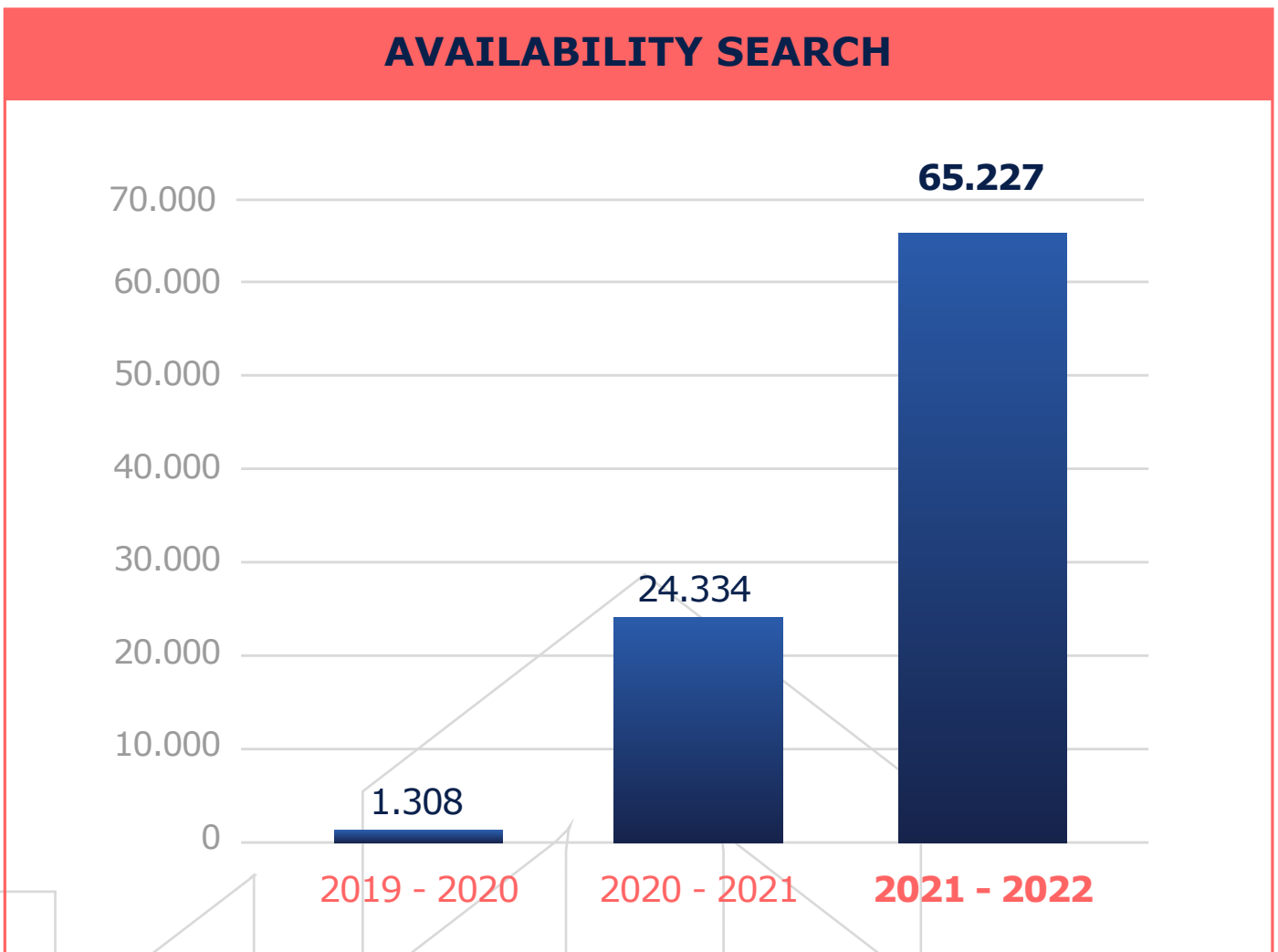
Πολύ σημαντικές πλατφόρμες στην ενίσχυση της επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας είναι Google και Meta, με τη χρήση καμπανιών που στοχεύουν τον εν δυνάμει επισκέπτη βάσει αναζήτησης συγκεκριμένων keywords ή βάσει ενδιαφερόντων αντίστοιχα.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# INFOGRAPHICS

Το παρακάτω γράφημα αποτυπώνει τον αριθμό των χρηστών οι οποίοι κάνανε το επιπλέον βήμα και αναζήτησαν διαθεσιμότητα. Ο αυξημένος αριθμός των αναζητήσεων για διαθεσιμότητα συγκριτικά με τις συνολικές επισκέψεις τις 3 αυτές σεζόν αποδεικνύει ότι το κοινό που προσεγγίστηκε ήταν πιο ποιοτικό και άρα με μεγαλύτερο ενδιαφέρον για αγορά.



Στην αρχή της συνεργασίας εμφανίζεται μόνο μια μικρή μερίδα ανθρώπων οι οποίοι έδειχναν τάση να προβούν σε πραγματική κράτηση δωματίου. Δύο χρόνια μετά όχι μόνο αυτός ο αριθμός έχει μεγαλώσει σχεδόν 50 φορές, αλλά βλέπουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των επισκεπτών μας κάνει το βήμα παραπάνω και προχωράει σε availability search.

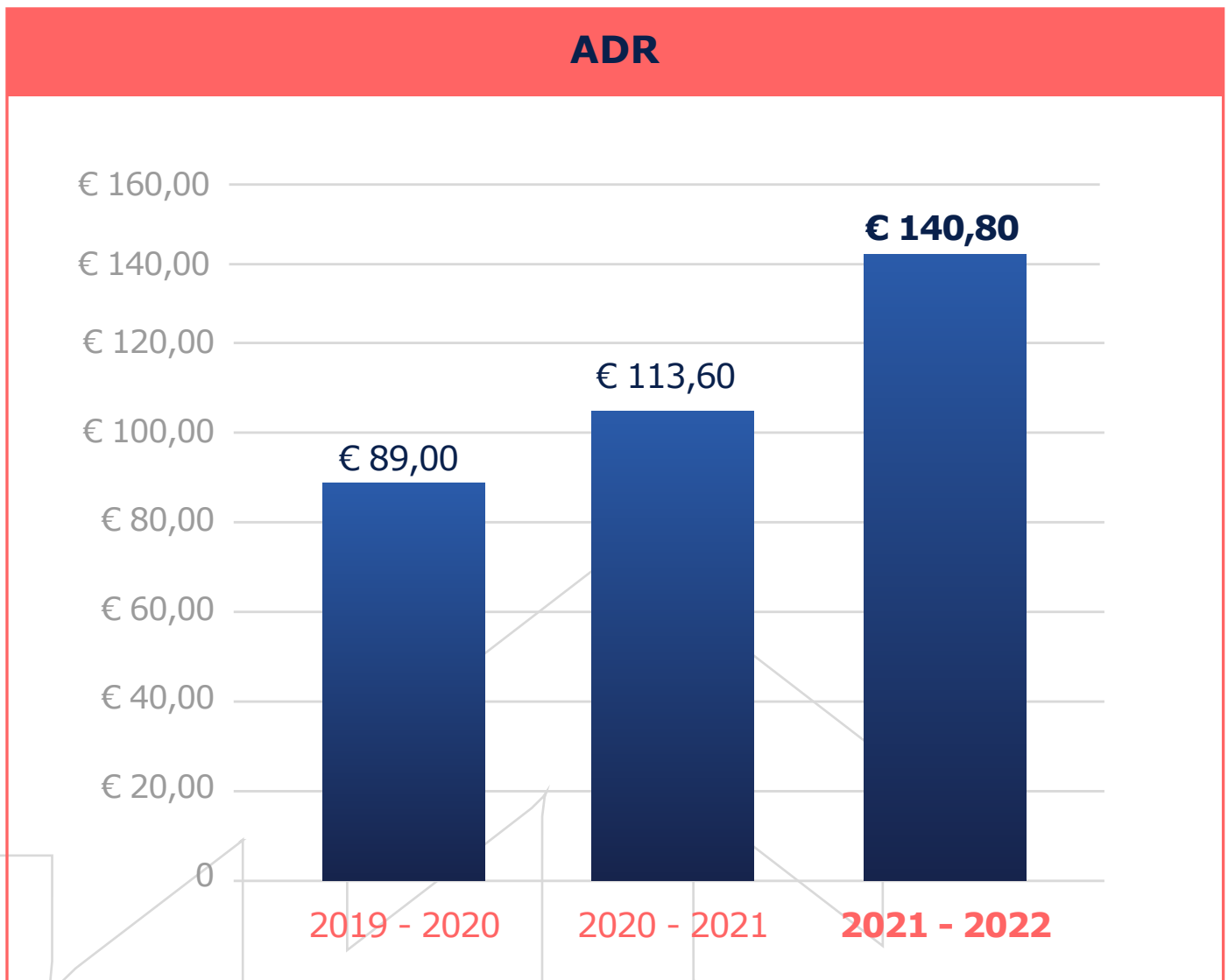
Σημαντικό εργαλείο για να μπορούμε να φέρνουμε στη σελίδα μας επισκέπτες οι οποίοι είναι ήδη "ζεστοί" συμβάλλουν τα μέγιστα οι καμπάνιες επαναστόχευσης (Remarketing), οι οποίες λειτουργούν στα Social Media αλλά και στην Google.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# INFOGRAPHICS

Με ένα σωστό μείγμα σχεδιασμού και υλοποίησης, η **Μέση Τιμή Δωματίου (ADR)** αυξήθηκε από 89 ευρώ το 2019 στα 140,80 ευρώ το 2022. Το παραπάνω είναι αποτέλεσμα σωστής τιμολογιακής τοποθέτησης και συνεχής παρακολούθησης της προσφοράς και της ζήτησης.



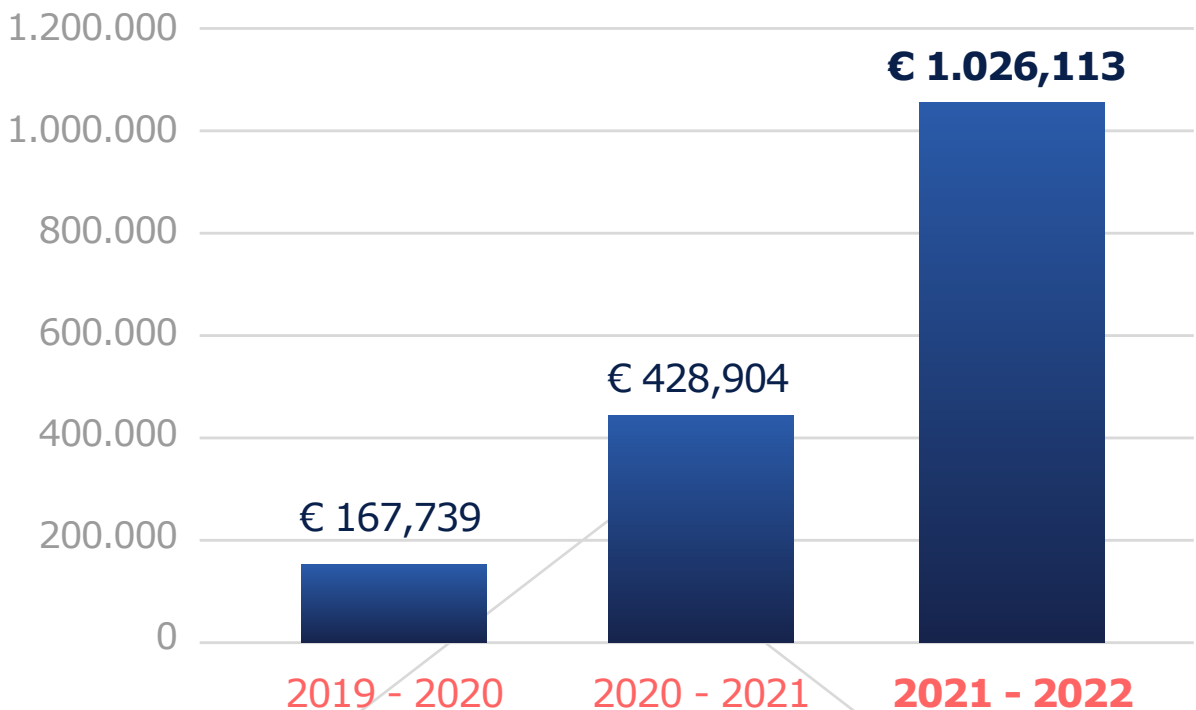


## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# INFOGRAPHICS

Την χρονιά 2022, το Palmera Beach Hotel & Spa ξεπέρασε το ένα εκατομμύριο ευρώ (για την ακρίβεια €1.026.113) σε Online Revenue. Αυτό σημαίνει πως μέσα σε δύο χρόνια πραγματοποιήθηκε ο **εξαπλασιασμός** του online εσόδου του ξενοδοχείου.

### REVENUE



Αυτά τα εντυπωσιακά αποτελέσματα δεν θα υπήρχαν χωρίς την καθημερινή προσπάθεια των συνεργατών μας και τη συνεχή και άμεση επικοινωνία μας με την διοίκηση του ξενοδοχείου, την οποία θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε για την εμπιστοσύνη και την άδεια για δημοσίευση των παραπάνω στοιχείων.

Για εμάς το μόνο που αποδεικνύει η παρούσα δημοσίευση είναι ότι με ομαδική συνεργασία τα παραπάνω αποτελέσματα είναι εφικτά για κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση.



# revitup

Hotel Digital & Revenue Mastering

## Στοιχεία Επικοινωνίας

Ελλάδα

Διεύθυνση: Αθανασίου Καμπέλη 4, 71304, Ηράκλειο Κρήτης

Τηλ.: +30 2810801375

Κιν.: +30 6946492914

Email: [hello@revitup.direct](mailto:hello@revitup.direct)

Κύπρος

Διεύθυνση: Λευκώνας 22, 2ος όροφος, Στρόβολος, 2064, Λευκωσία Κύπρος

Τηλ.: +35799157695

Email: [dimitris@revitup.direct](mailto:dimitris@revitup.direct)