



## **Schlössle Hotell**

**Tallinna esimene viietärni hotell**

**Asutatud 1998**

**Kuulub “The Leading Hotels of the World” süsteemi**

**Aastast 2008 omanikuks on Hispaania firmale “Marbella Club”**



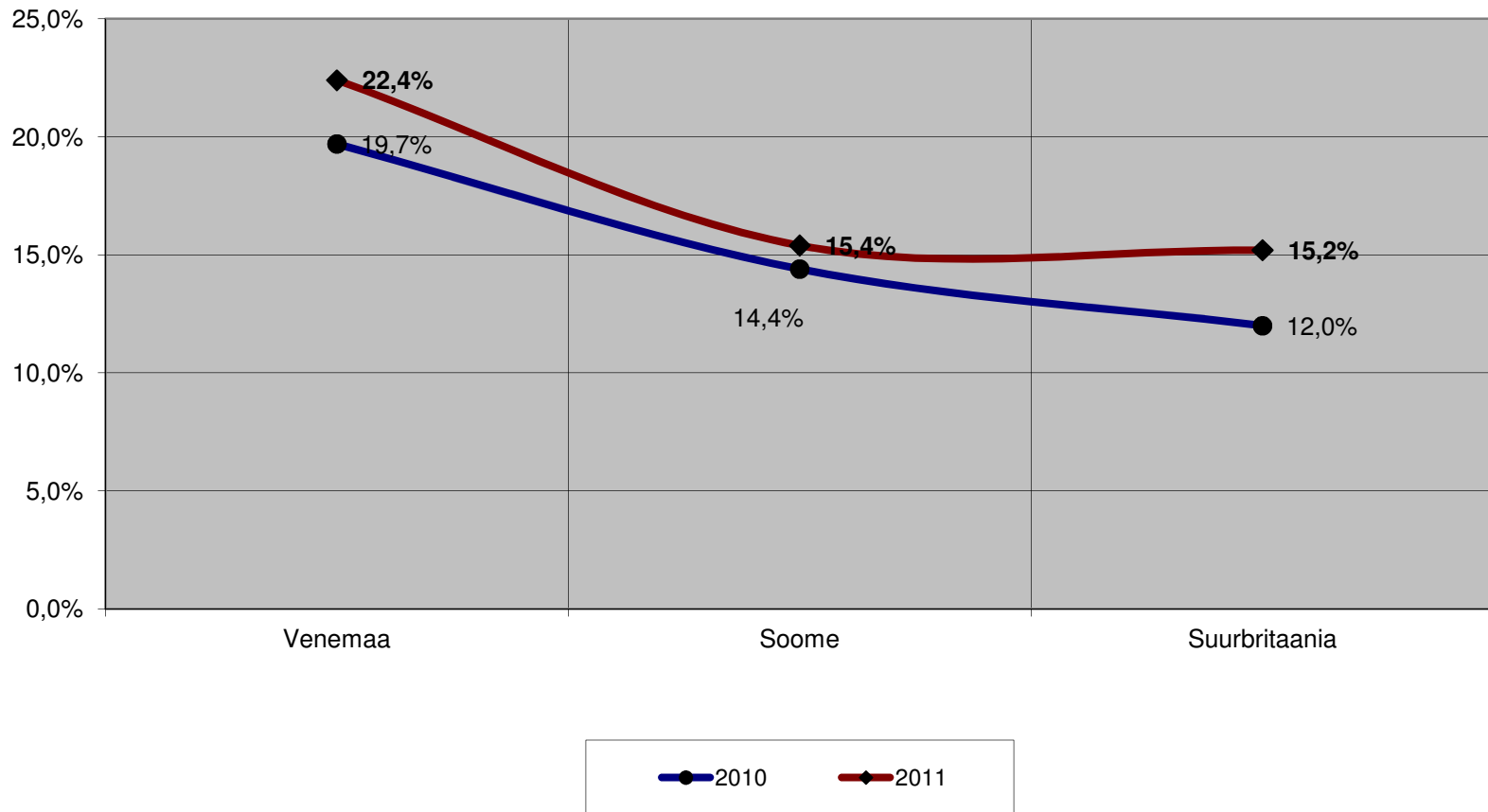
**23 tuba ja sviiti**

**Personaalne teenindus**

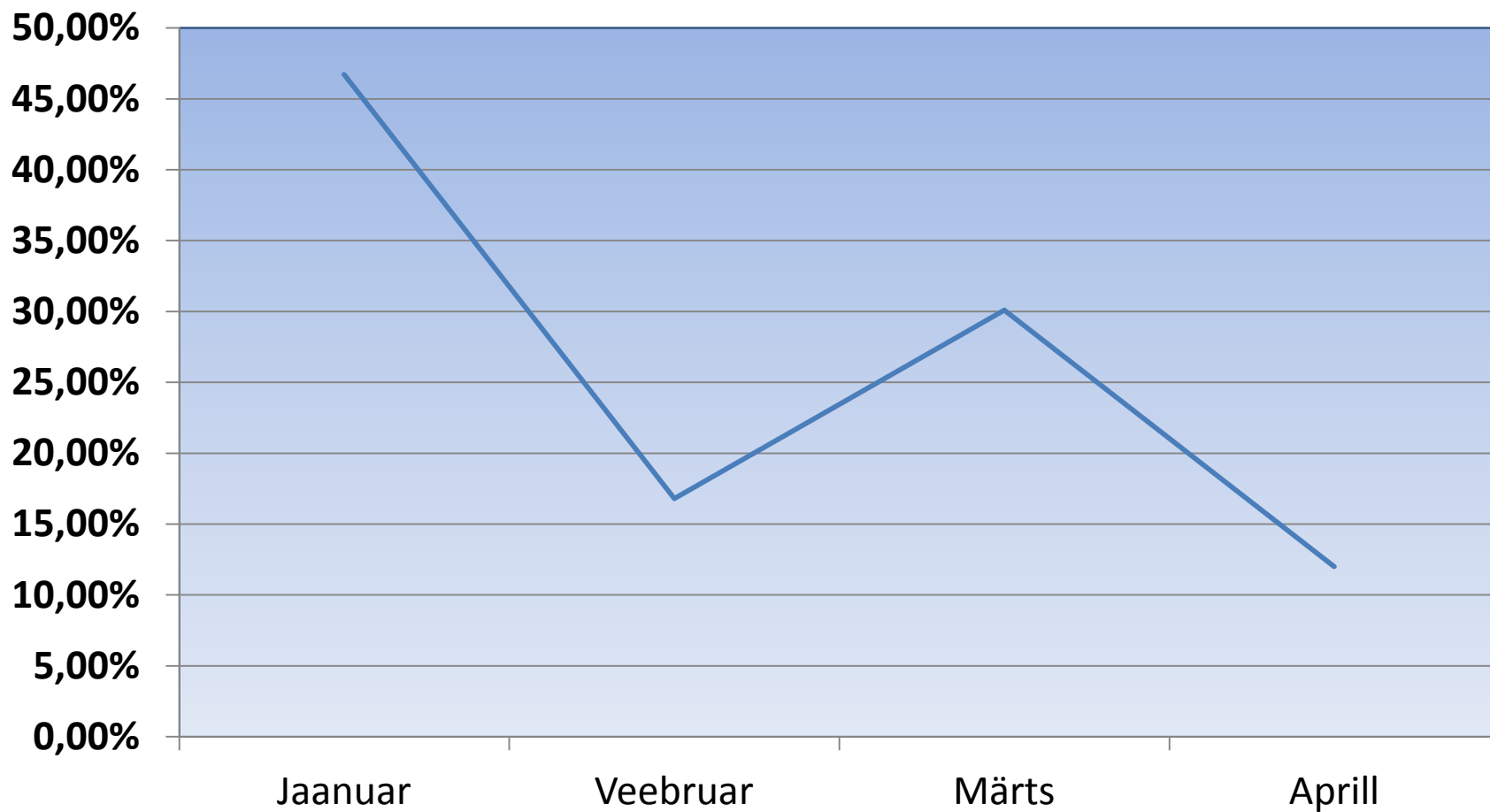
**LQA – kvaliteedi standardid**

**Schlössle Suite -Tallinna üks suurimaid ja  
esinduslikumaid sviite**

# Schlössle Hotelli peamised Sihtturud



# Venemaa külaliste osakaal



# Schlössle hotelli tüüpiline külaline Venemaalt.

- Nädalavahetuse puhkajad ja kultuuripuhkus
- Romantika otsijad.
- Pered lastega
- Äriinimesed
- VIP-külalised

# Vene klientide tagasiside **booking.com** saidilt



# Vene koostööpartneritega suhtlemise eripära

- Eelistatakse suhtlemist vene keeles
- Isiklik suhtlemine
- Tavaline reisibüroode poliitika 20% komisjoni
- Paindlikus
- Teietamine



# Vene külaliste ootused ja eelistused.

- Venekeelne teenindus, vene telekanalid
- Vastate nende kõige eriskummalistemale ootustele
- Mugav, suur, puhas tuba;
- Kui on soovitud tuba suitsetajale, siis see võimalus on vajalik
- Kvaliteetne toit ja teenindus;
- Luba reisida lemmikloomaga.
- Viisatoetus vajaduse korral
- Eeldab, et majutusettevõtte saaks soovitada/korraldada need lisateenused, mida ise ei paku.
- On kliente, kes ei soovi jätta oma krediitkaardi numbrit.



# Soovitused uute Venemaa partnerite leidmiseks

- Võimalikult tihe suhtlemine ja info jagamine Eesti partneritega (transport, majutus, toitlustus)
- Eesti Saatkonnas akrediteeritud reisibürood
- Piirkonnad – Pihkva- Tartu, St. Peterburg -Narva – Jõesuu, Moskva –Tallinn.
- Skandinaavia turg
- EAS
- FAM- ja pressireisid

# Peamised tendensid Venemaa külaliste käitumises

- Paremad inglise keele oskused
- Interneti kanalite ja sotsiaalmeedia laiem kasutamine
- Suurenenud otsetellimuste arv
- Rohkem külalisi tuleb oma autoga

# Küsimused ja vastused

