



# MEGABOOKER REPUTATOR

## Uputstva za korištenje

*Megabooker Reputator vam pomaže pri praćenju, prikupljanju i upravljanju online recenzijama*

**Iz samo jednog mjesta!**



**KONTAKT:**

MegaBooker d.o.o | Opatija, Maršala Tita 56 | [www.megabooker.hr](http://www.megabooker.hr) | [podrska@megabooker.hr](mailto:podrska@megabooker.hr).

## SADRŽAJ UPUTSTAVA ZA KORIŠTENJE PROGRAMA:

# Megabooker Reputator

Megabooker Reputator je program za jednostavno upravljanje i praćenje online recenzija.

### Uputstva

Što je i čemu služi Megabookerov Reputator?.....	2
1) Sažetak (Summary).....	3
2) Recenzije (Review) .....	5
3) Ocjene (Ratings) .....	7
4) Analitika (Analytics).....	8
Reputator i TripAdvisor partnerstvo .....	8

Popravite svoj online dojam i unaprijedite svoje poslovanje!

## Što je i čemu služi Megabookerov Reputator?

93% gostiju odabire smještaj pod utjecajem online recenzija. Gost neće bukirati smještaj koji:

- Nije primio niti jednu recenziju
- Koji je primio recenzije, ali vlasnik smještajnog objekta na spomenute ne odgovara (ili ne odgovara pravovremeno)

Gost je skloniji bukirati smještaj koji je primio recenzije, te za koji je vidljivo da vlasnik objekta na njih redovito i pravovremeno daje svoj odgovor.

Upravljanje smještajnim objektom i rad sa gostima su težak i stresan posao. Zbog čega čitanje i odgovaranje na komentare gostiju nerjetko padaju u drugi plan.

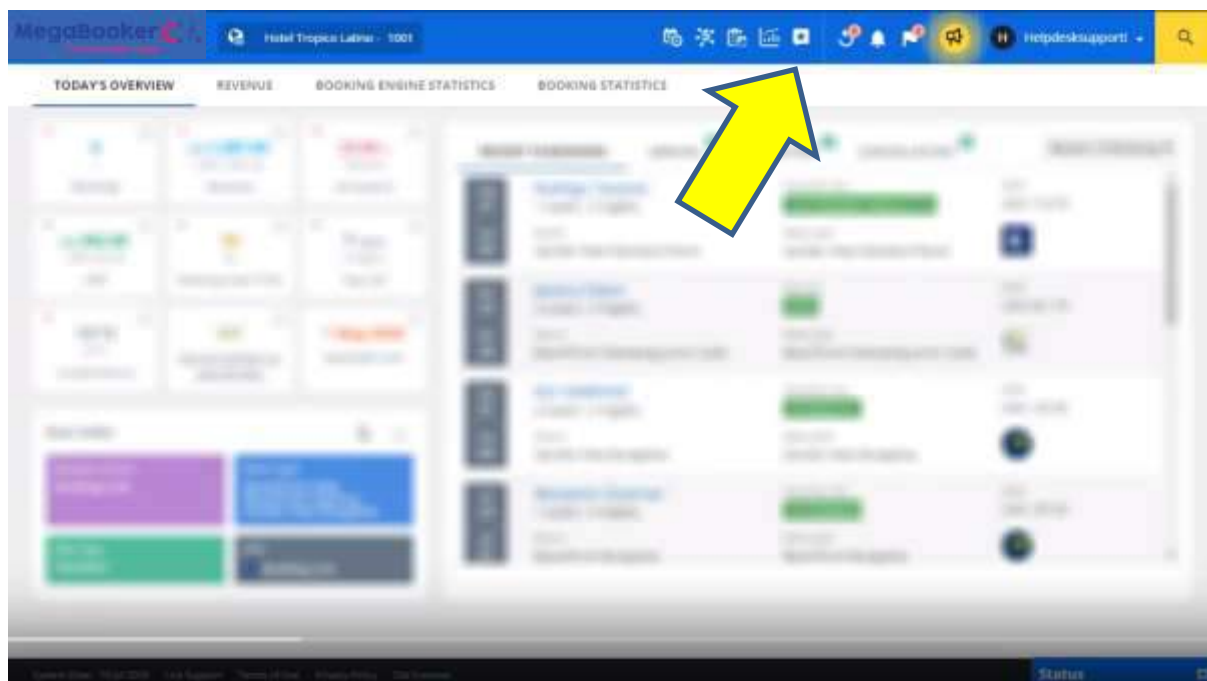
Kako odgovaranje na recenzije gostiju učiniti djelom dnevne rutine?

**Megabooker Reputator** Vam pomaže pri praćenju, prikupljanju i upravljanju online recenzijama – iz samo jednog mjesta.

Koje su mogućnosti sustava za upravljanje online recenzijama?

### Login

Login za Reputator je isti kao i za ostale Megabooker alate (channel manager i booking engine), za pristup samo kliknite na ikonicu sa zvjezdicom na glavnoj alatnoj traci.



Ovdje ćete vidjeti sažetak svih zaprimljenih recenzija.

Kao što vidite, sustav za upravljanje reputacijom je podijeljen na 4 dijela i uključuje:

Sažetak, recenzije, ocjene i analitiku.



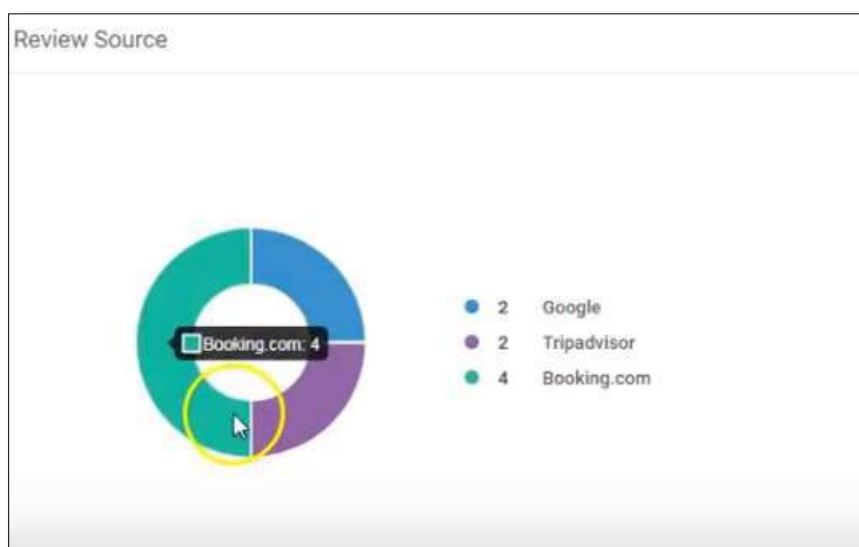
## 1. Sažetak (Summary)

Sažetak prikazuje:

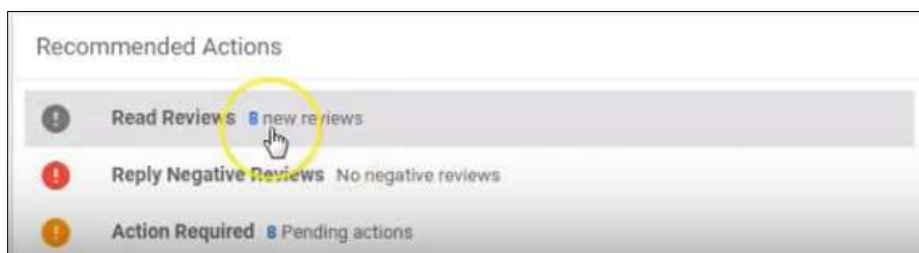
- Koliko ste novih recenzija zaprimili.
- Koji broj zaprimljenih recenzija spada u pozitivne a koji u negativne komentare.
- Ukupnu prosječnu ocjenu vašeg smještaja / usluge.
- Posljednjih 5 komentara koje ste zaprimili (prema izvorima):

Last 5 Reviews			
G	★★★★★	2018-07-05	Excelente!! Super recomendado, el bongaloo Colibri es
B	★★★★★	2018-07-02	There are no comments available for this review
B	★★★★☆	2018-06-29	Struttura vecchia, nella camera forte odore di muffa,
B	★★★★★	2018-06-26	Nos dijeron que tenia cocina fuel equipada y no fue asi.
B	★★★★★	2018-06-25	There are no comments available for this review

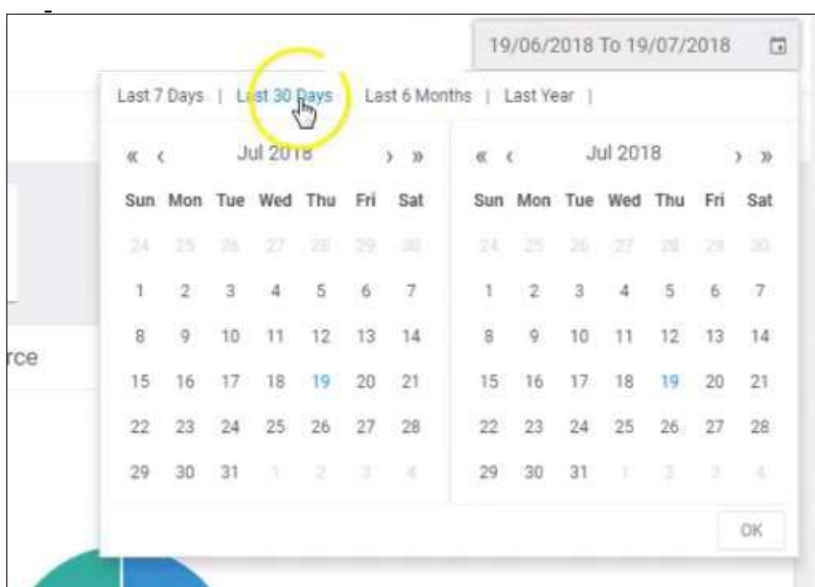
- Izvore recenzija:



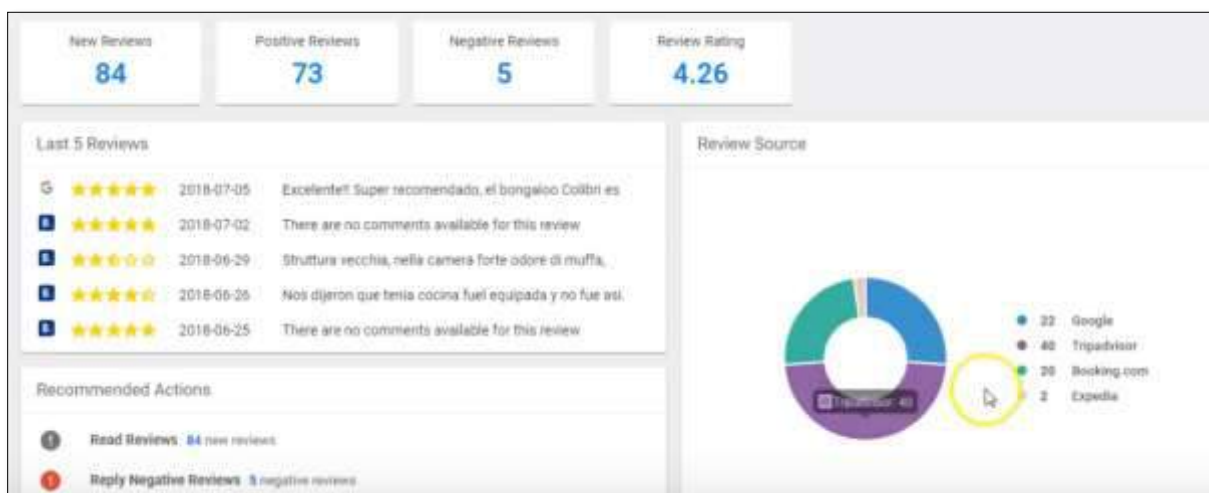
- Preporučene aktivnosti koje je potrebno poduzeti:



- Možete pregledati sve recenzije koje ste zaprimili prema odabranom razdoblju:

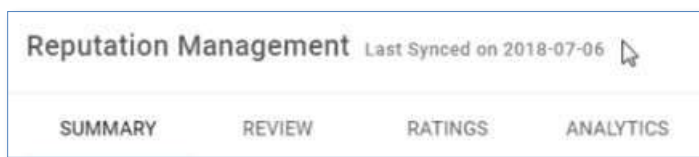


Mi ćemo odabrati preiod od 6 mjeseci:



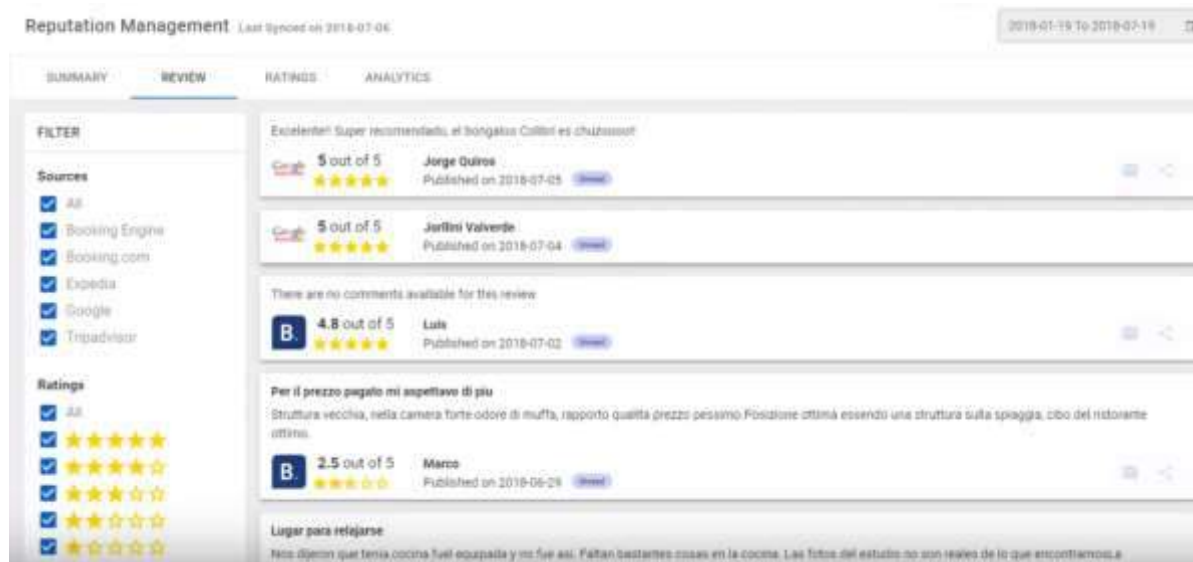
U proteklih 6 mjeseci, objekat je zaprimio 84 recenzije sa 73 pozitivna komentara, 5 negativnih i ima prosječnu ocjenu 4,26. Najveći broj recenzija je došao sa TripAdvisora (njih 40), a najmanji sa Expedie (2).

Sustav se osvježava jednom u 24 sata kako bi vas obavijestio o svim novim komentarima:



## 2) Recenzije (Review)

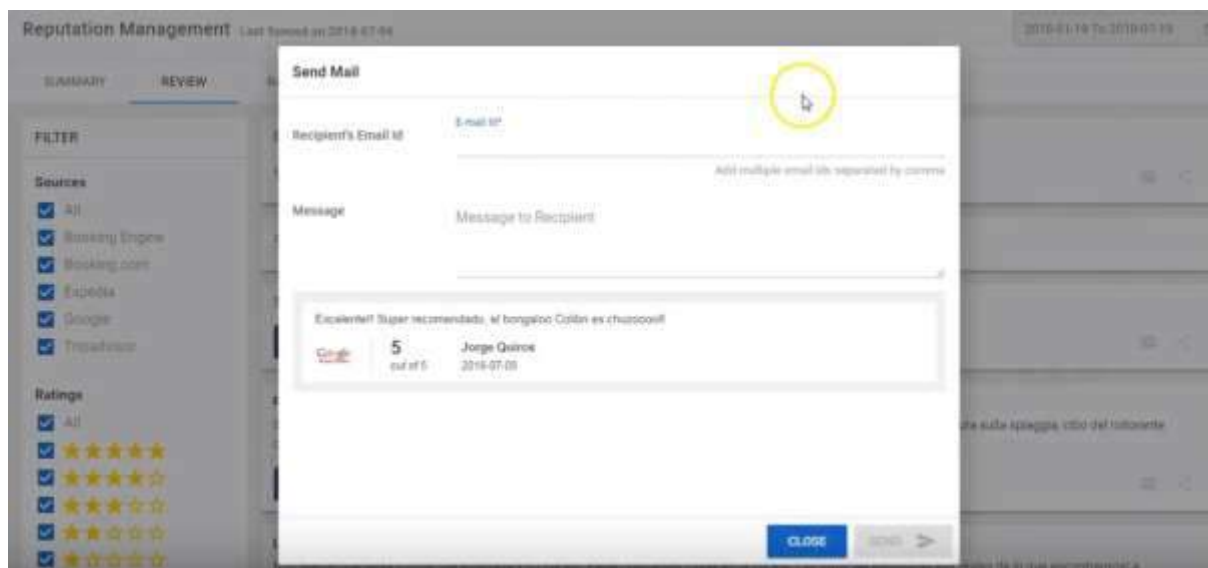
Pod recenzijama možete iščitati sve komentare gostiju, vidjeti koji je izvor komentara, vidjeti da li su komentari obrađeni (pročitani), nakon što ste se informirali možete poduzeti željenu akciju (otvoriti ih). Recenzije možete filtrirati prema izvorima, broju zvjezdica, pozitivnom / negativnom tonu, prema obrađenosti (da li je na komentar odgovoreno ili su u stanju čekanja na odgovor).



Sve komentare možete dijeliti putem e maila.

### PRIMJER:

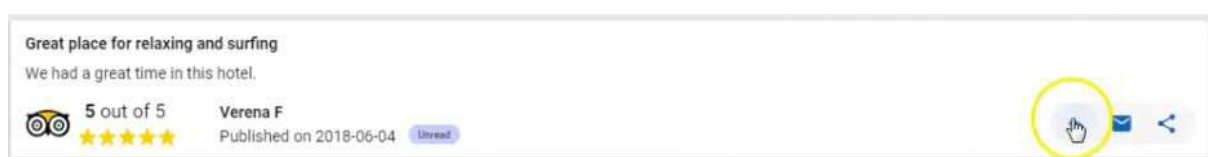
Gost je ostavio negativan komentar vezan uz čistoću ili uz neispravn tv uređaj koji se nalazi u sobi, taj komentar možete prosljediti domaćinstvu kako bi poduzelo prave mjere (popravilo televizor, očistilo sobu).



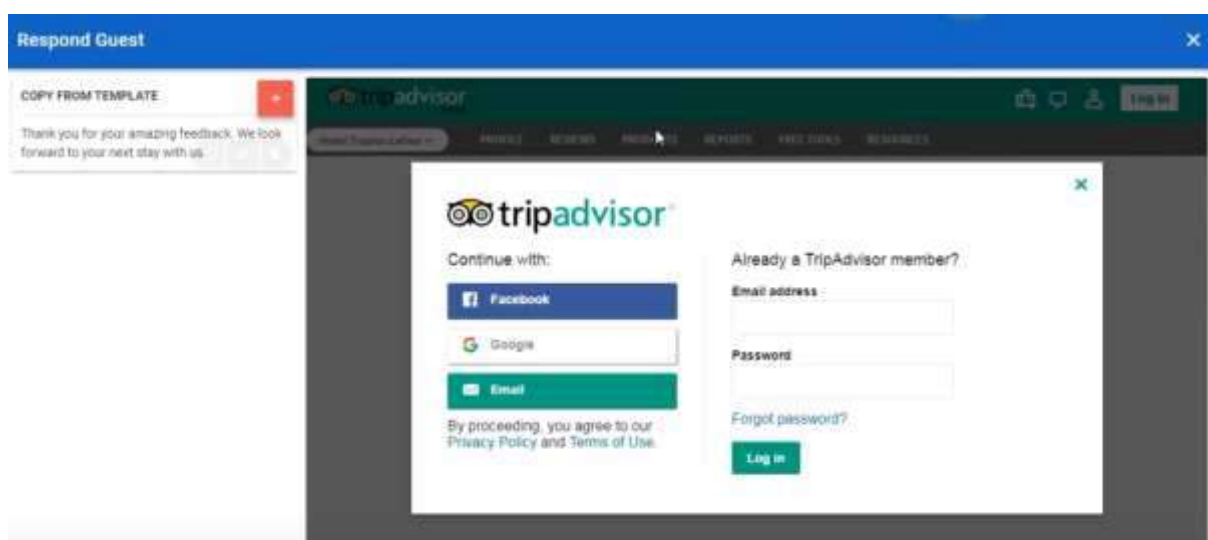
Sve komentare možete dijeliti putem Twittera:



Možete jednostavno odgovarati na komentare zaprimljene sa TripAdvisora i sa Booking engine-a:



Samo kliknite na ikonicu u obliku strelice i prikazati će vam se sljedeće opcije:



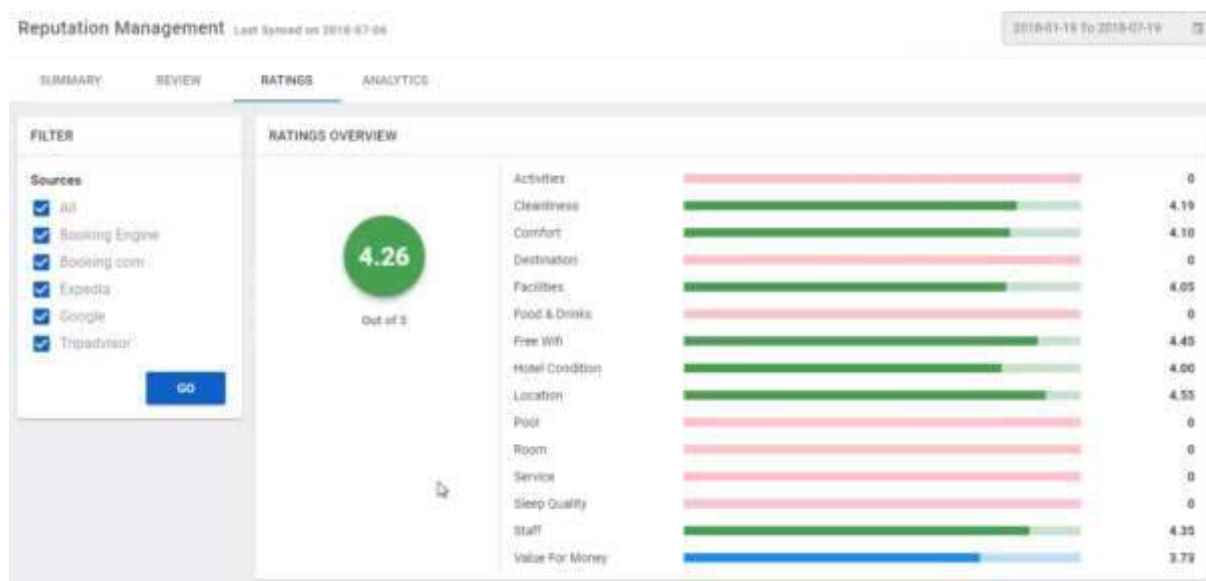
Kako biste odgovorili gostu samo odaberite jedan od unaprijed pripremljenih odgovora (sa desne strane). Ako još niste kreirali predložak za brzo odgovaranje kliknite na crveni gumb sa plus znakom i dodajte ga za buduće potrebe.

Nakon što ste odabrali komentar ulogirajte se u svoj TripAdvisor račun i odgovor će se automatski objaviti (za odabrani komentar).

Možete namjestiti i da se sve recenzije prevode na vaš preferirani jezik.

### 3) Ocjene

Ovdje možete vidjeti na čemu se bazira prosječna ocjena vašeg smještaja:



Možete pratiti ocjenu prema svim dostupnim parametrima (čistoća, usluga, osoblje..)

Ako ocjena pada između 3 i 4, boja ocjene će biti plava.

Ako ocjena pada između 4 i 5, boja će biti zelena.

Za sve parametre koji još nisu ocijenjeni boja će biti crvena.

Ocjene se mogu filtrirati prema kanalima. U nastavku smo odabrali filter recenzija sa booking.com:





## 4) Analitika



Posljednja stavka pripada analizi svih zaprimljenih recenzija.

Analitika daje naslutiti koje usluge i stavke treba unaprijediti kako bi se poboljšala ukupna ocjena.

Isto tako, analitika se može pregledati prema različitim izvorima (booking.com, Expedia..), može se gledati prema odabranim datumima, te se može pratiti ukupna vrijednost.

Primjerice value for money za ovaj objekat je u blagom opadanju:

### Reputator i TripAdvisor partnerstvo

Reputator je Tripadvisorov partner pa se zbog ove činjenice možete priključiti u Tripadvisorov Review Express program i ostvariti još i više recenzija.

**Review Express:** Ovaj TripAdvisorov alat je zapravo univerzalni e-mail koji će podsjetiti gosta da vam ostavi komentar po povratku kući.

Više o TripAdvisorovom Review Express programu saznajte na sljedećem linku:

<https://www.tripadvisor.com/ReviewExpress>

## Želite znati više?

Za više informacija i praktičnih primjera o Megabooker programima budite slobodni pratiti naš youtube kanal:



Za više informacija nas budite slobodni kontaktirati na:

[podrska@megabooker.hr](mailto:podrska@megabooker.hr).

## NAPOMENA:

---

Svi podaci korišteni u ovim uputstvima su izmišljeni. Svaka sličnost sa stvarnim osobama i rezervacijama je slučajna.