

# CHECKLISTA: DIGITALT VÄRDSKAP

Här är en checklista som du kan använda för att bli bättre på digitalt värdskap. Det gör att du får nöjdare gäster som rekommenderar dig till sina vänner och gärna kommer tillbaka.

- ☐ Personalen förstår vikten och nyttan med digitalt värdskap och vet hur de ska kommunicera för att få fler bokningar, skapa merförsäljning och få nöjdare gäster.
- ☐ På hemsidan förmedlar vi inte bara fakta, vi beskriver också värden och fördelar för kunden så att fler besökare på hemsidan väljer att klicka på bokaknappen.
- ☐ Vi har kommit fram till vilket språk och tonalitet vi ska använda i vår kommunikation med gästen, i allt från annonser och hemsida till sociala medier, e-post- och sms-kommunikation.
- ☐ Vi visar upp omdömen från tidigare gäster på vår hemsida.
- ☐ Gästen kan boka och betala online på vår hemsida på ett enkelt och lättförståeligt sätt.
- ☐ Vi har en strategi för hur vi kommunicerar med gästen före bokning, efter bokning, under deras vistelse och efter deras vistelse, gärna automatiserat.
- ☐ Vi har en strategi för hur vi ska få fler gäster att skriva publika omdömen som innefattar personalen och utskicken.
- ☐ Vi har en strategi för hur vi ska hantera omdömen på Google Business, TripAdvisor och sociala medier. Vi svarar på alla omdömen, i alla fall de negativa.
- ☐ Vi har en strategi för hur vi ska svara på kommentarer i sociala medier
- ☐ Vi mäter gästnöjdheten kontinuerligt med hjälp av en enkät.
- ☐ Vi firar och belönar oss själva och personalen när i nåt framgång!