

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО санаторий «Алтай»


М.Я.Попеляева

**ПОЛОЖЕНИЕ
о Программе лояльности «Почетный гость» в АО санаторий «Алтай»**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение включает в себя основные определения и условия реализации Программы лояльности «Почетный гость» в АО санаторий «Алтай».

1.2. Программа лояльности (далее – Программа) – это система поощрения гостей АО санаторий «Алтай», которая повышает их уровень лояльности, стимулирует повторные продажи и содействует усилению оздоровительного эффекта от повторных посещений.

1.3. Почетным гостем считается физическое лицо, посетившее АО санаторий «Алтай» более двух раз, продолжительностью не менее 5 дней, приобретающее путевку за счет собственных средств по афишированному прейскуранту санатория на момент покупки.

1.4. Статус Почетного гостя подразумевает под собой владение фиксированной процентной скидкой на путевки, платные медицинские услуги в соответствии с утвержденным перечнем (за исключением SPA-услуг и натуральных пантовых ванн), услуги проживания в парк-отеле и присваивается на условиях, перечисленных в части II настоящего Приложения.

II. Условия присвоения и использования статуса Почетного гостя

2.1. Почетному гостю в зависимости от количества посещений предоставляется 4 вида статусов:

2.1.1. «Бронзовый»: присваивается с 3 по 5 заезд и дает право на 5% скидку от стоимости путевки и платных медицинских услуг;

2.1.2. «Серебряный»: присваивается с 6 по 10 засезд и дает право на 10% скидку от стоимости путевки и платных медицинских услуг;

2.1.3. «Золотой»: присваивается с 11 по 19 заезд и дает право на 15% скидку от стоимости путевки и платных медицинских услуг;

2.1.4. «VIP-гость»: присваивается с 20 заезда и дает право на 15% скидку от стоимости путевки и платных медицинских услуг, а также персональное сопровождение, услуги парковка со 100%-ной скидкой и возможность выбора процедур из перечня платных медицинских услуг в объеме стоимости лечения, заложенной в путевке.

2.2. Статус Почетного гостя присваивается при приобретении путевки без посредников, непосредственно в АО санаторий «Алтай»: через отдел продаж или онлайн-бронирование на сайте санатория.

2.3. На путевку, приобретенную через систему интернет-бронирования Booking.com, турфирму или на предприятии, скидка Почетного гостя не распространяется.

2.4. При присвоении статуса Почетного гостя учитывается количество предыдущих заездов в АО санаторий «Алтай» по путевке через турфирмы, предприятия, страховые компании и Booking.com.

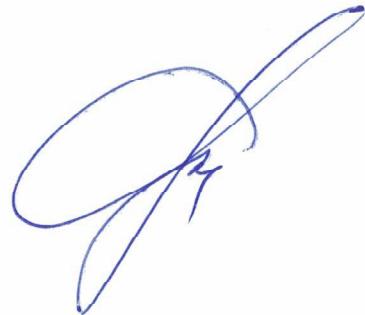
2.5. Статус Почетного гостя присваивается также физическим лицам, приобретающим путевку напрямую в АО санаторий «Алтай» (на сайте санатория или в отделе продаж), чьим плательщиком может выступать 3-тье лицо.

2.6. Процент скидки Почетного гостя не суммируется с другими акционными скидками АО санаторий «Алтай», актуальными на период приобретения путевки гостем. При этом за гостем остается право выбора наиболее выгодного для него предложения с сохранением скидки Почетного гостя на медицинские услуги.

2.7. Статус Почетного гостя присваивается гостю персонально и не подлежит передаче третьим лицам.

2.8. Для держателей карт Почетного гостя, получившим их до вступления в силу настоящего Положения, процент скидки сохраняется: у держателей «Бронзовых» карт – 5%, «Серебряных» карт – 10%, «Золотых» - 15%, «Платиновых» - 20%. При переходе гостя на большую скидку начинают действовать условия настоящего положения.

Заместитель генерального
директора по маркетингу



С.К.Криворученко

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО санаторий «Алтай»


М.Я.Попеляева

**Регламент
присвоения статуса «Почетного гостя» в АО санаторий «Алтай»**

1. Настоящий Регламент составлен на основании Положения о Программе лояльности «Почетный гость» в АО санаторий «Алтай».

2. Порядок действий при бронировании гостем путевки через отдел продаж.

2.1. Статус Почетного гостя присваивается менеджерами отдела продаж на основании данных программы RDesk (Здравница) и п. 1.3. и 1.4. Положения о Программе лояльности «Почетный гость» в АО санаторий «Алтай» в момент бронирования путевки.

2.2. Создавая заявку, менеджер отдела продаж в RDesk (Здравница) открывает «Заявки на путевки» - «Заявка№_____» - «Заезд» - «Гость», вносит данные гостя (Ф.И.О. и телефон – на случай абсолютных однофамильцев) и идентифицирует его, выясняет количество его заездов (иконка «предыдущие заезды»), открывает «Профиль гостя», выбирает в окне «Тип гостя» соответствующий статус:

- Бронза5%, соответствующий скидке 5%,
- Серебро10%, соответствующий скидке 10%,
- Золото15%, соответствующий скидке 15%,

2.3. В случае желания гостя забронировать путевку, используя более выгодное спецпредложение санатория (например, «Заслуженный отдых 10%» и др.), менеджер выбирает в окне «Тип гостя» статус, распространяющийся только на платные медицинские услуги, соответствующий его статусу Почетного гостя:

- Мед5%, соответствующий скидке 5%,
- Мед10%, соответствующий скидке 10%,
- Мед15%, соответствующий скидке 15%.

2.4. В случае желания гостя забронировать путевку, используя более выгодное предложение санатория, менеджер в окне «Скидки» («Гость») выбирает скидку, соответствующую выбранному гостем спецпредложению (например, «Заслуженный отдых 10%» и др.).

2.5. После присвоения статуса «Почетного гостя» менеджер сообщает об этом гостю и оформляет путевку с предоставлением соответствующей скидки.

2.6. При оплате путевки гостем путем перечисления средств на расчетный счет Санатория, менеджер отдела продаж выставляет счет с учетом скидки, соответствующей статусу «Почетного гостя».

3. Порядок действий при онлайн-бронировании путевки гостем на сайте санатория (в период действия Программы «Туристический кешбэк»).

3.1. Для получения необходимой скидки при онлайн-бронировании путевки на сайте санатория гость вводит промокод, соответствующий его статусу Почетного гостя:

- алтай5, соответствующий скидке 5%,

- алтай10, соответствующий скидке 10%,
- алтай15, соответствующий скидке 15%,
- алтайVIP15, соответствующий скидке 15% и статусу «VIP-гостя».

3.2. Менеджер отдела продаж, получив информацию о факте онлайн-бронирования связывается с гостем, чтобы уточнить детали бронирования и соответствие статуса Почетного гостя указанному промокоду и вносит необходимые данные, выполняя последовательность действий согласно п. 2.2.

3.3. При оплате путевки путем перечисления средств на расчетный счет Санатория, гостю выставляется счет с учетом скидки, соответствующей статусу «Почетного гостя».

4. При заселении гостя в санаторий и окончательном расчете, служба размещения уточняет и проверяет соответствие статуса «Почетного гостя» выставленному счету и оплаченной сумме.

5. При обнаружении присвоения некорректного статуса, распространяющегося на платные медицинские услуги (например, «мед5%» вместо «мед10%»), менеджер отдела продаж, получив согласие гостя, по согласованию с главврачом и на основании служебной записи, предлагает ему компенсировать разницу медицинскими услугами.

Заместитель генерального
директора по маркетингу

С.К. Криворученко