



planet

Partner Success Story



MADRID

Στο **Hard Rock Hotel Madrid**, κάθε λεπτομέρεια της εμπειρίας έχει σημασία — από το check-in και την εξυπηρέτηση στα εστιατόρια και τα μπαρ, έως τις αγορές στο **Hard Rock shop** και το τελικό check-out.

Με την **Planet**, το ξενοδοχείο απέκτησε μια ολοκληρωμένη λύση πληρωμών που μειώνει την τριβή στις συναλλαγές, δίνει στο προσωπικό περισσότερο χρόνο για τους επισκέπτες και προσφέρει στους διεθνείς ταξιδιώτες μεγαλύτερη ευκολία, με πληρωμές στο δικό τους νόμισμα και δυνατότητες tax-free αγορών.

Key Insights

- ➔ **Πληρωμές σε κάθε σημείο εξυπηρέτησης:** από τη ρεσεψιόν και την εστίαση έως το **Hard Rock shop**.
- ➔ **Λιγότερα χειροκίνητα βήματα:** πιο γρήγορη καταγραφή συναλλαγών και λιγότερα ανθρώπινα λάθη.
- ➔ **Περισσότερος χρόνος για τον πελάτη:** το προσωπικό εστιάζει λιγότερο στη διαδικασία και περισσότερο στην εμπειρία.
- ➔ **Καλύτερη εμπειρία για διεθνείς επισκέπτες:** πληρωμή στο δικό τους νόμισμα και δυνατότητα tax-free αγορών.



Προκλήσεις

Για το **Hard Rock Hotel Madrid**, η εμπειρία του επισκέπτη έπρεπε να παραμένει ομαλή σε κάθε σημείο επαφής: από τη ρεσεψιόν και το check-in, έως τα εστιατόρια, τα μπαρ, το **Hard Rock shop** και το check-out.

Με σημαντικό ποσοστό διεθνών επισκεπτών, πολλοί από τους οποίους προέρχονται από χώρες εκτός ΕΕ, το ξενοδοχείο χρειαζόταν μια λύση πληρωμών που να προσφέρει ταχύτητα, αξιοπιστία και ευελιξία. Η δυνατότητα πληρωμής στο νόμισμα του επισκέπτη, η υποστήριξη tax-free αγορών και η μείωση των χειροκίνητων βημάτων ήταν κρίσιμα στοιχεία για μια εμπειρία αντάξια του brand Hard Rock.

Το ζητούμενο δεν ήταν απλώς η ολοκλήρωση της συναλλαγής. Ήταν μια διαδικασία πληρωμής που να λειτουργεί αθόρυβα στο background, επιτρέποντας στο προσωπικό να επικεντρώνεται σε αυτό που έχει μεγαλύτερη σημασία: τον επισκέπτη.

Λύση

Η **Planet** έδωσε στο **Hard Rock Hotel Madrid** μια ολοκληρωμένη λύση πληρωμών για όλα τα βασικά σημεία εξυπηρέτησης: ρεσεψιόν, εστιατόρια, μπαρ και Hard Rock shop.

Με ανέπαφες πληρωμές, mobile payments, δυνατότητα πληρωμής στο νόμισμα του επισκέπτη και υπηρεσίες tax-free αγορών, το ξενοδοχείο μπορεί να προσφέρει μια πιο γρήγορη, απλή και διεθνώς φιλική εμπειρία συναλλαγών.

Το αποτέλεσμα είναι μια διαδικασία που λειτουργεί αθόρυβα και αποτελεσματικά στο background, ώστε η ομάδα να έχει χρόνο για αυτό που μετράει περισσότερο: την εμπειρία του επισκέπτη.



Αποτελέσματα

Με την **Planet**, το **Hard Rock Hotel Madrid** απέκτησε μια πιο ομαλή και αποδοτική διαδικασία πληρωμών, η οποία υποστηρίζει την εμπειρία του επισκέπτη σε κάθε στάδιο της διαμονής.

> **Περισσότερος χρόνος για ουσιαστική εξυπηρέτηση**

Η απλοποίηση της διαδικασίας πληρωμών μειώνει τον χρόνο που αφιερώνει η ομάδα στη διαχείριση συναλλαγών, επιτρέποντας στο προσωπικό να εστιάζει περισσότερο στους επισκέπτες.

> **Λιγότερα χειροκίνητα βήματα και ανθρώπινα λάθη**

Η πιο ομαλή καταγραφή των συναλλαγών περιορίζει την ανάγκη για επαναλαμβανόμενες χειροκίνητες ενέργειες και βοηθά την ομάδα να λειτουργεί με μεγαλύτερη ακρίβεια.

> **Καλύτερη εμπειρία για διεθνείς ταξιδιώτες**

Η δυνατότητα πληρωμής στο νόμισμα του επισκέπτη και οι υπηρεσίες tax-free αγορών κάνουν τη συναλλαγή πιο απλή, πιο γνώριμη και πιο φιλική για πελάτες από χώρες εκτός ΕΕ.

> **Απρόσκοπτη λειτουργία σε όλο το ξενοδοχείο**

Από το check-in και την εστίαση έως το **Hard Rock shop** και το check-out, οι λύσεις της Planet βοηθούν το ξενοδοχείο να προσφέρει μια ενιαία και αξιόπιστη εμπειρία πληρωμών.



«Μέσω της **Planet**, μπορέσαμε να προσφέρουμε βελτιωμένες υπηρεσίες στους πελάτες μας. Αυτό που μας παρέχει η **Planet** είναι αποτελεσματικότητα και απρόσκοπτη λειτουργία.»

Sadha Raman, Director of Finance ,Hard Rock Hotel Madrid

