Ungvárszky Pál

Mellow Mood Hotels szállodalánc bemutatása

2019

Tartalomjegyzék

Bevezetés ... 3
A Mellow Mood Hotels szállodalánc története ... 3
A Mellow Mood Hotels szállodák földrajzi elhelyezkedése ... 5
Szállodák rövid bemutatása ... 6
  Párisi Udvar Hotel Budapest ... 6
  Buda Castle Fashion Hotel ... 7
  Promenade City Hotel ... 8
  Cosmo City Hotel ... 9
  Marco Polo Top Ho(s)tel ... 9
  La Prima Fashion Hotel Budapest ... 10
  Atrium Fashion Hotel ... 11
  Baross City Hotel ... 12
  Star City Hotel ... 12
  Estilo Fashion Hotel ... 13
  Expo Congress Hotel ... 14
  Atlas City Hotel ... 15
A Mellow Mood Hotels szállodáinak minősítése ... 16
Foglalási rendszer és informatikai háttere ... 17
Értékesítés támogatás ... 19
Ökológiai és fenntarthatósági elvek ... 20
Saját mikrokutatás bemutatása: ... 21
  A felmérés célja ... 21
  Adatfelvétel módszere ... 21
  A felmérés folyamata ... 21
  Kérdőívek feldolgozása ... 21
  Eredmények ... 22
  Következtetés, észrevétel ... 25
Felhasznált forrásmunka ... 26

Bevezetés

Jelen munka témaválasztásának motivációja, a sikeresség, fejlődés ténye volt, ami szinte „kiáltott” a hazai érdekeltségű szállodalánc bemutatásáért. A Mellow Modd Hotels szállodalánc abból a szempontból érdekes, hogy a köztudatban kevésbé ismert, mint a régebbiek (pl. Hunguest Hotels), ugyanakkor igen dinamikus fejlődés jellemzi. A 1997-ben, Sameer Hamdan és Zuhair Awad jordániai üzletemberek által alapított vállalkozás a kezdetekben youth hosteleket üzemeltetett. Mára azonban Magyarország egyik vezető szállodavállalatává nőtte ki magát. Ezt A hátizsákos turisták igényeinek biztosítása mellett, határozott stratégia mentén növelték kínálatuk színvonalát megcélozva a négy és ötcsillagos színvonalat

A Mellow Mood Hotels szállodalánc története

2000-ben nyitotta meg kapuit az első szállodájuk, a Baross City Hotel a Keleti Pályaudvar szomszédságában. Háromcsillagos szálloda épületének kialakítása a régi századfordulós budapesti bérházak hangulatát idézi fel. A hátizsákos turisták szállodája, Marco Polo Top Ho(s)telt, 2002-ben a Blaha Lujza tértől pár perce nyitották meg, amely a hátizsákos utazók körében hamar kedveltté vált. Két évvel később, 2004-ben a főváros szívében épült meg az Atlas City Hotelt, amelynek belvárosi hotel révén nagy előnye, hogy közvetlen a szálloda belső udvarán parkolhatnak a szálloda vendégei. Szintén ebben az évben nyílt meg a Star City Hotel is, a Keleti Pályaudvar közelségében, egy csendes, nyugodt környéken. A látványos expanzió tovább folytatódott a Délibáb City Hotel 2005-ös, és a Domino Top Hostel valamint a Europa Hotels & Congress Center 2006-os átadásának köszönhetően. A szállodalánc 2007-ben nyitotta meg első saját fejlesztésű[1] négycsillagos szállodáját, a Best of Budapest díjas Atrium Fashion Hotelt. A klasszikus építészeti értékek keverednek a kortárs dizájnnal ezáltal egyedi hangulatot, feelinget teremtve a szállodában. Ennek köszönhetően egy prémium minőségű, elegáns megjelenésű hotel szolgálja a vendégek kényelmét. Egy évvel később két újabb szállodával gazdagodott, a szállodalánc a Promenade City Hotelel és a Buda Castle Fashion Hotelel. Mindkét hotel az „Év szállodaszobája” díjazással debütált. Az elegáns Promenade City Hotel a Váci utcában található, ahonnan könnyedén bárhova eljuthatnak a Budapesten vendégeskedő turisták.. A Buda Castle Fashion Hotel különlegessége pedig, hogy a Budai Várban található, amely így a külföldiek által is igen csak kedvelt Várnegyedet gyalogos felfedezésére ad

[1] A Mellow Mood Hotels Ingatlanforgalmazási Kft. megalapítása révén

lehetőséget. A Buda Castle Fashion Hotel 2016-ban elnyerte “Az év szállodája” díjat. A „sikersorozat” folytatódott; 2009-ben szintén az Expo Congress Hotel az „Év szállodaszobája” díjjal mutatkozott be, a négycsillagos szálloda a Hungexpo közelében található, 50 méter magasságú szállodából nagyszerű panoráma tárul a vendégek szeme elé. 2010-ben két négycsillagos szállodával gazdagodott a szállodalánc; ezek a Cosmo City Hotel és az Alta Moda Fashion Hotel voltak. A Cosmo City Hotel mindössze néhány méterre helyezkedik el a Központi Vásárcsarnoktól ami kedvelt célpontja a külföldi turistáknak, akiknek emlékezetes élményt nyújt a régi impozáns környezetben történő séta és vásárlás. A Duna közelsége megint csak jelentős érv a vendégek szálloda választása során. A La Prima Fashion Hotel 2011-ben került átadásra, a négycsillagos szálloda, a Váci utca közvetlen közelében található. A szállodát az elegancia és a belvárosi feeling jellemzi. A 2012. évben még két négycsillagos szállodával bővült szállodalánc, az Estilo Fashion Hotel és Mirage Fashion Hotel megnyitásával. A Váci utcai Estilo Fashion Hotelben a fiatalos színvilág és a modern luxus kettőssége alkot különleges hangulatot. Az első ötcsillagos szállodájukat szintén 2012-ben nyitották meg a Buddha Bar Hotel Budapestett, valamint az első külföldi szállodájukat is a La Prima Hotel Viennát.[1]

A Buddha-Bar Hotel Budapest 2019. január 5-én, közel hét év sikeres működés után bezárt.[2] A bezárás okai, hogy a Buddha-Bar Hotel üzemeltetésére kötött bérleti szerződés lejárt a Klotild palotában, illetve az ingatlannal kapcsolatban tulajdonosváltásra is sorkerült. Az ott dolgozók mintegy kétharmadának a többi szállodánál kínálnak fel pozíciókat. [3]

2014-ben nyerték el a Párizsi Udvarban épülő szálloda menedzsment jogait. [4] Az átadás némi csúszást szenvedett el, de végül is 2019-ben megnyílt az ötcsillagos luxusszálloda az épület teljes régi pompájának helyreállítása után, és a „The Unbound Collection by Hyatt” brand tagjaként várja vendégeit. A 2016 márciusában alapított „The Unbound Collection by Hyatt” brand a vendégek számára a Hyatt által garantált megbízható és magas minőségű szolgáltatásokat jelenti. A szállodalánc kínálatába tartozó szállodák száma folyamatosan gyarapszik, jelenleg 12 szálloda várja a vendégeket Budapesten.

A jövőt illetően tervezik a vidéki expanziót is, egy dunántúli és egy alföldi megyeszékhelyen üzemeltetőként kívánnak megjelenni.[5] A töretlennek is tekinthető fejlődést szemlélteti az a tény is, hogy az elmúlt években jelentősen bővült a szállodalánc munkatársainak száma, Jelenleg több mint 600 főt foglalkoztatatnak. A gazdasági nehézségek, stagnálás ellenére is folytatja nagy volumenű fejlesztéseit a szállodalánc; újabb egységek építése illetve üzemeltetés előkészítése is folyamatban van. Kilépett a közép-európai piacra is azzal, hogy Bécsben megkezdte egy biznisz hotel kialakítását és Pozsonyban, Prágában valamint más fővárosokban üzemeltetőként kíván megjelenni, később fejlesztések is lehetségesek.

A Mellow Mood Hotels szállodák földrajzi elhelyezkedése:

Nr	Szálloda neve	Címe
1	Párisi Udvar Hotel Budapest	1052 Budapest, Petőfi Sándor u. 2-4.
2	Buda Castle Fashion Hotel	1014 Budapest, Úri utca 39.
3	Promenade City Hotel Superior	1052 Budapest, Váci utca 22.
4	Cosmo City Hotel	1056 Budapest, Váci utca 77.
5	Marco Polo Top Ho(s)tel	1072 Budapest, Nyár u. 6.
6	La Prima Fashion Hotel Budapest	1052 Budapest, Piarista utca 6.
7	Atrium Fashion Hotel	1081 Budapest, Csokonai u 14.
8	Baross City Hotel	1077 Budapest, Baross tér 15.
9	Star City Hotel	1078 Budapest, István u. 14.
10	Estilo Fashion Hotel	1056 Budapest, Váci u. 83.
11	Expo Congress Hotel	1101 Budapest, Expo tér 2.
12	Atlas City Hotel	1081 Budapest, Népszínház u. 39-41.

Mellow Mood Hotels szállodáinak koncentrálódása Budapesten

Forrás: Saját szerkesztés

A szállodalánc elsősorban Budapest belvárosának attrakcióira épül, de nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a belvároshoz közeli, és jó közlekedési adottságokkal rendelkező, stratégiailag fontos gócpontokban is vannak szállodáik, melyek az üzleti-turizmust szolgálják leginkább. (Baross City Hotel, Expo Hotel)

Néhány turisztikai attrakció;

- Belváros
- Belvárosi templomok
- Múzeumok
- Belvárosi terek, sétáló utcák, (Deák-tér, Erzsébet-tér, Vörösmarty-tér, Váci-utca)
- Belvárosi üzletek, antikvitások
- Gasztronómia; számos jeles étterem található koncentráltan a belvárosban
- Romkocsmák; a fiatalabb külföldi vendégek számára vonzó.
- Budapesti rendezvények, fesztiválok, színházak
- Vásárok

Bizonyos értelemben, néhány szálloda esetében, maga az adott szálloda is tekinthető önálló attrakciónak, mivel az régi impozáns palota épületben került kialakításra.

A belvároson kívül eső turisztikai attrakciók is jól megközelíthetőek, a vendégek szívesen fedezik fel a város más részein található látványosságokat is (pl. Memento Park, Vasúttörténeti Park, stb.) Az attrakciók felkeresését nagyban megkönnyíti a vendégek számára Budapest Card Plus rendszere.

Szállodák rövid bemutatása

Párisi Udvar Hotel Budapest

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
110	★★★★★	

A belváros szívében ikonikus épületek, üzletek, vendéglátóhelyek közvetlen közelében. 110 luxus szoba, köztük 18 lakosztály és 2 elnöki lakosztály, étterem. A szálloda magas színvonalú exkluzív rendezvények megtartására kiváló.

Célcsoportja az üzletemberek, magas igényszinttel rendelkező külföldi vendégek.

Szállodai szolgáltatások:

- 24 órás portaszolgálat és szobaszervíz
- Club Lounge - kiemelt színvonalú szolgáltatásokkal
- Kávézó és étterem - Párisi Passage Café & Brasserie
- Konferenciatermek
- Ingyenes WiFi
- Transzfer lehetőség
- King-size ágyak
- 0-24 csúcstechnológiájú fitnesz részleg
- Zafír Spa: Infravörös kabin, gőzkabin, finn szauna, jégkút, hidromasszázs, test- és arckezelések, körömápolás és szépészeti szolgáltatások

Buda Castle Fashion Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
25	★★★★	4,51

A Várnegyedben található pár méterre a Mátyás templomtól és a Halászbástyától. Szakmai elismerés: “Az Év Szállodája 2016” nyertese. Huszonöt tágas szoba és egy luxus lakosztály is várja a vendégeinket. Egy kerthelyiség a szálloda területén belül. Célcsoport: családok és üzleti turisták.

Szálloda szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer és Taxi Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Légkondicionált szálloda
- WiFi, szélessávú Internet
- Mosatási lehetőség
- Szobaszerviz
- Csomagszoba
- Business sarok

- Gazdag büféreggeli
- Városnéző túrák szervezése
- Autóbérlés

Promenade City Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
45	★★★ Superior	nagyon jó; 4,26

A szálloda a belváros közepén a Váci utcában, exkluzív üzletek környezetében található. Kényelmes, tágas és elegáns szobákkal várják a vendégeiket. Parkolási lehetőség őrzött parkolóházban a közelben felár ellenében. Célcsoport: családok, üzleti turisták, egyedülálló utazók.

Szálloda szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Ingyenes WiFi
- Légkondicionált szálloda
- Nemdohányzó szobák
- Ingyenes Csomagszoba
- Gazdag büféreggeli
- Gyermekkozmetikumok (kérésre)
- Concierge Szolgáltatások
- Budapest Kártya értékesítés
- Taxi és transzferszolgáltatás
- Városnéző programajánlatok
- Autóbérlés
- Parkolóház 5 perc séta távolságra

Cosmo City Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
36	★★★	nagyon jó; 4,2

A szálloda a belváros közepén a Váci utcában, exkluzív üzletek környezetében található. Parkolási lehetőség őrzött parkolóházban a közelben -felár ellenében. Célcsoport: családok, üzleti turisták, egyedülálló utazók, fiatalok. Modern, fiatalos beltéri kialakítás, 36 jól felszerelt szoba

Szálloda szolgáltatások

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- WiFi, szélessávú Internet
- Klimatizált szobák
- Nemdohányzó szálloda
- Igény szerint baba bekészítés
- Budapest Kártya értékesítés
- Business sarok
- Csomagszoba
- Városnéző túrák széles választéka
- Parkolási lehetőség közeli parkolóházban
- Autóbérlés

Marco Polo Top Ho(s)tel

Ágyak száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
156	-	nagyon jó; 4,11

A szálloda Budapest belvárosában közel az úgynevezett bulinegyed és a híres romkocsmák környezetében található. Innen a főváros látványosságai könnyen elérhetőek tömegközlekedéssel. A környék különleges szórakozási, gasztronómiai élményeket ígér.

Célcsoport fiatalok, hátizsákos turisták, buli-turisták. Állatbarát szálloda. Környezettudatosak és energiatakarékosság jegyében működnek.

Szálloda szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- WiFi, szélessávú Internet
- Privát szobák
- Saját fürdőszobás szobák
- Ágynemű
- Értékmegőrző
- Büféreggeli
- Ingyenes Csomagszoba
- Kerékpártároló
- Biciklibérlés
- Mosodai szolgáltatások
- Őrzött parkoló a közelben

La Prima Fashion Hotel Budapest

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
80	★★★★	nagyon jó; 4,36

A szálloda a belváros közepén a Váci utcában, exkluzív üzletek környezetében található. Nyolcvan szobájával várja a vendégeket. Parkolási lehetőség őrzött parkolóházban a közelben ellenében. A főváros turisztikai vonzerőinek többsége „helyben van”, illetve azok könnyen elérhetőek. A szállodában fitneszterem, rendezvénytermek találhatók. A vendégeknek mindig kedveskednek valamivel. Célcsoport: családok, üzleti turisták, egyedülálló utazók.

Szállodai szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat

- Légkondicionált szálloda
- WiFi, szélessávú Internet
- Családbarát szolgáltatások
- Ingyenes Csomagszoba
- Concierge Szolgáltatások
- Városnéző túrák széles választéka
- Budapest Kártya értékesítés
- Őrzött parkolóház a közelben
- Autóbérlés

Atrium Fashion Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
57		nagyon jó; 4,1

Budapest belvárosában a VIII. kerületben jellegzetes építészeti környezetében található. Ötvenhét szobájában a modern belsőépítészeti megoldás az uralkodó, amely azért családias jelleget kölcsönöz a szállodának. A vendégek jóvoltából; "Tripadvisor Certificate of Excellence" díj nyertese több éve.

Szálloda szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Klimatizált szobák
- WiFi, szélessávú Internet
- Gyermekkedvezmények
- Városnézés és programszervezés
- Panorámalift
- Autóbérlés
- Parkolási lehetőség közeli garázsban
- Budapest Kártya értékesítés
- 10 fős tárgyalóterem

Baross City Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
52	★★★	jó; 4

A szálloda a Keleti Pályaudvartól 1 perces sétára található, melyet egy századfordulós körfolyosós bérházban alakítottak ki. Nyugodt, családias hangulat, kerékpár elhelyezése is biztosított. A vendégek kényelmét 61 nagy alapterületű szoba biztosítja.

Szálloda szolgáltatások

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Klimatizált szobák
- WiFi, szélessávú Internet
- Gyermekkedvezmények
- Csomagszoba
- Kerékpár tárolási lehetőség
- Budapest Kártya értékesítés
- Hajszárító a szoba fürdőjében
- Zárt mélygarázs a közelben
- Autóbérlés

Star City Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
48	★★★	jó; 3,89

A Keleti Pályaudvar közelében, csendes környezetben található, az egyik legnagyobb fővárosi zöldpark szomszédságában. A fővárosi attrakciók könnyen elérhetők. A szállodában elegáns, modern szobák találhatók. Célcsoportok kisgyermekes családok.

Szálloda szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Légkondicionált
- WiFi, szélessávú Internet
- Nemdohányzó szobák
- Ingyenes Csomagszoba
- Star bar: minden nap 0-24
- Gyermek játszósarok
- Mosatási szolgáltatás
- Buszos, hajós városnéző túraajánlatok
- Budapest Kártya értékesítés
- Konferenciaterem akár 60 fő részére
- Autóbérlés
- Biciklibérlés

Estilo Fashion Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
70	★★★★	nagyon jó; 4,34

A szálloda a belváros közepén a Váci utcában, exkluzív üzletek környezetében található. Hetven egyedi kialakítású szobájával várja a vendégeket. A szobák színvilága elegáns és fiatalos. Parkolási lehetőség őrzött parkolóházban a közelben ellenében. A főváros turisztikai vonzerőinek többsége „helyben van”, illetve azok könnyen elérhetőek. találhatók. A vendégeknek mindig kedveskednek valamivel. Célcsoport: családok, üzleti turisták, egyedülálló utazók.

Szállodai szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Légkondicionált szálloda

- WiFi, szélessávú Internet
- Budapest Kártya értékesítés
- Business sarok
- Csomagszoba
- Gazdag büféreggeli
- Hajszárító a szoba fürdőjében
- Igény szerint baba bekészítés
- Háziállatbarát hotel
- Kávé és tea bekészítés Executive szoba foglalása esetén
- Minibár
- Szobai széf
- Konferenciaterem
- Mosodai szolgáltatások
- Parkolási lehetőség közeli garázsban
- Autóbérlés

Expo Congress Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
160	★★★★	nagyon jó; 4,2

Budapest Vásárváros közelében üzemelő szálloda alapvetően az üzleti turizmus céljait szolgálja. Magas szintű rendezvényhelyszín, magas szintű szállodai szolgáltatásokkal. Nagy létszámú konferenciák lebonyolítására is alkalmas. 160 elegáns szobájával, elsősorban az üzleti turisták igényeit szolgálják. Jó közlekedés s Ferihegy és a belváros irányába egyaránt.

Szálloda szolgáltatások:

- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- WiFi, szélessávú Internet
- Budapest Kártya értékesítés
- Fitnesz terem

- Kisállat esetén felár 30 EUR/kisállat/éj
- Ingyenes csomagszoba
- Ingyenes parkolási lehetőség
- Kései kijelentkezés térítés ellenében
- Klimatizált szobák
- Minibár
- Szobai széf
- Autóbérlés

Atlas City Hotel

Szobák száma:	HotelStars minősítés:	Vendégek minősítése:
136	★★★	jó; 3,53

A szálloda Budapest szívében, a Nagy-körút közelében található, ahonnan a város bármely része könnyen elérhető. Parkolni a szálloda belsőudvarán tudnak a vendégek, térítés ellenében. 136 szoba áll a vendégek rendelkezésére. A szálloda állatbarát.

Szálloda szolgáltatások

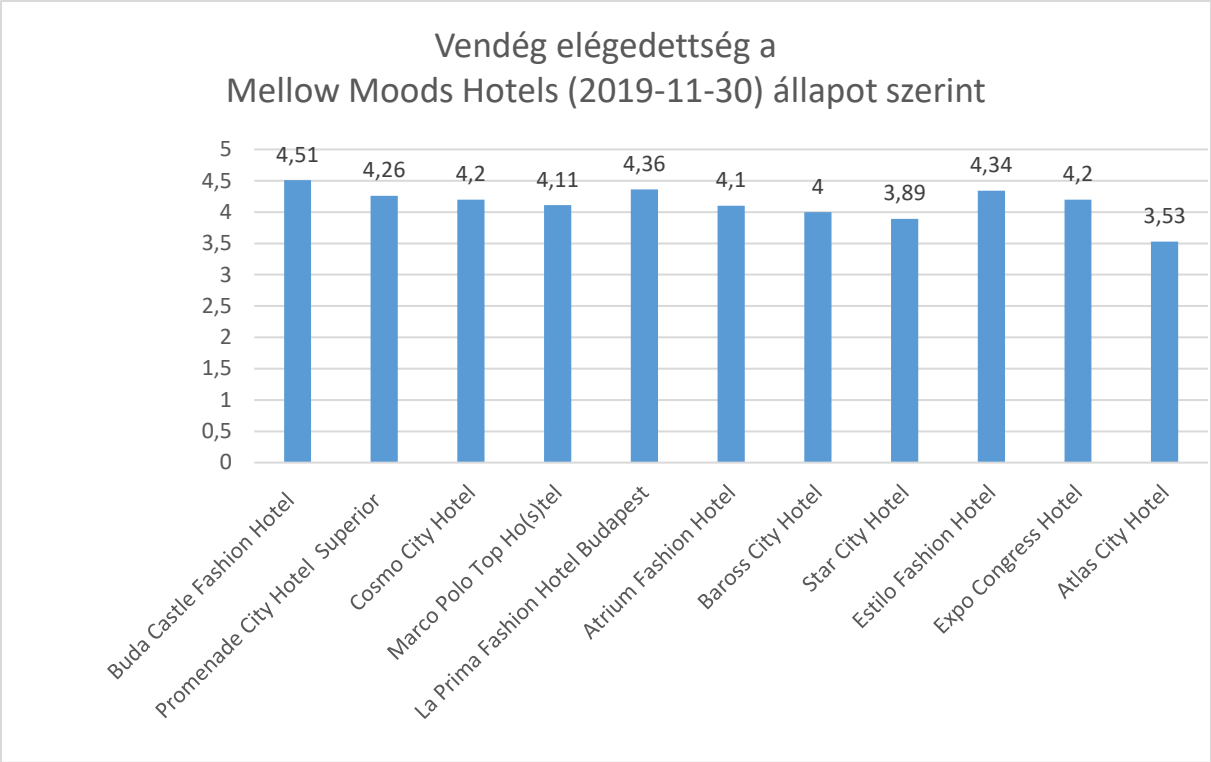
- Repülőtéri Transzfer Szolgáltatás
- 24 órás portaszolgálat
- Ingyenes WiFi
- Nemdohányzó szobák
- Pótágyazható szobák
- Központi széf a recepción
- Mosodai szolgáltatások
- Parkolás saját parkolóban -térítés ellenében
- Kerékpár kölcsönzés
- Autóbérlés
- Budapest Kártya értékesítés
- Egyedi céges ajánlatok
- Félpanziós ellátás csoportoknak

A Mellow Mood Hotels szállodáinak minősítése

A Hotelstars Union szállodai minősítési rendszer, 270 feltételből álló követelményeinek megfelelően a Mellow Mood Hotels magyarországi szállodái az alábbi minősítéssel bírnak.[6] A szállodaláncnak egy tagszállodája, mely az ötcsillagos kategóriába tartozik. Négycsillagos minősítést 5 szállodájuk ért el. Háromcsillagos besorolással 4 szálloda rendelkezik, ezek közül egy Superior, azaz több szolgáltatást biztosít a vendégeknek, mint amit a minősítési kategória előír.

Nr	Szálloda	minősítés foka
1	Párisi Udvar Hotel Budapest	★★★★★
2	Buda Castle Fashion Hotel	★★★★
3	Promenade City Hotel Superior	★★★ Superior
4	Cosmo City Hotel	★★★
5	Marco Polo Top Ho(s)tel	-
6	La Prima Fashion Hotel Budapest	★★★★
7	Atrium Fashion Hotel	★★★★
8	Baross City Hotel	★★★
9	Star City Hotel	★★★
10	Estilo Fashion Hotel	★★★★
11	Expo Congress Hotel	★★★★
12	Atlas City Hotel	★★★

A vendégek elégedettségét független utazási turisztikai portálok (17) és összesített adatai alapján mérik 5-ös skálán. Az alábbi ábra szemlélteti a vendégek véleményét a szállodalánc szállodái vonatkozásában. A kimutatásban nem szerepel a Párisi Udvar Hotel Budapest, mivel annak értékelése más rendszer alapján történik.



Forrás: Sajátszerkesztés a https://www.mellowmoodhotels.com/hu/ oldalon található adatok alapján.

Foglalási rendszer és informatikai háttere

A potenciális vendégek számára a szállodalánc weboldala átfogó tájékozódást tesz lehetővé. A nyitó oldalon az informálódást és a foglalást támogatja, a több szűrési feltételekkel beállítható keresőmező. A kereső mező négy részből áll.

1. Legördülő menüből a szállodát lehet kiválasztani
2. A foglalás kezdő és záró napját lehet beállítani, felugró naptár segítségével.
3. A szoba - lakosztály kiválasztásának beállítása lehetséges; szoba szám megadása, felnőttek és gyermekek létszámának a megadása. A gyermek létszám megadása után a gyermek(ek) életkorát is meg kell adni.
4. Kedvezmény jogosultság igazolása kód megadásával, amely lehet;
    a. valamely akciós (egyéni) ajánlat kódja
    b. csoport részvevői kedvezmény kódja
    c. szervezeti – üzleti kódja
    d. utazási ügynökség / iroda kódja

A fentebb leírt foglalási opció inkább a visszatérő vendégek gyors foglalását támogatja, azok, kik még nem voltak a szállodalánc vendégei több döntést segítő funkció is a rendelkezésére áll. A leendő vendégek számára, a szállodaválasztás döntését segíti a turista tipizálás szerinti navigálás, amely a honlap nyitóoldaláról indítható el. A szűrés során az alábbi lehetőségek közül lehet választani;[7]

- Üzleti turistáknak hat szállodájukat kínálja a kereső, a legtöbb szolgáltatást nyújtókat, jellemzően a négy csillagosokat, és az egy öt csillagos szállodát.
- A városnéző látogatóknak 11 szállodát, kínál a kereső. A teljes palettáról csak az Expo Hotel marad le, mivel az a nem a belvárosban található, így az nem a "legkedvezőbb" a főváros felfedezése szempontjából.
- A bevásárló turistáknak öt szállodát ajánl talán a két legexkluzívabbat és három 3 csillagosat melyek közül az egyik superior.
- A buli turistáknak jellemzően az alsóbb kategóriás szállodákat adja ki a kereső. Három belvárosi három csillagos szállodát, és egy négy csillagosat, valamint a hostelt.

A weblap szállodákat felsoroló oldalán további keresési / szűrési feltételeket lehet megadni, mint ;

- Fizetés és ingyenes lemondás lehetősége,
- Márka szerinti,
- Kategória – csillagok száma,
- Budapesti helyszínek,
- Közeli attrakciók,
- Szálloda jellemzői,
- Szoba jellemzői.

A szűrést – keresést követő döntés után, a kiválasztott szálloda foglalási oldalára navigál a rendszer. Ezen az oldalon egy jól vizualizált naptár szemlélteti a lehetőségeket, vagyis a szabadkapacitást a még foglalható naptári napokat. A foglalható napok fehér mezőben jelennek meg, a foglaltak pedig teljes kitöltésű fekete mezőben. Ha a foglaltnapokra kattintunk, a képernyő alján megjelenik a figyelmeztetés; „A választott Érkezési napon minden szoba foglalt.” Itt lehet beállítani a foglalás paramétereit, mint, „Vendégek & Szobák” szálló vendégek számát gyermekek számát, plusz szoba igényét. A kedvezmény igénybevételére jogosító kódot, a távozás idejét, a szoba típusát, és itt kell a kalkulált díjszabást is elfogadni Euroban, de a forintban történő megjelenítés is választható. A foglalást véglegesíteni kell, majd megerősíteni. A foglalás módosítására illetve lemondására is van lehetősség.[8]

A szállodalánc több szállásfoglaló portálon is regisztrált szállásadó;

- Trivago
- Szállás.hu
- Hotels.com

Értékesítés támogatás

A Mellow Mood Hotels prioritásként kezeli vendégei kényelmét, elégedettségét, ezért a lehető legmagasabb szintű kiszolgálást nyújtja. A vendégelégedettségi szint növelésének elengedhetetlen feltétele a szolgáltatások folyamatos megújítása, fejlesztése.[9]
Ennek egyik alappillére a márka (brand) amely kellő bizalmat ébreszt, és felkelti a potenciális vendégek figyelmét egy adott szálloda iránt. A márka vagyis brand magában hordozza az ígéretet, melyet a vendég előfeltételez a korábbi tapasztalatai, élményei alapján, ez általában könnyebbé teszi az eligazodást, és a választást. Szálló igévé vált, hogy „ a jó brand eladja a portékát”. A Mellow Mood Hotels a szállodáikat az alábbi márkanevekkel különbözteti meg;

- Luxory Hotels; a felső kategória megkülönböztetése. Legmagasabb árak, minden szolgáltatásban a legmagasabb színvonallal. Elegancia, igényes szolgáltatások, magas szintű kulináris élmények, fizetőképes üzletemberek, turisták számára. Ebben a márkában egy szállodája van,
- Fashion Hotels; Felső-közép kategória megkülönböztetése. Kényelmes, otthonos, munka és pihenés szempontjából egyaránt alkalmas, így családok igényeit szolgálja. Ehhez a márkához négy szálloda tartozik.
- Congress Hotels; Olyan felső-középkategóriás szálloda megkülönböztetése, amely kimondottan az üzleti turistákat célozza meg. A szállodaláncnak egy ilyen szállodája van.
- City Hotels; Közép kategóriás szállodáinak a megkülönböztetése. Szoros minőségi szempontok tartása, ahol kellően érvényesül az ár – érték arány. A márka jellemzően a városnéző turistákat szólítja meg. A szállodaláncnak öt ilyen márkázott szállodája van.
- Top Hostels; Az alsó kategóriájú hostel-ektől való megkülönböztetésre szolgál, mely biztosítja a vendéget, hogy magasabb szintű szolgáltatást kap mint az a hosteleknél általában elvárható.

A vendégforgalom megtartása, növelése érdekében a szálloda lánc folyamatos akciókkal szolgál. A weblapjukon egyéni akciókat lehet elérni a honlapon történő regisztráció révén. Általában 10% kedvezményt biztosítanak, kihangsúlyozzák az érkezéskori díjmentes reptéri transzfert, és egyéb szolgáltatás megkönnyítését.
A szállodalánc a potenciális vendégek elérése érdekében erőteljesen használja a közösségi média adta lehetőségeket. Több tucat promóciós filmje szerepel a YouTube-on [10], illetve az Instragram-on [11] és a Facebook-on is jelen van.

A nyitóoldalon a szállodalánc egészére vonatkozó vendég elégedettségi index található, mely tizenegy szálloda adatainak az összesítéséből származik. A szállodák oldalain, külön a szállodákra vonatkozó értékelés található. Ezekkel az elégedettségi indexekkel is lehet befolyásolni a potenciális vendégek döntését, választását. Az indexek megjelenítésénél a feltüntetik az összes vélemény, illetve értékelés számát, valamint, hogy hány független portál véleményét tartalmazza. A szállodalánc összesített értékelésben a nagyon jó minősítést érte el. Az összesített értékelés hat szegmense, 5-ös skálán mérve; [12]

- Ár 4,11
- Szoba 3,99
- Elhelyezkedés 4,38
- Tisztaság 4,18
- Kiszolgálás 4,15
- Reggeli 3,87

Ökológiai és fenntarthatósági elvek

A szállodalánc megbízásából egy szolgáltató havi megfigyelések összesítéséből ír éves jelentést. Amely az energetikai, energia hatékonysági adatok, információk, statisztikák vonatkozásában kínál rendszerezett betekintést. Szállodalánc nagy hangsúlyt fektet a felhasznált energia hatékonyságának növelése, ökológiai lábnyomának mérséklése és a fenntartható fejlődés irányelveinek történő megfelelés mellett. Az un. primer energiák felhasználásának csökkentése érdekében a legújabb energiatakarékos megoldásokat választják a beruházások és működtetés során. A szolgáltatások során felhasznált anyagok

megválasztásánál törekednek az ökologiailag leginkább optimális anyagok felhasználására. Az anyagok, eszközök felhasználása során a szállodákban a takarékosság is cél.[13]

Saját mikrokutatás bemutatása:

A felmérés célja

A szállodák vendégforgalmának megismerése, a jellemző küldő országok behatárolása, valamint a szezonalitás és a kihasználtság összefüggéseinek vizsgálata.

Adatfelvétel módszere

- Kérdőíves felmérés email-en megküldve
- Kérdőív típusa: önkitöltő
- Kiválasztás: célzottan a szállodavezetők
- A kérdőív kitöltése önkéntes

A felmérés időpontja: 2019-10-15-től, 2019-11-30-.ig

A felmérés folyamata

A felmérést megelőzően előzetesen a központi vezetéstől kértem segítséget, majd telefonon kerestem a kapcsolatot a szállodákkal, a legtöbb esetben a recepcióval tudtam egyeztetni, majd a tizenkét szálloda mindegyikének megküldtem email-en a kérdőívet. Visszaérkezett megválaszolt kérdőívek száma hat.

Kérdőívek feldolgozása

A mintegy másfél hónap alatt beérkezett, és elégtelen számú kérdőívek adatainak feldolgozása során az adatokat összesítettem átlagoltam az eredményeket és grafikusan ábrázoltam azokat.
A feldolgozás során az alábbi szempontok szerint csoportosítottam az adatokat. .

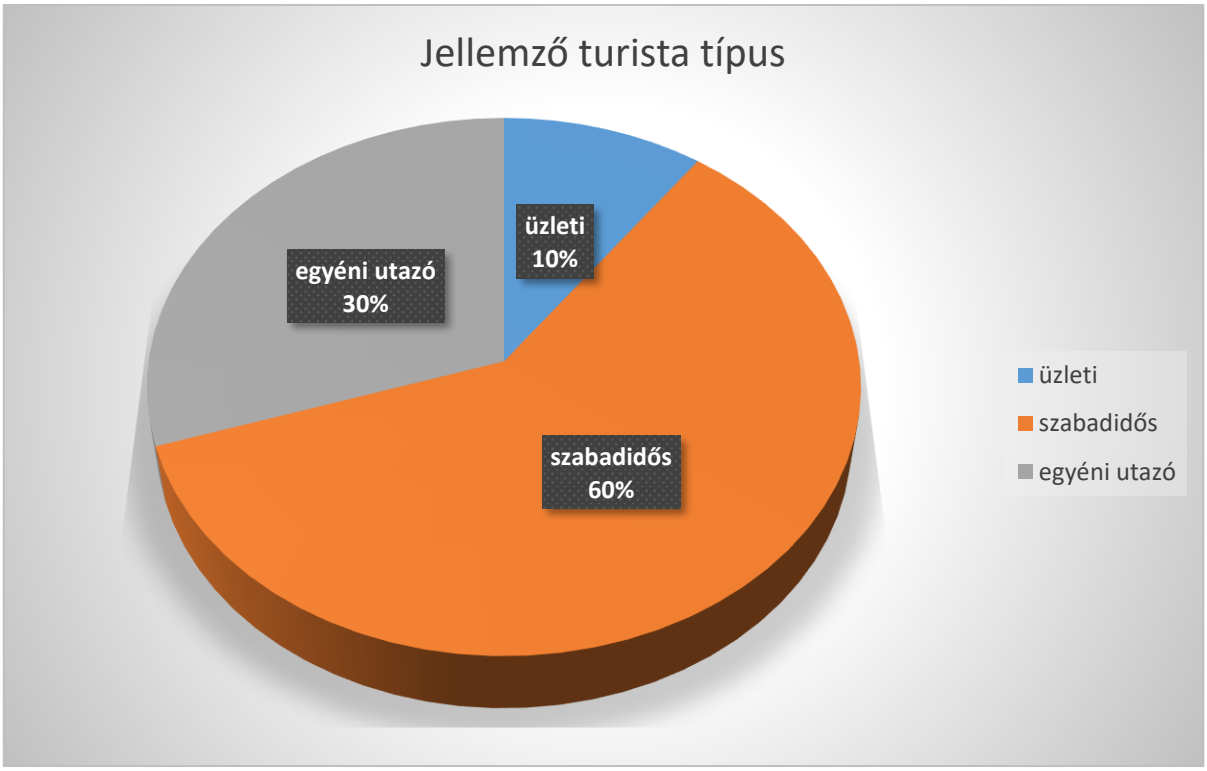
1. Leggyakoribb vendégtípus
2. Legjellemzőbb beutaztató ország
3. Átlagos tartózkodási idő

4. 2018 év vendég éjszakái, ebből belföldi vendégek
5. Szezonalitás – kihasználtság összefüggései
6. Vendégek segítségkérése

Eredmények

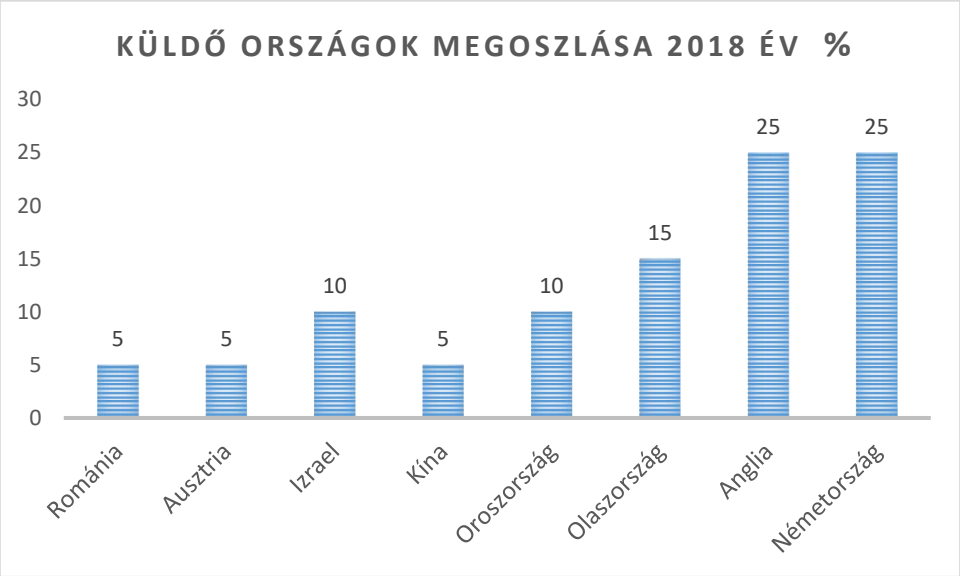
A csekély mértékű válaszadás feldolgozása során az alábbi eredményeket kaptam.

Jellemző turista típus: válaszadó 6 szállodára vonatkozóan az alábbi eredményt kaptam. Ez az eredmény nem vonatkoztatható a felmérésben részt nem vevő szállodákra, mivel az arányokat itt „eltolja" az Expo Hotel, illetve a részt nem vevő szállodák közül a Paris Udvar is jelentősen módosítaná az eredményt. Mindazon által az könnyen beláthatjuk, hogy a szabadidős turisták és az egyéni utazók vonatkozásában nem lehet nagy különbség a szállodalánc tagszállodái között.



Küldő ország: A jellemző küldő országok megjelölésénél általában több országot is megjelöltek a szállodák, Az Expo Hotel 5 küldő országot is megjelölt, míg a Buda Castle Fashion csak Angliát jelölte meg egyedüli küldő országként. Ennek több oka is lehetséges pl.

a visszatérő vendégek. A vendégek körében magasan reprezentáltak az angolok- britek, és a németek. A keleti és közel-keleti vendégforgalom is nagy arányban képviselteti magát.



Átlagos tartózkodási idő kapcsán a szállodák között nem tapasztalható nagy eltérés, egyedül az Expo hotel 1,7 –es átlaga alacsonyabb a többiekéhez mérten. Az üzleti turisták érkeznek – itt éjszaka megszállnak részt vesznek a célzott rendezvényen, kongresszuson és már készülnek is a visszaútra. A városnéző turista egy egész hétvégét, vagy 2-3 hétköznapot tartózkodik Budapesten. Az eredményül kapott összesített átlageredmény szinte majdnem megegyezik a KSH által közzétett 2018. évi, Budapesten mért átlagos tartózkodási idővel, amely 2,3 nap.[14]

Átlagos tartózkodási idő:

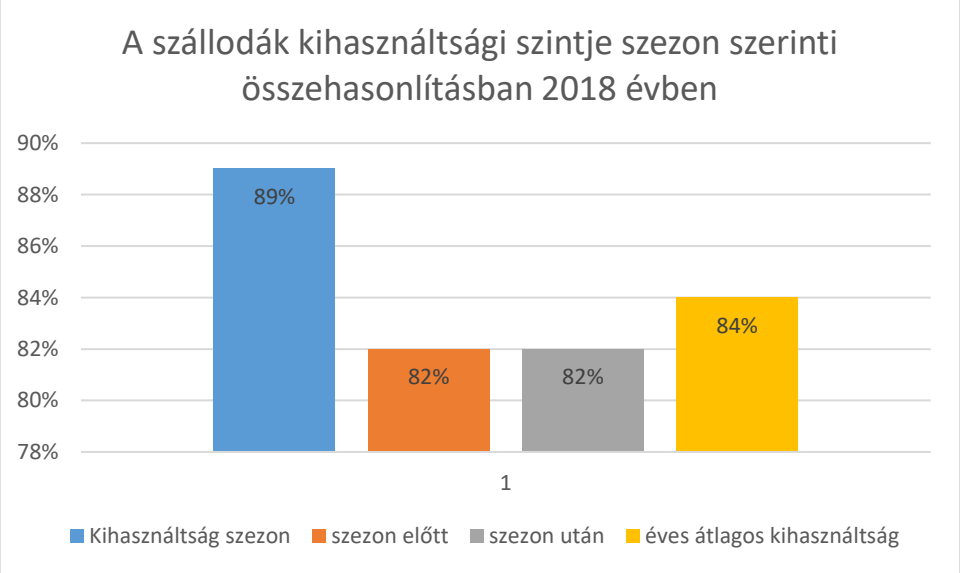
szálloda	Átl. tart. idő nap
Expo Congress	1,7
Estilo Fashion	2,2
La Prima Fashion	3
Barross City	2,3
Buda Castle Fashion	2,5
Star City	2,4
Összesített átlag	**2,35**

Vendég éjszakák adatainak a szemrevételezésénél két érdekes momentum érhető tetten. Az első, hogy az Expo Congress Hotel esetében meglepően magas a belföldi vendégek aránya (20%) ez nyilván a különböző rendezvényeken, kongresszuson való magyar résztvevőinek

köszönhető. A másik érdekesség, hogy a La Prima Fashion Hotelben igen alacsony a belföldi vendégéjszakák száma. E nagy arányú különbség okának a feltárása egy további kutatás során izgalmas feladatnak Ígérkezik a jövőben.

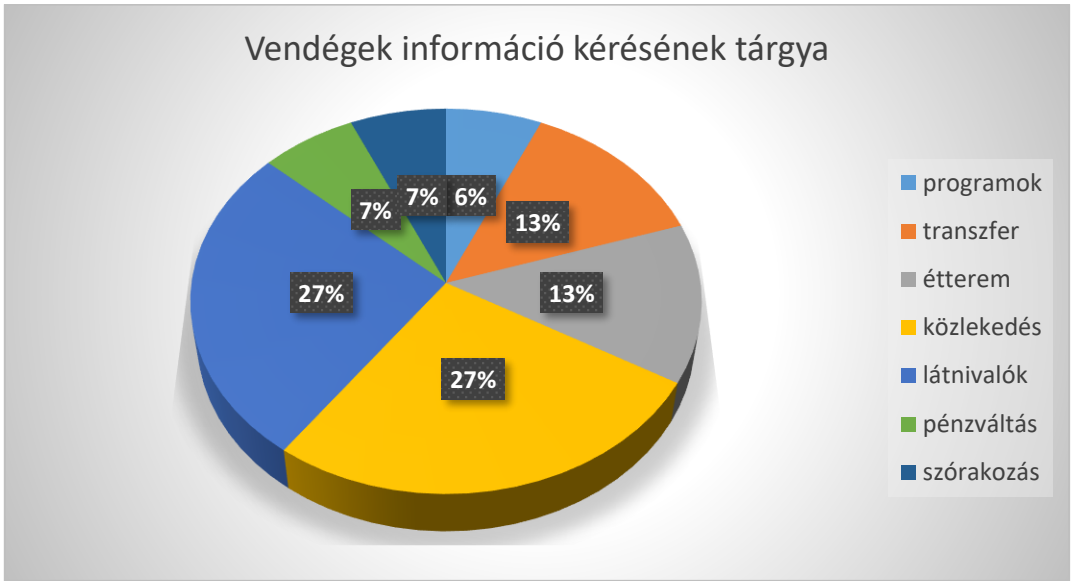
Vendég éjszakák: 2018		
szálloda	vendég éjszaka	belföldi v,éjszaka
Expo Congress	53500	10680
Estilo Fashion	64000	16000
La Prima Fashion	59860	694
Barross City	40200	3538
Buda Castle Fashion	21500	2365
Star City	39500	2963
Összes v.éjszaka	278560	36224

Kihasználtság alakulása: Az ábrán jelzett arányok a kutatásban részt vett szállodáktól megkapott adatok átlagát mutatja. Az ábrából látszik, hogy Budapest vonatkozásában a szezonális jelleg egy kevésbé jellemző, csupán néhány százalékpont az eltérés. Az éves átlagos kihasználtság mindössze 5 százalékponttal marad el a szezonra jellemző kihasználtság átlag értékétől.



Információ, tájékoztatás kérés: A kördiagramon a vendégek által megfogalmazott kérdések, információ kérésének tárgyát szemlélteti. Jól kivehető, hogy a többség a közlekedéssel és a

látnivalókkal kapcsolatos kérdéseket fogalmazta meg. Az éttermek és a transzfer szolgáltatásokkal kapcsolatos információk után érdeklődtek még nagyobb számban.



Következtetés, észrevétel

Sajnos a szállodák válaszadási hajlandósága meglehetősen alacsony volt. A többszöri telefonálások megkeresések sem vezettek igazán eredményre, annak ellenére, hogy ennek köszönhetően még 3 válasz érkezett. Több helyen is azzal érveltek, hogy az általam kért információk igencsak érzékeny adatokat érintenek, és csak személyes megkeresés után volna lehetőség azok kiadására.

A válaszadó szállodák által biztosított adatok elemzése kapcsán bebizonyosodni látszik, hogy a Mellow Moods Hotels szállodalánc vendégforgalma a budapesti turisztikai trendeknek megfelelően alakul, jellemzően nem tér el.

Felhasznált forrásmunka

[1] A Mellow Mood Hotels Története: https://www.mellowmoodhotels.com/hu/a-mellow-mood-hotels-tortenete/ (letöltés: 2019-11-01)

[2] Buddha-Bar Hotel Announcement: https://www.mellowmoodhotels.com/buddha-bar-hotel-info/ (letöltés 2019-11-15)

[3] Januárban bezár a Buddha-Bar Hotel Budapesten: Világjáró (2018-12-10), https://vjm.hu/-januarban-bezar-a-buddha-bar-hotel-budapesten/ (letöltés: 2019-11-15)

[4] Hyatt szállodalánchoz csatlakozik a Párisi Udvar Hotel: Mellow Mood Hotels Hírek (2017-09-28) https://www.mellowmoodhotels.com/hu/hirek/a-hyatt-szallodalanchoz-csatlakozik-a-parizsi-udvar-hotel/ (letöltés: 2019-11-01)

[5] Külföldet is célba vette az MMG: Mellow Mood Hotels Hírek (2019-07-01) https://www.mellowmoodhotels.com/hu/hirek/kulfoldet-is-celba-vette-az-mmg/ (letöltés: 2019-11-01)

[6] Hotelstars Union: http://www.hotelstars.hu/ (letöltve: 2019-11-03)

[7] Mellow Moods Hotels honlap nyitóoldala: https://www.mellowmoodhotels.com/ (letöltés: 2019-11-16)

[8] Elindított próbafoglalás alapján: https://reservations.travelclick.com/107033?_ga=2.37038048.1148121667.1575642855580914123.1568433363&languageid=13&datein=12/08/2019&dateout=12/10/2019&rooms=1&adults=2&children=1#/datesofstay

[9] A Mellow Mood Hotels tulajdonos-ügyvezetői kapták a Champion of Tourism díjat : Az Utazó Magazin 2018.04.23. http://azutazo.hu/mellow-mood-hotels-tulajdonos-ugyvezetoi-kaptak-champion-tourism-dijat/

[10] YouTube (https://www.youtube.com/channel/UCTvHYBgfQv9NfwQspedU1hQ/videos)

[11] YouTube (https://www.youtube.com/channel/UCTvHYBgfQv9NfwQspedU1hQ/videos)

[12] Customer Alliance (https://reviews.customer-alliance.com/chain /490ce764638326cb?_locale=en

[13] Energetikai szakreferensi jelentés 2018 MMG https://www.mellowmoodhotes.com/wp-content/uploads/2019/05/mmg-eves_jelentes-2018.pdf (letöltés: 2019-11-12)

[14] Átlagos tartózkodási idő a kereskedelmi szálláshelyeken (2000–)(2/2) https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oga013b.html