

Azioni commerciali “alternative”

Speech: Gianluca Tedesco | Hospitality General Manager

Le domande della Community

Paola

Certamente anche perché i clienti vorranno delle informazioni sulla sicurezza della sanificazione . Dovremo rassicurarli

Buongiorno Paola, grazie della domanda. Tutto il mondo uscirà cambiato da questo COVID e noi dobbiamo far capire ai nostri clienti che il nostro hotel è la nostra casa, che è perfettamente sanificato e che possono vivere la vacanza senza problemi. Al momento non vi è ancora un protocollo per la sanificazione degli ambienti post-covid credo quindi che si procederà con prodotti per l'igiene a base alcolica, la disinfezione di tutte le superfici ogni volta che vengono usate e una attenta protezione anche del personale di servizio che lavorerà negli ambienti.

Paola

Fare trovare al tavolo destinato ad ogni cliente un piccolo buffet consiglio

Buongiorno Paola, grazie della domanda e dell'attenzione. L'idea del buffet singolo, come dicevo, può essere quella giusta. Bisognerà anche pensare a come pulire i tavoli dopo ogni uso. Se vuole avere altre delucidazioni mi contatti pure su linkedin

Francesco

Secondo recenti studi viene individuato fondamentale come canale social su cui investire non solo Facebook, ma soprattutto Instagram e a breve anche tiktok? Lei cosa ne pensa?

Buongiorno Francesco e grazie della domanda. Sono 3 canali di comunicazione fondamentali per il nostro settore ma con tante differenze. Prima di tutto la differenza è demografica o generazionale, come vuol chiamarla, perché sono letti da 3 fasce di età diverse. Un'altra differenza è nel tipo di linguaggio utilizzato: brevi video, scrittura, fotografia. Non tutti abbiamo una persona in azienda che segue solo i social e quindi è difficile usarli tutti, capite il target dei vostri clienti e quindi il vostro lettore e sviluppate bene quello che più è vicino ad esso. Si parte sempre dall'analisi di se stessi e dal target di clientela. Se vuole avere altre delucidazioni mi contatti pure su linkedin

Francesca

Che prodotto originale potrebbe creare un b&b nel centro storico di un piccolo paese visto che oltre alla colazione dovrebbe esternalizzare tutti i servizi? Dovrebbe lavorare prevalentemente con convenzioni? Grazie

Buongiorno Francesca e grazie della domanda. In questo post covid le strutture in piccole località sono avvantaggiate perché la gente cercherà la vista di spazi aperti, il non assembramento, la possibilità di passeggiare per strada senza preoccuparsi delle distanze da tenere con ansia. Credo quindi che deve partire assolutamente dal suo territorio. Io più che esternalizzare userei il termine “collaborare” perché di fatto è un

doppio nodo che le strutture devono fare con i proprio vicini, provi a metterla su questo piano, se ha uno spazio in struttura li ospiti a fare dei workshop altrimenti provi a organizzarli da loro ma è importante comunicarlo bene per creare interesse del cliente a prenotare da lei e per organizzare in modo corretto la stessa attività. Se vuole avere altre delucidazioni mi contatti pure su linkedin

Michel

Sanificazione camere e aree comuni. Chi interviene e in che modalità e quali prodotti da utilizzare? Grazie – Michel

Buongiorno Michel. Attualmente non ci sono normative specifiche bisognerà sicuramente sanificare ad ogni uso di attrezzature da parte dei clienti e del personale, evitare qualsiasi tessuto che non possa essere pulito con detergenti alcolici e soprattutto rendere il luogo di lavoro sano anche per i dipendenti.

Barbara

Molto spesso all'estero vengono offerti pacchetti all inclusive secondo lei è una cosa che potrebbe essere interessante da proporre anche alla clientela italiana che spesso ha queste proposte negli hotels all'estero o nei villaggi

Buongiorno Barbara, grazie della domanda. La formula all inclusive è molto apprezzata e personalmente se fatta con una analisi economica preventiva funziona molto come leva di acquisto. Bisogna individuare bene i consumi medi e rivedere il costpar per non rischiare di rimetterci ricavi. Se vuole avere altre delucidazioni mi contatti pure su linkedin

Francesca

Molto interessante con ottimi spunti. Le strutture ricettive potrebbero prevedere collaborazioni anche con musei, siti culturali del territorio proponendo visite guidate, laboratori didattici per poche persone/ famiglie

Buongiorno Francesca grazie dell'attenzione e della domanda.. Si assolutamente le collaborazioni sono fondamentali! Dobbiamo vivere il territorio circostante, suggerirlo e fare CO-Marketing con loro. Con chi si collabora poi dipende dal target dei clienti così da consigliare e collaborare con le giuste attività. Io credo che la collaborazione con il territorio ci aiuti ad avere delle leve di vendita che altrimenti non potremo mai avere. Se vuole avere altre delucidazioni mi contatti pure su linkedin

chiara

La formazione del personale e dello staff puo' essere organizzata anche in struttura? conviene affidarsi a un consulente esterno che ci affianchi in modo da agire e correggere senza entrare in diretto conflitto con i nostri dipendenti?

Buongiorno Chiara e grazie della domanda. La formazione del personale è molto importante in questo momento di cambiamento drastico. Personalmente quando possibile preferisco la formazione all'interno della struttura così che si possano svolgere in pratica le mansioni nel proprio ambiente di lavoro e anche tarare la stessa formazione in base a quello. Immaginatoci la formazione di una reception o di un ristorante con delle attrezzature che poi in struttura non ci sono, risulterebbe poco interessante e subito accantonata in toto dal dipendente scartando anche ciò che poteva applicare nonostante le differenze di attrezzature. Io stesso ho insegnato in diversi contesti ma mai nelle strutture che dirigo in quanto credo che ci voglia il giusto distacco e anonimato, in un certo senso, per rendere più recettive le persone, per stimolare domande che magari ali

proprio manager non farebbero per paura di risultare poco opportuni e per creare quel giusto ambiente che generi dei risultati utili, quindi consiglio sempre di rivolgersi a dei professionisti esterni.

Carlo

Nella fase 2 come immagina che verranno proposte le piccole colazioni per le famiglie italiane ?

Buongiorno Carlo e grazie della domanda. Personalmente credo che dovremo abbandonare per un po' l'idea del buffet. Penso che in tanti casi dovremmo dividere la nostra sala colazioni in fasce orarie per mantenere le giuste distanze tra le persone, e soprattutto pensare anche a creare dei servizi belli da vedere in piccolo. La colazione è un momento fondamentale per il cliente perché si apprezza la creatività della struttura, si inizia la giornata, si giudica la ristorazione e se magari restare a cena lì piuttosto che andare fuori. Tutto questo in un servizio che dura 15 minuti ... deve quindi, anche se mancante del classico buffet colorato e pieno di leccornie, presentarsi davvero ben curato. Mi contatti pure su linkedin per approfondire l'argomento

chiara

Buonsera Gianluca, volevo capire se redigere un budget annuale, (o triennale come lei suggeriva), sia un'azione necessaria solo per strutture con un'alta capacità ricettiva o anche per piccole strutture (dalle 10 alle 20 camere). In caso affermativo quali sono i passaggi e le analisi necessari a creare un budget coerente e vincente? Grazie Chiara

Buongiorno Chiara e grazie della domanda molto interessante. Credo che la forma economica del budget sia necessaria a prescindere dalla dimensione della struttura ricettiva. Partiamo dal concetto di gestione dei costi e ricavi che in modo elementare si fa anche nell'economia domestica. Una struttura a 20 camere assolutamente deve avere un budget per ANALIZZARE il passato, LEGGERE il presente e PREVEDERE il futuro.

La grandezza della struttura magari fa variare la forma di composizione del budget e l'analisi fatta per centri di costo o per aree di business, ma consiglio a tutti di strutturare e tenere sempre al proprio fianco il budget. Si può partire dal bilancio redatto dal commercialista, ma poi bisogna rivolgersi ad un professionista del settore, e avere una consulenza che risulterà uno dei migliori investimenti possibili. Mi contatti pure su linkedin per approfondire l'argomento

Carlo

Quando pensa che la nuova strategia per famiglie debbano partire non sapendo quando la stagione inizierà

Buongiorno Carlo, grazie della domanda. Non sapere una data esatta di possibile riapertura non ci aiuta ma credo che aprile sia utile per studiare strategie e prodotti e uscire a maggio con la pubblicazione delle proposte di viaggio

Francesco

Per definire il profilo psicografico dei nostri ospiti post virus, ha suggerito di individuare il chi, il cosa, e il come acquista. Secondo lei come fa un albergatore a capire anche il perché acquista ovvero la motivazione del viaggio nella nostra destinazione?

Buongiorno Francesco e grazie della domanda. Come dicevo i turisti del 2020 possiamo essere noi. Quindi dobbiamo partire dalle noi stessi e porci le domande sul perché acquistiamo dei prodotti turistici. All'interno di ogni azienda e di ogni territorio possiamo sicuramente trovare tante motivazioni di acquisto

