

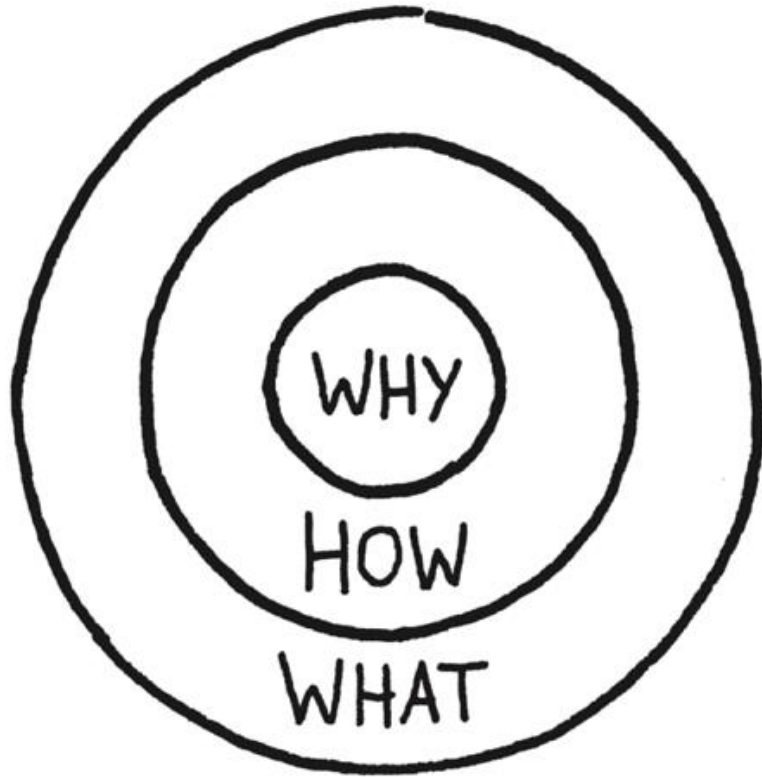


THE POWER OF **WHY**

Giovanna Manzi

CEO BWH Hotel Group Italia

Start with **WHY** | Il cerchio d'oro - Simon Sinek



WHAT

A cosa si dedica o cosa fa l'azienda?

HOW

Come svolge l'attività o quali processi segue?

WHY

Qual è la missione che li spinge a fare questo?

Perché iniziare dal **WHY**?

Si tratta della motivazione finale, di una convinzione o di un sogno da realizzare.

Solo acquistando piena consapevolezza del proprio «**WHY**», ogni azienda potrà trovare quell'elemento necessario per emergere e distinguersi dai competitor.

“People don’t buy what you do, they buy why you do it.”

Simon Sinek

E il nostro WHY qual è?

Riconoscere e valorizzare le singole eccellenze, accompagnando gli ospiti nella loro scoperta, affinché i piccoli dettagli divengano ricordo ed emozione da condividere.



**È L'ESPERIENZA CHE
CONTA.....E L'EMOZIONE...**

Creazione di esperienze memorabili e vissuto da condividere



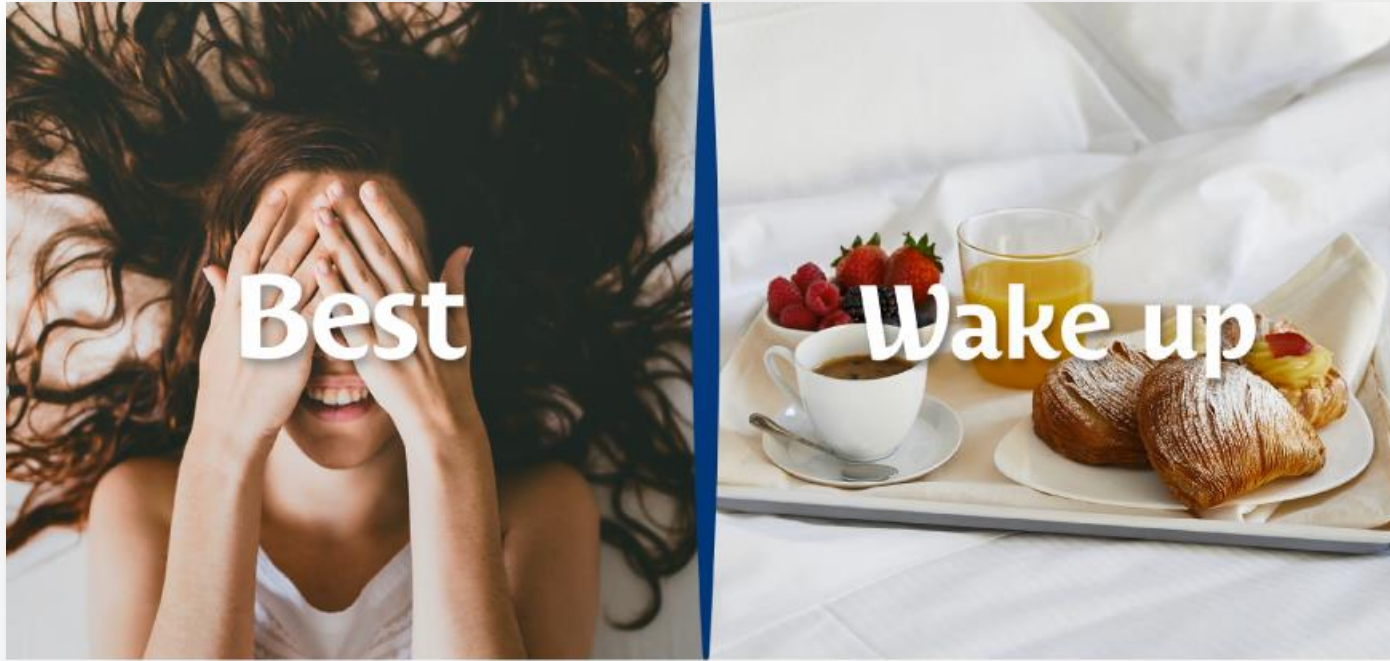
Ogni albergo ha i suoi Best, attenzioni o momenti memorabili che dedica ai suoi ospiti.
E' importante **riconoscere e valorizzare le singole eccellenze, accompagnando gli ospiti nella loro scoperta**, affinché i piccoli dettagli divengano ricordo ed emozione da condividere.

Scoperto un Best, bisogna dirlo! E sollecitare l'esperienza



- **Indicare e dare evidenza al dettaglio**, con indicazioni e segnali.
- **Stimolare la ricerca del best**, indicando i percorsi per raggiungerli.
- **Omaggiare elementi** che richiamino e spieghino la sua **storia** e **tipicità**.
- Costruire attività per la sperimentazione e i **coinvolgimento**.
- Creare **storytelling** sui digital touch point.

Campagna Brand 2017-2018 | A ognuno il suo Best



Best

Wake up

BW Best Western
BW Best Western PLUS
PREMIER BEST WESTERN
BW Premier COLLECTION

bestwestern.it

A ognuno il suo Best.

BW | **Best Western.**
Hotels & Resorts

Nella grande campagna brand abbiamo raccontato le nostre unicità.

Quando sei al Best, sei in un hotel Best Western.

Perché ti conquista con la qualità dei suoi servizi e ti sorprende per i suoi Best.

***Best Western.
A ognuno... il suo Best!***

Obiettivi della campagna



- Accrescere la **notorietà del brand** sulla popolazione generale
- **Accrescere preferenza** e considerazione dei viaggiatori business e leisure
- **Diversificare dalla concorrenza e rimarcare il nuovo posizionamento**, favorendo scelta e premium price
- **Associare al brand concetti di piacevolezza ed esperienza**
- **Sostenere le performance di vendita** nel medio termine

Hotel su Misura | Cluster

Per indirizzare le unicità rilevanti per i diversi target è nato **Hotel su Misura**, una vasta selezione di Hotel in Italia con servizi dedicati alle esigenze di ogni viaggiatore.



Hotel Business



Hotel Woman



Hotel Kids



Inclusive Hotel



Hotel Rider Friendly



Hotel Pet Friendly



Hotel Sport Friendly

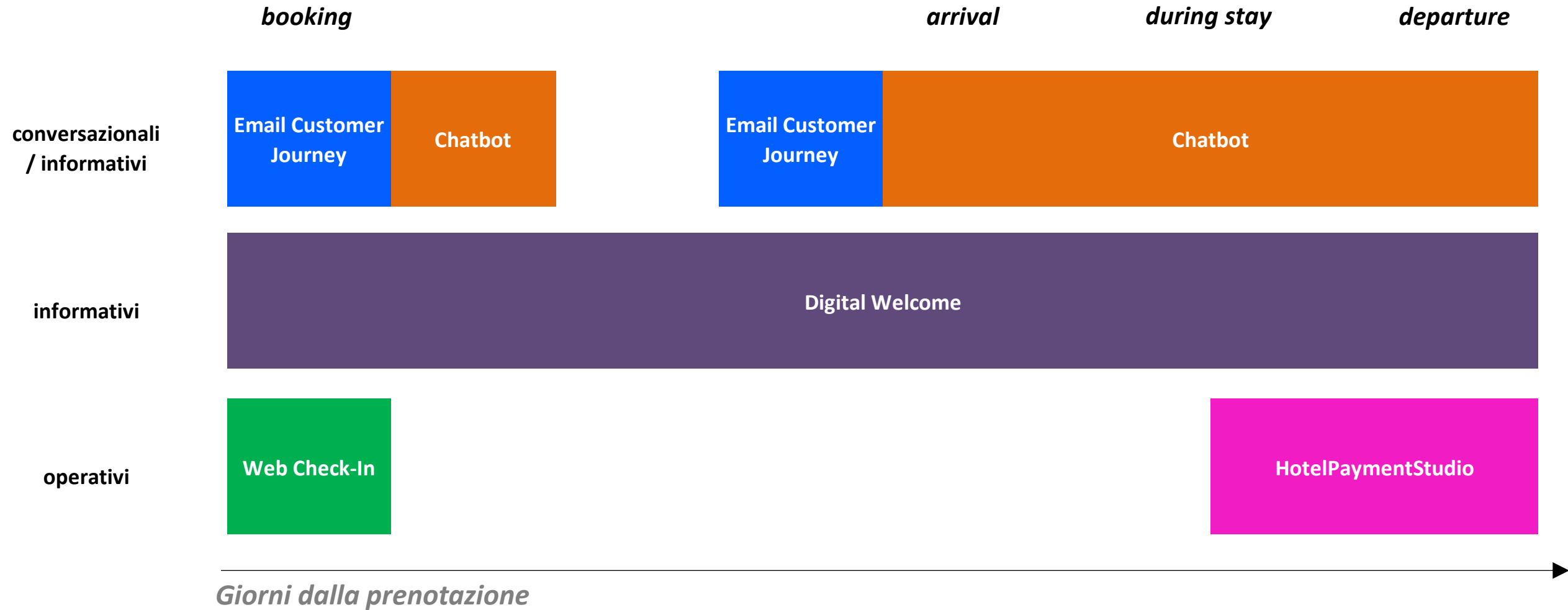
A high-angle, over-the-shoulder shot of a person with long brown hair, wearing a blue and white striped shirt and white sneakers, holding a black smartphone in their right hand. The phone's screen is dark and reflects the surroundings. The background is a blurred outdoor setting with a dark, textured ground.

**REAL + DIGITAL =
BRAND EXPERIENCE**

Digital Brand Experience



I nostri touch points



Customer Journey: un'overview sui nostri tool

Email Customer Journey & ChatBot - 2020

Email CJ Engagement

360.000+

Email

50.000

SMS

57%

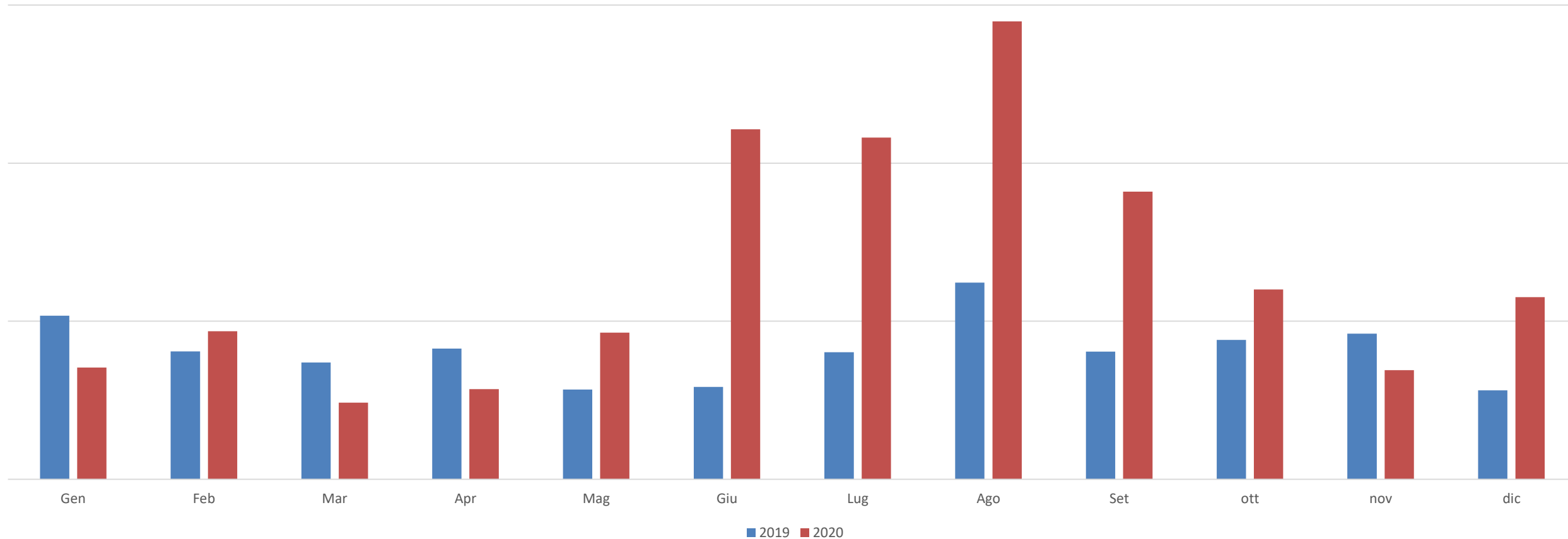
Open rate

20%

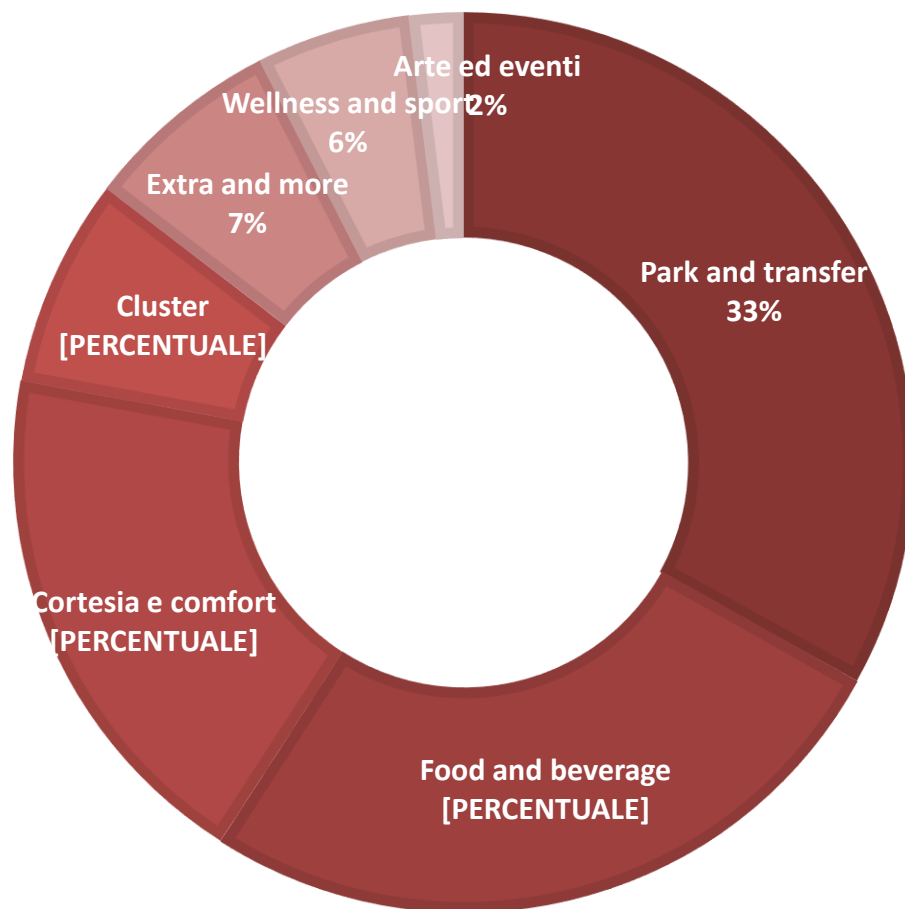
ClickThrough
Rate

% conversione prodotti aggiuntivi / bookings 2019 vs 2020

prodotti aggiuntivi venduti tramite cj / bookings 2019 vs 2020



Tipologia dei prodotti più venduti nel 2020

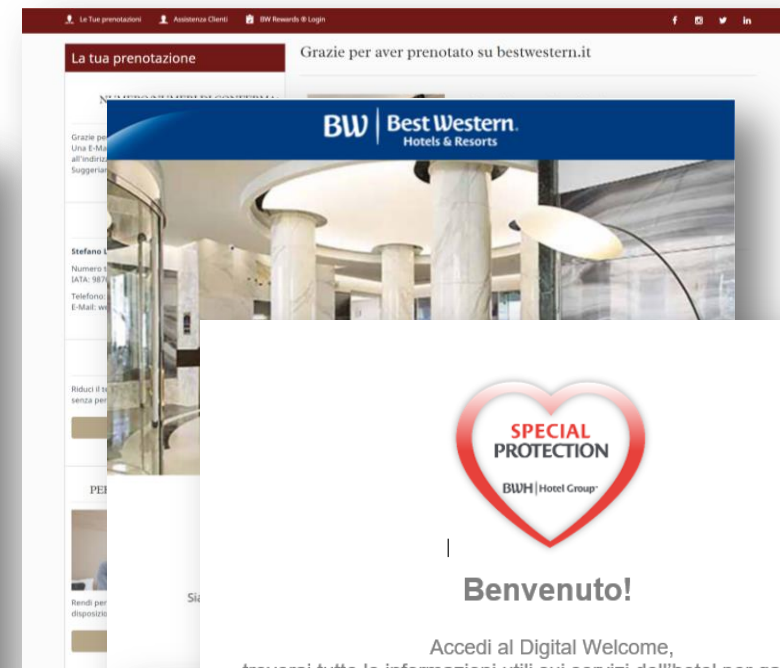
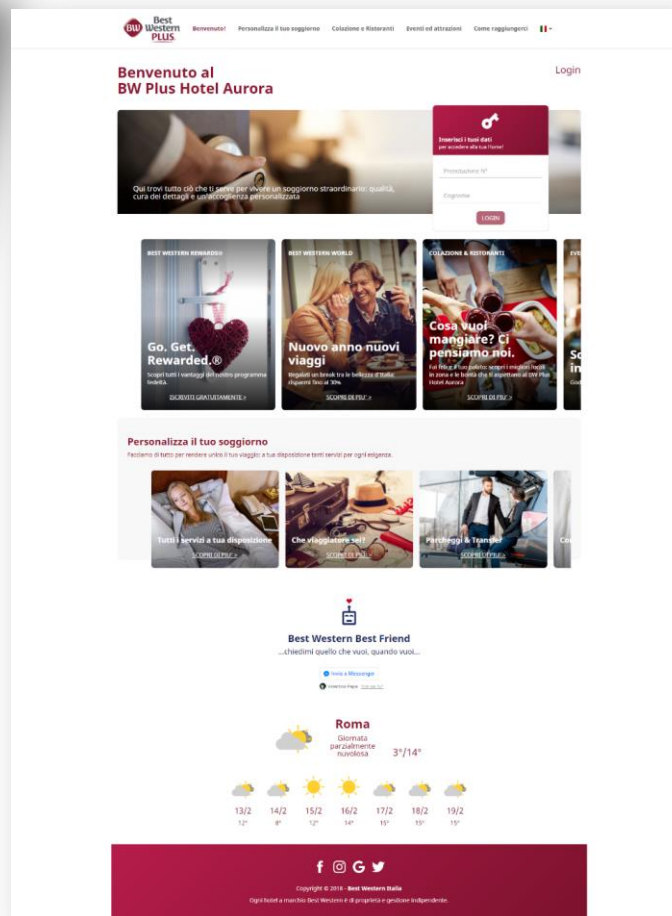
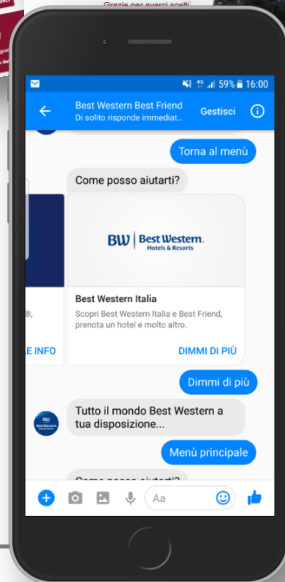
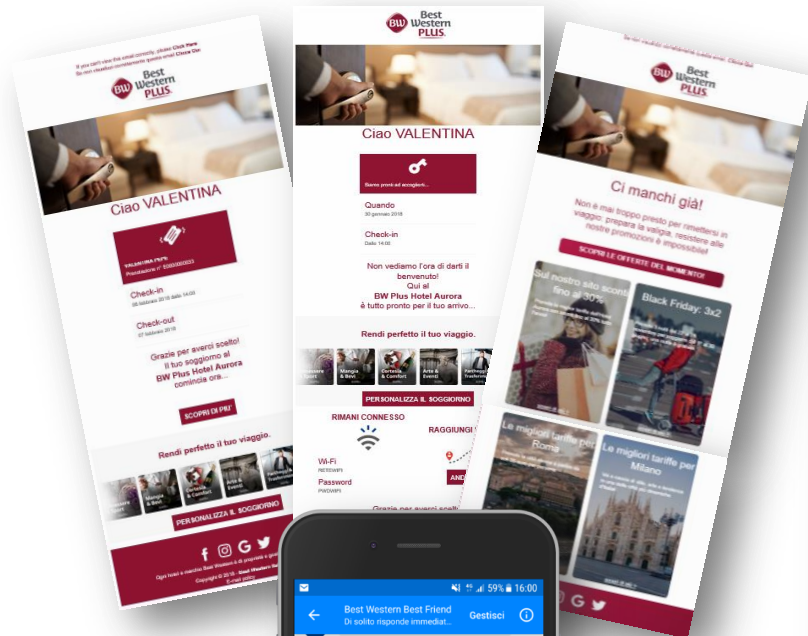


- Park and transfer
- Food and beverage (colazione, ristorante)
- Cortesia e comfort (early check in & out, dep bagagli etc)
- Che viaggiatore sei (cluster)
- Extra and more
- Wellness and sport
- Arte ed eventi

Digital Welcome: Mini-sito ad hoc per ogni struttura tramite WiFi



Tutti i punti di contatto disponibili per incentivare l'acquisto



Benvenuto!

Accedi al Digital Welcome,
troverai tutte le informazioni utili sui servizi dell'hotel per garantirti un
soggiorno sicuro!

Access our Digital Welcome,
here you will find all the useful information about the hotel services to
guarantee you a safe stay!

Scansiona questo QR code.



Web check in disponibile nei vari touch points



[Benvenuto!](#) [Personalizza il tuo soggiorno](#) [Colazione e Ristoranti](#) [Eventi ed attrazioni](#) [Ultime notizie](#) [Come raggiungerci](#) 

Ciao, Travel [Chatta ora!](#)

Ecco la tua prenotazione
@BW Plus Park Hotel
Pordenone



Tutto ciò che ti serve per vivere un soggiorno personalizzato lo trovi qui. Il sorriso no, quello lo mettiamo noi! ;-)

Giulia Customer Care

**Travel pepe**
Prenotazione n° c17be233e72

Check-In
18 marzo 2020 dalle 14:00

Check-Out
19 marzo 2020 entro le 12:00

Check-In Online
Il tuo tempo è prezioso

[FAI IL CHECK-IN ORA](#)

BEST WESTERN REWARDS®

Go. Get. Rewarded.®
Scopri tutti i vantaggi del nostro programma fedeltà.
[ISCRIVITI GRATUITAMENTE >](#)

BEST WESTERN WORLD

Quotidiani online gratuiti
Quando sei in hotel collegati alla nostra rete wifi e scarica gratuitamente sul tuo dispositivo mobile i tuoi giornali preferiti.
[SCOPRI DI PIU' >](#)

BEST WESTERN WORLD

Social Guestbook
Per rimanere sempre aggiornato sulle ultime novità, scopri il nostro feed Instagram e raccontaci la tua esperienza #bwparkhotelpn
[SCOPRI DI PIU' >](#)

Ecco la tua prenotazione
@BW Plus Park Hotel
Pordenone

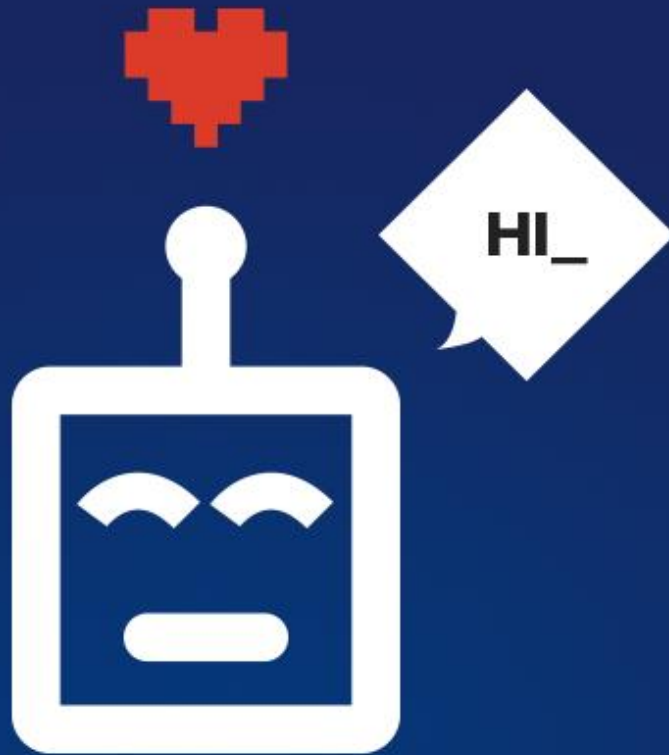
**Travel pepe**
Prenotazione n° c17be233e72

Check-In
18 marzo 2020 dalle 14:00

Check-Out
19 marzo 2020 entro le 12:00

Check-In Online
Il tuo tempo è prezioso

[FAI IL CHECK-IN ORA](#)



BW | **Best Western®**
Hotels & Resorts

Chatbot Best Friend



Chat Bot Best Friend | Cosa può fare



Personalizza il tuo soggiorno

Consente al cliente di scegliere e richiedere i prodotti e servizi aggiuntivi gestiti tramite HotelRes

Come arrivare

Consente al cliente di trovare rapidamente l'itinerario per raggiungere l'hotel

Colazione & Ristorante in Hotel

Raccoglie tutte le informazioni utili per fruire della colazione e dei servizi di ristorazione in hotel

Scopri la città

Permette al cliente di esplorare i ristoranti nelle vicinanze, oppure di prenotare esperienze sulla destinazione selezionate da Musement

News

Fornisce le ultime notizie in tempo reale dei principali providers

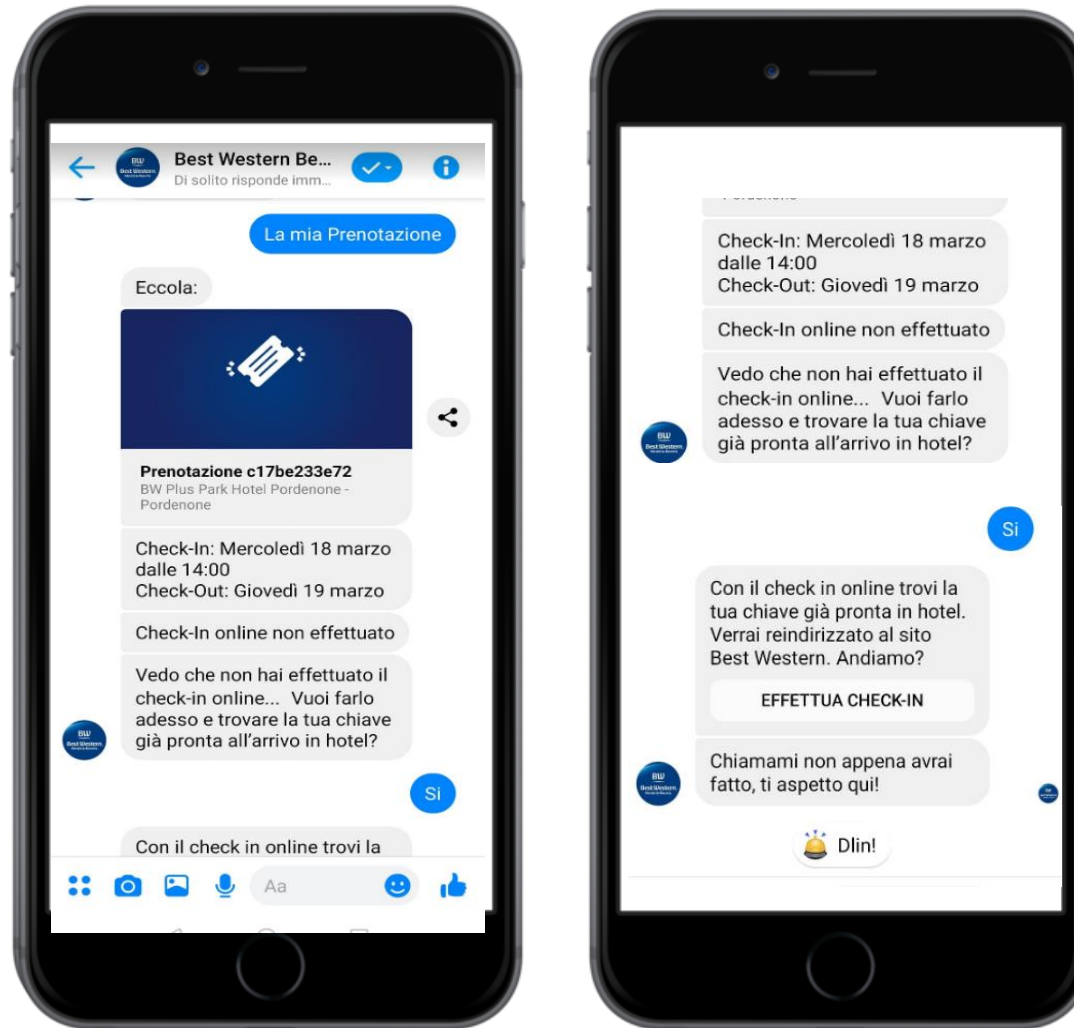
La mia prenotazione

Raccoglie tutte le informazioni utili relative alla prenotazione in hotel

Best Western Italia

Informazioni generali su Best Western, sulla chat bot, sulla privacy,...

Chatbot e Web check in



Hotel Payment Studio per la preventivazione

Conferma il tuo preventivo | Hotel Aurora, Roma

BW Hotel Aurora - Roma
A. Lombardi, Stefano

Gentile Stefano,

a seguito della Sua richiesta, siamo lieti di...
la nostra propos...

Dal 20/06/16

Camera Quadrupla (Matrimoniale)
Euro 145,00 al giorno
Totale camera

Camera Quintupla (Matrimoniale)
Euro 165,00 al giorno
Totale camera

All Inclusive
(Bevande ai Pasti + Servizio Spiaggia)
Euro 10,00 a persona al giorno

GRATIS BEACH VILLAGE TUTTI I GIORNI
dall'1/6 al 30/9

Dal 05 giugno al 07 settembre il Beach Village è a disposizione dei nostri clienti.

Per tutta l'estate potrai tuffarti nelle piscine con i video games, liberare la tua creatività con la giornata, potrai avvistare numerosi animali.

Prenotando entro il **30.04.2015** puoi usufruire di una **10% di sconto** sulla camera.

Il nostro Hotel è situato in una zona completamente risanata, a Pochi Passi dal Mare, Marina Centro, a Pochi Passi dal Mare, Amerigo Vespucci, immerso nell'eleganza, consente Piacevoli Passeggiate e in Rimini storica. L'Hotel è Servito di cucina e dispone di piscina con zona relax. Accogliente in grado di offrire il meglio.

In attesa di una Sua gentile risposta,

Conferma il tuo preventivo | Hotel Aurora, Roma

BW Hotel Aurora - Roma
A. Lombardi, Stefano

Se non visualizzi correttamente questa mail [clicca qui](#)

BW Best Western PLUS.



Gentile Stefano,

ringraziando per la preferenza accordata, ti inviamo la nostra migliore quotazione per i servizi richiesti.

Vedi il preventivo e conferma

Questo preventivo è valido **fino alle 23:59 del 29/09/2020**. In caso di accettazione e completamento della transazione riceverai la conferma dell'avvenuta operazione. Restiamo a tua completa disposizione per qualsiasi ulteriore necessità.

Cordiali Saluti
Lo Staff dell'Hotel

SPECIAL PROTECTION

Il nostro impegno per un soggiorno sicuro:

- Rigorose misure di igiene e sanificazione
- Tecnologia a supporto
- Assicurazione sanitaria inclusa

[Scopri di più](#)

STAY SAFE

Best Western Plus Hotel Aurora Via Aldo Manuzio, 2-32 - 00153 Roma (RM)
+39 02 83108508
webmaster@bestwestern.it

BWH | Hotel Group™

WORLDHOTELS COLLECTION

BW | Best Western. Hotels & Resorts

SureStay. HOTEL GROUP

powered by **nexi**

Conferma il tuo preventivo | Hotel Aurora, Roma

BW Hotel Aurora - Roma

Se non visualizzi correttamente questa mail [clicca qui](#)

BW Best Western PLUS.

Gentile Stefano,

a seguito della Sua richiesta, siamo lieti di...
la nostra propos...

Dal 20/06/16

Camera Quadrupla (Matrimoniale)
Euro 145,00 al giorno
Totale camera

Camera Quintupla (Matrimoniale)
Euro 165,00 al giorno
Totale camera

All Inclusive
(Bevande ai Pasti + Servizio Spiaggia)
Euro 10,00 a persona al giorno

GRATIS BEACH VILLAGE TUTTI I GIORNI
dall'1/6 al 30/9

Dal 05 giugno al 07 settembre il Beach Village è a disposizione dei nostri clienti.

Per tutta l'estate potrai tuffarti nelle piscine con i video games, liberare la tua creatività con la giornata, potrai avvistare numerosi animali.

Prenotando entro il **30.04.2015** puoi usufruire di una **10% di sconto** sulla camera.

Il nostro Hotel è situato in una zona completamente risanata, a Pochi Passi dal Mare, Marina Centro, a Pochi Passi dal Mare, Amerigo Vespucci, immerso nell'eleganza, consente Piacevoli Passeggiate e in Rimini storica. L'Hotel è Servito di cucina e dispone di piscina con zona relax. Accogliente in grado di offrire il meglio.

In attesa di una Sua gentile risposta,

Gentile Stefano,
ringraziamo per la preferenza accordata e ti
inviame la nostra migliore quotazione per i
servizi richiesti.

Il tuo Preventivo

Offerta Speciale Camera Superior - 2 notti VIP
con trattamento Bed&Breakfast. Aperitivo di
benvenuto Colazione in camera 1 cena
degustazione gourmet Navetta privata a
disposizione

1
camera

Soggiorno di 2 notti

10
ottobre
2020

Importo

12
ottobre
2020

349,00 €

Paga sicuro e conferma il
Preventivo



QR Code touchpoint in hotel



CAMPAGNE SOCIAL



Promozione Smart Working Social Media

Best Western Italia
Pubblicato da Chiara Rossetti [?] · 17 aprile · 🌐

Silenzio e privacy sono ormai un lontano ricordo? 🤔
Se il lavoro ti impone la massima concentrazione, Best Western ha la soluzione giusta per te: con SmartWorking Room ritrovi la produttività in un ambiente comodo, privato e sicuro. A tua disposizione una camera con postazione di lavoro, Wi-Fi ad alta velocità e tanti altri servizi.
Scopri i nostri hotel con SmartWorking Room e contattali per disponibilità e prenotazioni 📞



villappiani · Segui già
Best Western Villa Appiani

SILENZIO E CONCENTRAZIONE SONO ORMAI UN LONTANO RICORDO?

BEST WESTERN HA LA SOLUZIONE GIUSTA PER TE. CON LA SMART WORKING ROOM RITROVI LA CONCENTRAZIONE IN UN AMBIENTE CONFORTEVOLE E SICURO.

Piace a hotelgenovatorino e altre persone villappiani 🇮🇹 Il tuo smart-working è poco smart?

Scopri le nostre SmartWorking Room, il nuovo... altro
alberto_merisio_fotografo Ottimo servizio!!!! 📸
villappiani @alberto_merisio_fotografo ti aspettiamo! 😊💙

6 ottobre 2020

parkhotelpordenone · Segui già
Best Western Plus Park Hotel Pordenone

SMART WORKING IN HOTEL, 20 ALBERGHI BELLI E COMODI DA USARE COME UFFICIO

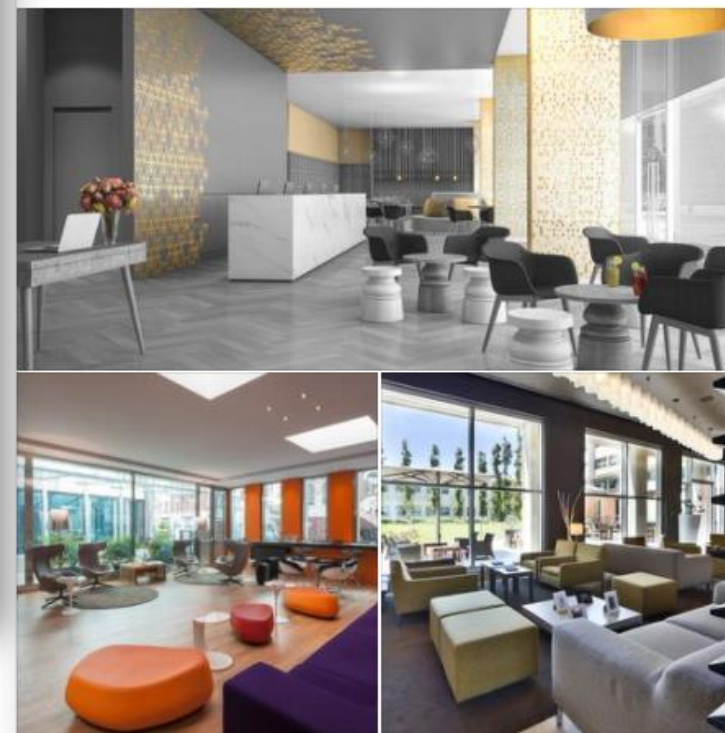
leggi l'articolo su [corriere.it](https://www.corriere.it), sezione Dove Viaggi >>>

Piace a bw_hotel_le_rondini e altre persone parkhotelpordenone (Press review)
L'articolo uscito su di noi ieri sul [corriere.it](https://www.corriere.it) sezione Dove Viaggi... altro

17 ottobre 2020

Best Western Italia
6 novembre 2020 · 🌐

Scopri un nuovo modo di lavorare smart negli Hotel Best Western: spazi dedicati al tuo lavoro flessibile con tanti servizi accessori per rendere confortevole il tuo soggiorno... di lavoro.
La nostra proposta comprende 4 soluzioni agili e sicure per lavorare fuori casa.
Scopri di più 📞 <https://bit.ly/34WLt5>



Promozione Spa & Wellness Social Media

Best Western Italia
Pubblicato da Chiara Rossetti · 18 ottobre 2020 ·

Concediti una pausa di puro relax. Con l'offerta Stay & Spa l'ingresso all'area benessere dei nostri hotel è gratuito. Prenota una suite o una camera superior e goditi al massimo il tuo soggiorno con early check-in alle ore 11 e late check-out alle ore 18.



BESTWESTERN.IT
Offerta Stay & Spa
Ingresso area benessere gratis

Prenota subito

hoteldecapuleti · Segui già
Best Western Plus Hotel De' Capuleti

PACCHETTO STAY & SPA



Piace a bwhotelturismo e altre persone

hoteldecapuleti Se l'autunno ti ha già messo a dura prova e l'inverno ti spaventa, abbiamo la soluzione per te: il nostro Pacchetto Stay & SPA... altro

23 ottobre 2020

hotel_villamaria · Segui già



Piace a giorgiadibasilio e altre persone

hotel_villamaria Piscina Jacuzzi in private SPA

#privatespa #piscinajacuzzi #saunadicoppia... altro

maria_lokhanina 🍷🔥❤️

1 ottobre 2020

hotelgenovatorino · Segui già
BW Plus Hotel Genova



Piace a bwhotelturismo e altre persone

hotelgenovatorino Nelle nostre Junior Suite nulla è lasciato al caso: ogni dettaglio è pensato per regalarti un'esperienza unica e rigenerante, lontano dal caos... altro

modicasalva @luca.lin73 ricordi...

1 giorno fa

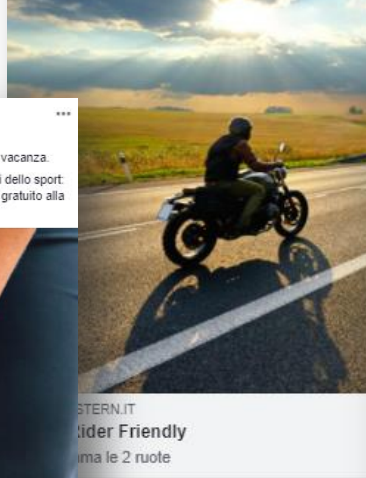
Promozione Cluster Social Media



BESTWESTERN.IT
Hotel Kids
Per il tuo viaggio in famiglia



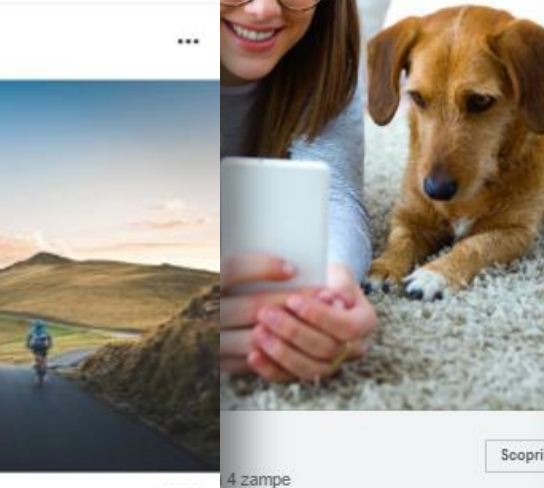
BESTWESTERN.IT
Hotel Sport Friendly
Per gli amanti dello sport



BESTWESTERN.IT
Hotel Motor Friendly
Per gli amanti delle 2 ruote



bwhotelturismo
Hotel Bici Friendly
Per gli amanti della bicicletta



Best Western Italia
Hotel Pet Friendly
Per chi viaggia con il proprio animale



hotelgalles_mi
Hotel Pet Friendly
Per chi viaggia con il proprio animale

Best Western Italia
Adesso · 🌐

Goditi la serata in tutta calma e sicurezza: se vieni a cena nel nostro hotel non avrai voglia di ritornare a casa.

Per una perfetta serata a due, prenota al nostro ristorante e fermati a dormire: inizi con il gusto di un'ottima cena e finisci con il relax delle nostre accoglienti camere.

[hotelgalles_mi](#) · Segui già

Goditi la serata in tutta calma e sicurezza: se vieni a cena nel nostro hotel non avrai voglia di ritornare a casa.

Per una perfetta serata a due, prenota al nostro ristorante e fermati a dormire: inizi con il gusto di un'ottima cena e finisci con il relax delle nostre accoglienti camere.

Un ambiente sicuro e in totale comfort ospiterà le tue serate. Inizia con un'ottima cena e finisci all'ora che vuoi nelle nostre accoglienti camere.

Scopri di più 📄 <https://bit.ly/2G16YUD>

Abbandona l'orologio!
Prenota la tua cena con pernottamento nel nostro Hotel e fermati a gustare ogni boccione.
Servizio impeccabile, cortesia, comfort e sicurezza fanno di «Nome Hotel» la scelta giusta.
Prenota ora il tuo soggiorno sicuro.

A smiling woman with long brown hair, wearing a blue blazer over a white top, is clinking her wine glass with a man whose arm and plaid shirt are visible on the left. They are seated at a restaurant table with a bowl of food and a glass of water. The background shows a bright, modern interior with large windows.

2 novembre 2020

26 ottobre 2020

Per una perfetta serata a due, prenota nel nostro

whoteltretorri Abbandona l'orologio!
 enota la tua cena con
 ertnottamento nel nostro Hotel e... altro
 5 ottobre 2020

Promozione Vacanze al Mare & Country Social Media

Best Western Italia
Pubblicato da Chiara Rossetti [?] · 21 h ·

Quest'estate preparati a scoprire le spiagge più belle in Italia. Se non vedi l'ora di infilarti il costume e dedicarti alla tintarella, i nostri hotel al mare ti stanno aspettando.



BESTWESTERN.IT
Vacanze al mare
Scopri le spiagge più belle in Italia

Prenota subito

Best Western Italia
Pubblicato da Chiara Rossetti [?] · 8 ottobre 2020 ·

Dimentica lo stress della vita quotidiana concediti un viaggio immerso nel verde e nella tranquillità. Per te early check-in e late check-out, colazione inclusa e room service gratuito.

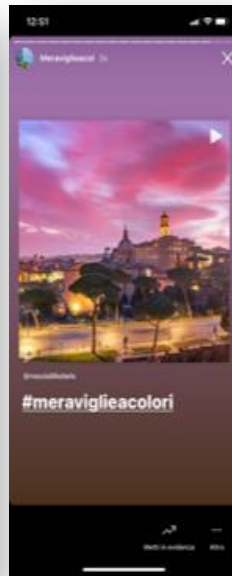


BESTWESTERN.IT
Viaggio Country Chic
Un break all'insegna del relax

Prenota subito

Promozione brand e destinazioni - #Meraviglieacolori

Social Media



Best Western Italia
Pubblicato da Serena Cellamare · 12 novembre alle ore 16:14 ·

In fondo l'Italia è da sempre a colori, continua a vederla e a volerla così: colorata e meravigliosa.

L'Italia è un insieme di colori, da sempre

BW | Best Western. Hotels & Resorts

7229 Persone raggiunte 402 Interazioni [Metti in evidenza il post](#)



Promozione destinazioni città d'arte & Toscana Social Media



A close-up photograph of a large pile of bright green apples. In the center of the pile, there is a single red apple, which stands out prominently from the surrounding green ones. The apples are densely packed, and their surfaces are glossy, reflecting light.

PEOPLE DON'T BUY WHAT YOU DO,
THEY BUY **WHY** YOU DO IT.

- Simon Sinek

A wide-angle landscape photograph of a Norwegian fjord. In the foreground, a person wearing a red jacket sits on the edge of a light-colored, flat rock ledge, looking out over the water. The fjord is a deep blue, winding between steep, dark mountains. In the distance, the mountains are covered in patches of snow under a clear blue sky with a few wispy clouds. The word "Grazie!" is superimposed in white text in the center of the image.

Grazie!