

NOTIZIE DAL MONDO DEI VIAGGI E DELL'OSPITALITÀ

In questo spazio editoriale dedicato all'emergenza Covid-19, Master Meeting si fa portavoce degli operatori del sistema ricettivo italiano, pubblicando i loro messaggi, istanze, iniziative e appelli volti alla tutela e alla ripartenza del settore.



Il "Grazie di Cuore" di Best Western all'Ospedale Papa Giovanni di Bergamo

Con l'iniziativa "#graziedicuore" la Catena Best Western ha deciso di ringraziare e mandare un pensiero positivo a medici e infermieri dell'Ospedale Papa Giovanni di Bergamo che da mesi svolgono un lavoro enorme in condizioni critiche in una delle zone più severamente colpite dall'epidemia in Italia, offrendo a tutto il personale sanitario 3000 soggiorni in tutti i 180 hotel



del Gruppo presenti in 120 destinazioni italiane. Sarà possibile prenotare i soggiorni a partire dalla fine dell'emergenza, quando sarà possibile tornare a viaggiare, fino al 31 dicembre 2021.

L'operazione è stata realizzata in partnership con Cesvi, Onlus che opera a supporto dell'ospedale fin dall'inizio dell'emergenza e che già nel mese di aprile ha garantito 700 mila dispositivi di sicurezza, 500 respiratori e attrezzature mediche urgenti per sostenere gli operatori sanitari e le persone in cura nella struttura sanitaria, oltre a supportare gli anziani soli attraverso servizi socioassistenziali a domicilio.

«Noi albergatori Best Western, da nord a sud, vogliamo regalare un pensiero per il domani e offrire quello che sappiamo fare meglio: la nostra ospitalità», ha dichiarato Walter Marcheselli, Presidente di Best Western Italia. «Il nostro settore è stato molto colpito da molte chiusure: riaprire i nostri alberghi ripartendo con questi specialissimi ospiti è per noi motivo di gioia e orgoglio». Marcheselli continua così: «L'altissimo esempio di abnegazione e sacrificio di medici, infermieri e di tutto il personale sanitario ispira tutti noi, ci rende immensamente riconoscenti e fieri. Il nostro è un piccolo gesto, ma vuole esprimere un'immensa stima verso chi è in prima linea». Si può sostenere la campagna di Cesvi a questo link: <https://www.cesvi.org/andratutto-bene/>

Blastness insieme agli albergatori per contrastare l'impatto negativo del Coronavirus sul turismo

«Operiamo da sempre non come fornitori, ma come partner del business degli hotel che lavorano con noi», dice Andrea Delfini, Founder & CEO Blastness Srl. «Tengo personalmente a dirvi che, ancor di più in momenti difficili come questo, vi siamo concretamente vicini e mettiamo a disposizione tutte le nostre risorse e tutte le nostre capacità



per minimizzare i danni nel presente e per farsi trovare pronti a cogliere al meglio il recupero non appena ci saranno i primi segnali di ripresa. Il team Blastness ha individuato 3 aree di intervento: incentivare nuove prenotazioni, limitare le cancellazioni delle prenotazioni in essere, comunicare in modo appropriato tramite i propri canali.

Per quanto riguarda la prima è fondamentale garantire massima flessibilità alla prenotazione ed evitare restrizioni, stimolare mercati specifici attraverso attività strategiche e promozionali ed evidenziare le proposte attraverso banner, pop-up, icone e messaggi nel proprio sito e nei sistemi di prenotazione. In merito alle cancellazioni, occorre, invece, mettere in atto strategie di recupero delle prenotazioni verso gli utenti che hanno cancellato o che sono in fase di cancellazione, identificando alcune aree di intervento, quali ad esempio: inserire nel sito e nel sistema di prenotazione un alert che appaia nel momento in cui l'utente clicca su "modifica/cancella una prenotazione" per invitarlo a non rinunciare al proprio soggiorno e a non effettuare la cancellazione, ricordandogli che potrà farlo secondo le policy previste, oppure per invitarlo a modificare la prenotazione per un altro periodo; inserire un testo di recovery nella mail di cancellazione in cui proporre agevolazioni su eventuali prenotazioni future; prevedere, per chi ha cancellato con penali, un voucher da utilizzare in un prossimo soggiorno; utilizzare i propri database delle prenotazioni e cancellazioni per tentativi di comunicazione diretta (nel rispetto delle norme GDPR).

Infine per quanto riguarda la terza area di intervento, la comunicazione, è utile: promuovere la destinazione e la propria offerta con messaggi positivi attraverso il proprio sito web, i canali social e attività di

mailing; diffondere immagini che dimostrino la normalità della vita sociale. Blastness è a completa disposizione, a titolo totalmente gratuito, per darvi consigli strategici e assistenza operativa. Telefono +39 0187 599737 (da lun. a ven. dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18); Assistenza siti web, email, domini: assistenza@blastness.com; Helpdesk booking engine: helpdesk@blastness.com.

La risposta di MPI Italia al Covid-19: la meeting industry italiana si evolve

Lo scorso mese di febbraio l'emergenza Covid-19 ha impattato sulla meeting industry nazionale ed internazionale, il Board del Chapter Italiano di MPI Italia ha risposto all'emergenza Covid-19 con una serie di attività a supporto della Community a cominciare dalla istituzione di un tavolo interassociativo per affrontare la situazione. Forte l'appello lanciato dai capitoli italiani di MPI (Meeting Professionals International) e SITE (Society for Incentive Travel Excellence) con ADMEI (Association of Destination Management Executives International) a tutte le associazioni internazionali raccolte nell'**Events Industry Council**, voce ufficiale a livello mondiale che abbraccia le 30 associazioni di categoria dell'industria degli eventi e dei congressi. Obiettivo dell'iniziativa messa in atto dalle tre associazioni di settore è stato sensibilizzare le principali associazioni internazionali attraverso una comunicazione da diramare ai meeting & incentive professional perché si attivasse un flusso di messaggi veritieri, autentici e positivi che restituiscano all'Italia, non appena l'emergenza sarà superata, la sua reale identità di Paese sicuro e accogliente per i planner stranieri.

Pasqua di passione per l'hotellerie

Con il 95% degli alberghi chiusi in

Italia si sono bruciati, in tre giorni, 300 milioni di ricavi nel settore. Da qui l'appello accordato di Confindustria Alberghi alle istituzioni con la richiesta di un provvedimento immediato sui canoni di affitto per gli immobili ad uso alberghiero. «In attesa della ripartenza graduale, le aziende già guardano all'organizzazione dell'offerta alberghiera in osservanza con le nuove esigenze di rispetto del distanziamento sociale» dicono in Confindustria Alberghi. «Regole chiare e certe saranno fondamentali per restituire fiducia al mercato e serenità agli operatori ed agli ospiti».

Gli albergatori al lavoro per la ripartenza

Alberghi chiusi a Pasqua ma c'è chi resiste e si schiera in prima linea per l'emergenza Covid-19, mettendo a disposizione le proprie camere, in attesa di riaccogliere i turisti. «Lo scorso anno sono stati oltre 21 milioni i concittadini in viaggio per la Pasqua, registrando un giro di affari complessivo di circa 8 miliardi di euro», dice Bernabò Bocca, presidente di Federalberghi. «Oggi, invece, a causa delle conseguenze disastrose che la pandemia da coronavirus ha provocato al nostro comparto, possiamo solo rilevare che non avremo nessun movimento né potremo comunicare il conseguente giro d'affari di tutta la filiera turistica, così essenziale per il benessere del Paese. Tuttavia la voce accoglienza resiste nel settore ricettivo. Sono moltissimi gli albergatori che nelle regioni italiane hanno messo a disposizione le proprie strutture in questa drammatica circostanza. Come del resto è già successo in passato in occasione del terremoto, la Federalberghi non ha mai fatto mancare il suo sostegno nei momenti di maggior emergenza per il Paese. Su tutto il territorio oggi ferve un cordone umanitario da parte della nostra