



A cura di
Maurizio Faroldi

INSIDER

Lo confesso: vorrei sempre trovare il tempo per essere un feroce lettore di ogni articolo o blog, frequentatore e apprendista stregone di ogni corso o work shop, e nelle aziende alberghiere che dirigo, sperimentatore spietato di ogni innovativo strumento che governi processi produttivi, di gestione e di vendita.

Mi piacerebbe esserlo e mettere in pratica ogni novità così come adoro apprendere continuamente e aggiornarmi. Purtroppo, non mi è sempre possibile in quanto le giornate scorrono inchiavistellate nei doveri, nei compiti e nelle mansioni del ruolo che mi compete, esaurien-

ma anche un modo per marcare, con un termine che arriva dall'altra parte del mondo, quel contenuto di "contrario geografico" rispetto alla Italia, il paese degli ideatori di questa iniziativa. Tutto nasce dal fatto che è statisticamente accertato che siano circa 22 i siti web, che ogni navigatore visita prima di finalizzare una prenotazione e portare a termine la ricerca dell'albergo che corrisponda ai propri desideri e alla propria capacità di spesa. La start up ribalta questo impegno dando al navigatore l'unico obbligo di caricare i propri desiderata in termini di destinazione, date, tipo di alloggio e budget

Il capovolgimento dei ruoli e delle funzioni

do tempo ed energie. Rimane così poco tempo per coltivare questi forti desideri: e quel poco è prezioso.

Ma, quando capita di incontrare giovani che ti sottopongono un progetto, chiedono una valutazione, ti propongono di accompagnarli nello start up della loro iniziativa o di partecipare attivamente alla promozione dell'iniziativa, intuisce che investire del tempo con e per loro è veramente importante, e hai consapevolezza che, ancora, più prezioso sarà quello che riceverai in cambio.

Nell'anno appena trascorso, 3 sono stati gli incontri che mi hanno particolarmente incuriosito e arricchito e non sono stati approfondimenti sul revenue management, o sul digital marketing, o su un nuovo canale di vendita, ma iniziative creative e fresche, di ragazzi italiani, con un denominatore comune, il *Capovolgimento dei ruoli o delle funzioni*.

Sto parlando di **Tueke**; **Nice Power**; **Scrollidea**. Vediamoli uno ad uno.

TUEKE : www.tueke.com

Questa start-up sceglie nella lingua Maori della Nuova Zelanda la parola Tueke, che significa "valigia", "bagaglio". Un modo per sottolineare l'internazionalità con cui nasce e verso cui guarda la startup;

di spesa, lasciando poi al mercato (gli alberghi) il compito di operare in concorrenza ogni richiesta presente in rete; quasi fosse un'asta di aggiudicazione. Insomma sono le strutture alberghiere a competere per aggiudicarsi il viaggiatore e quindi l'ospite, decidendo di volta in volta chi accettare tra i viaggiatori che possono visualizzare quotidianamente sulla piattaforma, valutando di volta in volta la propria disponibilità ed in totale discrezione.

Il futuro ospite, caricate le sue richieste e le sue disponibilità di spesa, non deve far altro che aspettare e attendere che ogni albergo (o host) sia interessato ad accettare le sue "condizioni". Sarà sempre il cliente ad avere l'ultima parola, potendo scegliere tra le varie offerte che gli saranno arrivate dai diversi hotel. Tutto il processo viene gestito in maniera riservata, con un veloce scambio di mail in totale privacy: la tariffa finale sarà nota solo alle due parti coinvolte. Un vantaggio in più per l'albergatore, visto che potrà continuare a mantenere sul suo sito e sugli altri portali di prenotazione, il prezzo "ufficiale", cioè quello visibile a tutti li altri. L'obiettivo è ambizioso: far incontrare host e traveller al momento giusto, accontentando entrambi. Una

congiuntura quasi irrealizzabile seguendo le logiche standard del revenue management. Insomma, gli albergatori si contendono l'ospite, ma il prezzo lo fa quest'ultimo.

Nice Power: www.nice4power.com

Una famiglia di albergatori sul lago Maggiore coinvolge le tre figlie femmine nella gestione aziendale; ma il papà ha un "difetto", grande: è "anche" un affermato formatore aziendale! Quale esplosiva alchimia si può generare quando avvicini al mondo delle ospitalità, la formazione delle risorse e la caparbità femminile? Possono nascere grandi idee che ribaltano uno delle azioni più praticate negli ultimi anni: rilasciare recensioni. Così è nata Nice Power. Con questa start-up, creata nel 2018, le recensioni non sono più rivolte alle strutture e ai servizi collegati, come tutte le piattaforme on line che conosciamo, ma sono indirizzate alle risorse, ai collaboratori che lavorano nelle aziende e che sono a contatto diretto con gli ospiti. Così si dà corpo e si professa un vero atto di fede dell'ospitalità: poter riconoscere il valore del collaboratore in maniera oggettiva, quantificandone il merito e premiandolo di conseguenza, stimolando così, di conseguenza, una sana emulazione in tutta la squadra. Perché, citando Richard Branson della Virgin, "è il valore delle persone che crea il valore di un'azienda". Su Nice i membri dello staff possono ricevere like, com-

menti positivi e anche mance dai clienti, creando così una propria reputazione online. Ultima nota, sul sito, non si possono postare né stroncature né delazioni... Adottando Nice Power, le stesse aziende alberghiere potranno migliorare la propria brand reputation, pubblicando sul sito i commenti positivi ricevuti dallo staff. *Well done, girls, well done!*

Scrollidea: www.scrollidea.com

Con Scrollidea tocchiamo il tema della guest experience digitale. Oggi l'ospite che entra per la prima volta in albergo, al "buongiorno", accompagna, sempre più frequentemente, la domanda "Have you a wi-fi connection?". Insomma, oggi si è capito e forse anche metabolizzato, che il paradigma dell'ospitalità, fino a ieri appoggiato sul vendere servizi quali camere e pasti, si è evoluto, offrendo servizi in forma virtuale, ancor prima che lo stesso ospite abbia messo piede in hotel. Con ScrollIdea, Web-App ideata e sviluppata da ragazzi di Milano, gli ospiti sono già accolti fin dalla fase di pre-stay: l'applicazione si attiva automaticamente nel momento stesso in cui si finalizza la prenotazione, senza bisogno di scaricare l'applicazione sul proprio device dal momento che l'app è già integrata nel servizio di prenotazione dell'Hotel. L'ospite potrà così accedere direttamente all'istante informazioni e consigli aggiornati sul soggiorno e sulla destinazione oltre interagire direttamente e personalmente con lo staff dell'Hotel.

