Come gestire l’ospite senza toccarlo ed essere toccati

Ciaomanager

Filippo Battiti
Founder & CEO, Ciaomanager Srl
filippo@ciaomanager.com
(+39) 391 7717028

Prima di cominciare...

Prossimo appuntamento:
Mercoledì 13 Maggio, ore 11.00
“Il pricing: come guidare i prezzi con un unico volante”

Metodi moderni ed efficaci per gestire i prezzi in modo dinamico

Ciaomanager

Come gestire l’ospite senza toccarlo ed essere toccati (post Covid-19)

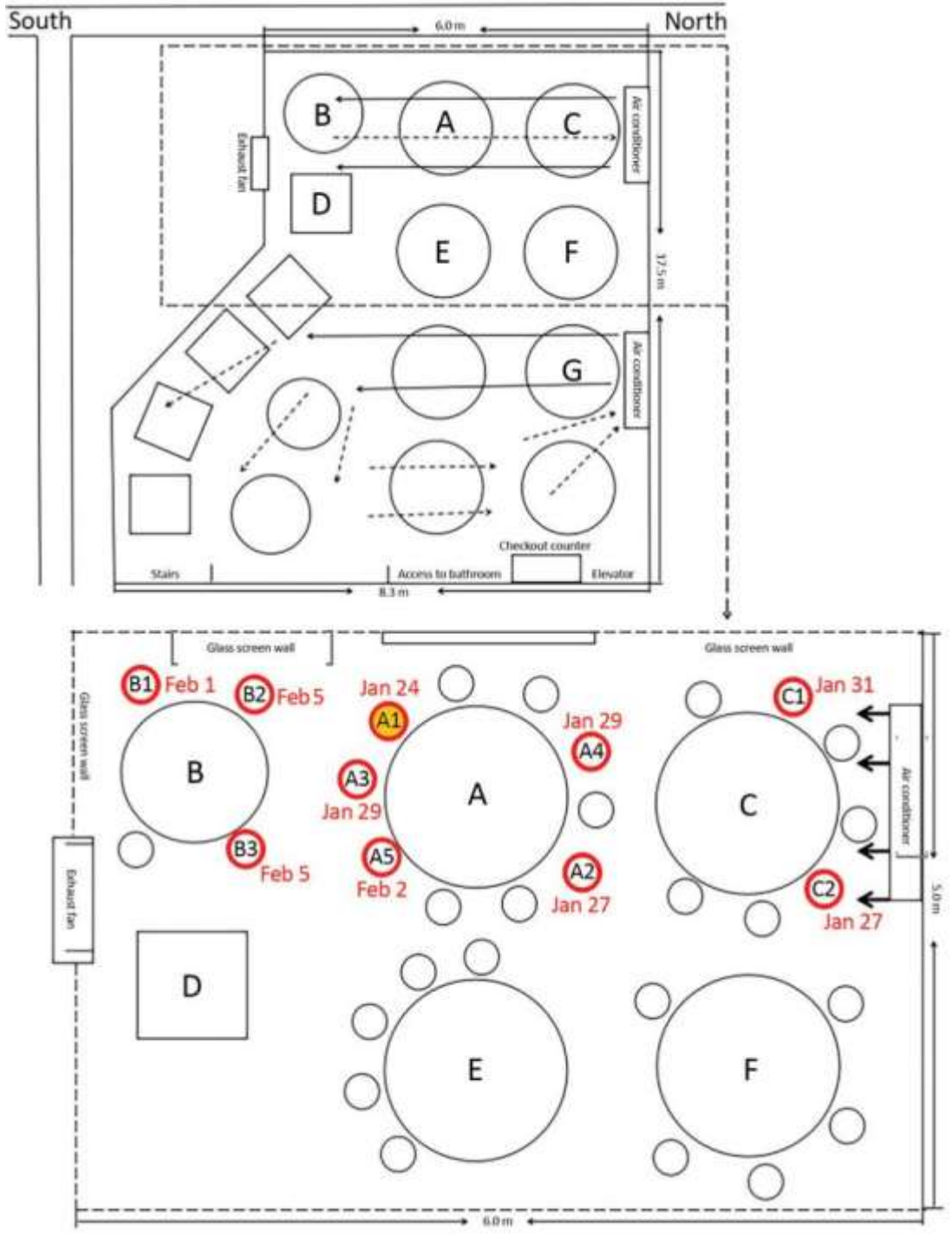
Ciaomanager

Evitare lo scambio di goccioline e di virus sulle superfici

- ✓ Distanziamento sociale
- ✓ Pulizia

…il resto (come lo stare chiusi in casa) sembra conti poco

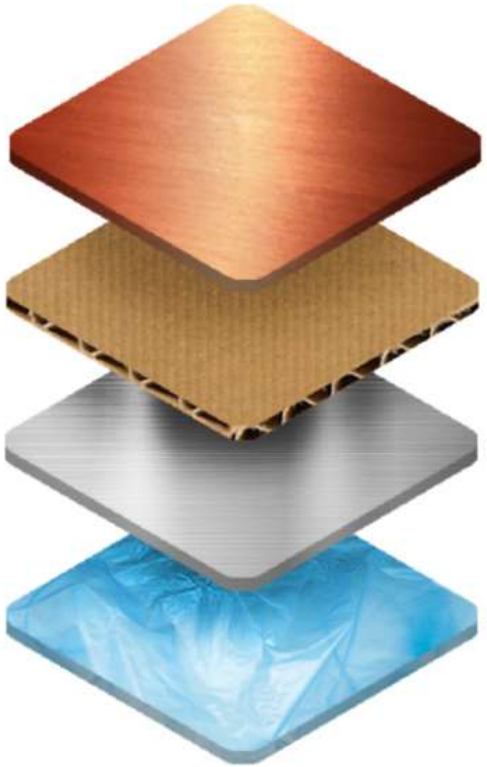
COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020



https://wwwnc.cdc.gov/eid/article/26/7/20-0764_article

CORONAVIRUS

QUANTO RESISTE SULLE SUPERFICI?



RAME

<2h - Dimezzamento capacità infettiva
>4h - Abbattimento completo

CARTONE

5h - Dimezzamento capacità infettiva
24h - Abbattimento completo

ACCIAIO INOSSIDABILE

6h - Dimezzamento capacità infettiva
48h - Abbattimento completo

PLASTICA

7h - Dimezzamento capacità infettiva
72h - Abbattimento completo

MEDICALFACTS
di ROBERTO BURIONI

OFF

Seguiamo le regole con responsabilità e intelligenza ma *evitiamo un look da ospedale*

Strafare non sempre è intelligente

www.corriere.it › esteri › 20_aprile_30 ▾ Translate this page

Croazia e il piano per il turismo in spiaggia contro il ... - Corriere

6 days ago - La **Croazia** richiama i turisti stranieri sulle sue spiagge. **Corridoi** d'accesso e controlli per garantire la sicurezza contro il Coronavirus. ... Ma la grande assente resta la **Germania**, che con 3 milioni di turisti l'anno scorso ha ...

"corridoio" anti-Covid in Ue ch
uò metterci in ginocchio

, Croazia, Repubblica Ceca e Germania si stanno organizzando. C
a "rubano" i turisti all'Italia

ssandra Benignetti - Mer, 29/04/2020 - 16:15

Manteniamo il sorriso…

Covid19: cambiamenti di lungo periodo

- ✓ la pulizia, e la sicurezza nell'evitare contagi dovranno diventare sistematiche, **visibili e ben comunicate agli ospiti** e ai dipendenti. Non solo per le norme, ma soprattutto perché **lo richiederanno i clienti (e i dipendenti)**.
- ✓ L'uso di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, …) e processi sistematici di igienizzazione accompagneranno quindi la ripresa post covid **per un lungo periodo**, probabilmente di molti mesi, forse anni.

Immaginiamo il percorso di un cliente

1. Check-in
2. Apertura camera
3. Pulizie periodiche
4. Colazioni, ecc.
5. Acquisti (upselling) e check-out

1. Check-in e registrazione documenti per questura

1. Momento **burocratico** non sempre piacevole (code)
2. Momento di **accoglienza e spiegazione** fondamentale (ma e' bene distinguere)

- **L'ansia** del doversi passare di mano in mano il documento di identità e di interagire in molto vicino ad una persona
- La paura di **dimenticarsi** il documento se viene trattenuto

Touchless check-in

- Il cliente può eseguire la registrazione dei documenti ed il check-in dal proprio cellulare

- L'albergo invia **un link** con la prenotazione.
  Il cliente clicca e procede.
  - L'ospite può scegliere il momento più comodo;
  - I dati dell'ospite confluiscono automaticamente nel gestionale e nel CRM (senza errori);

- All'ingresso l'operatore dietro a un vetro
  o, in alternativa, un totem con istruzioni ("Benvenuto. Prendi il tuo cellulare…").
  QR code come ponte sul cellulare dell'ospite.
  Spiegare le procedure anti-Covid.

- Possibili ambientazioni di design, se possible all'esterno (nella bella stagione)

HOTEL
CHECK-IN
HOTEL
DOMSPATZ
Klingel
ACHTUNG!
Video-
überwachung
CHECK-IN
HOTEL
Notausgang
freihalten
HOTEL
ZIEHEN

Touchless check in: vantaggi

Per i clienti (oltre a sicurezza e no ansia covid):

- ✓ L'ospite può scegliere il momento più comodo
- ✓ La vacanza inizia subito (senza code)

Per l'albergatore:

- ✓ Risparmio di tempo (e azzeramento di errori)
- ✓ I dati dell'ospite sono letti dal doc (OCR) e confluiscono nel gestionale e nel CRM (senza errori)
- ✓ Firma su cellulare per privacy / accettazione di offerte
- ✓ Firma per acquisti durante la permanenza

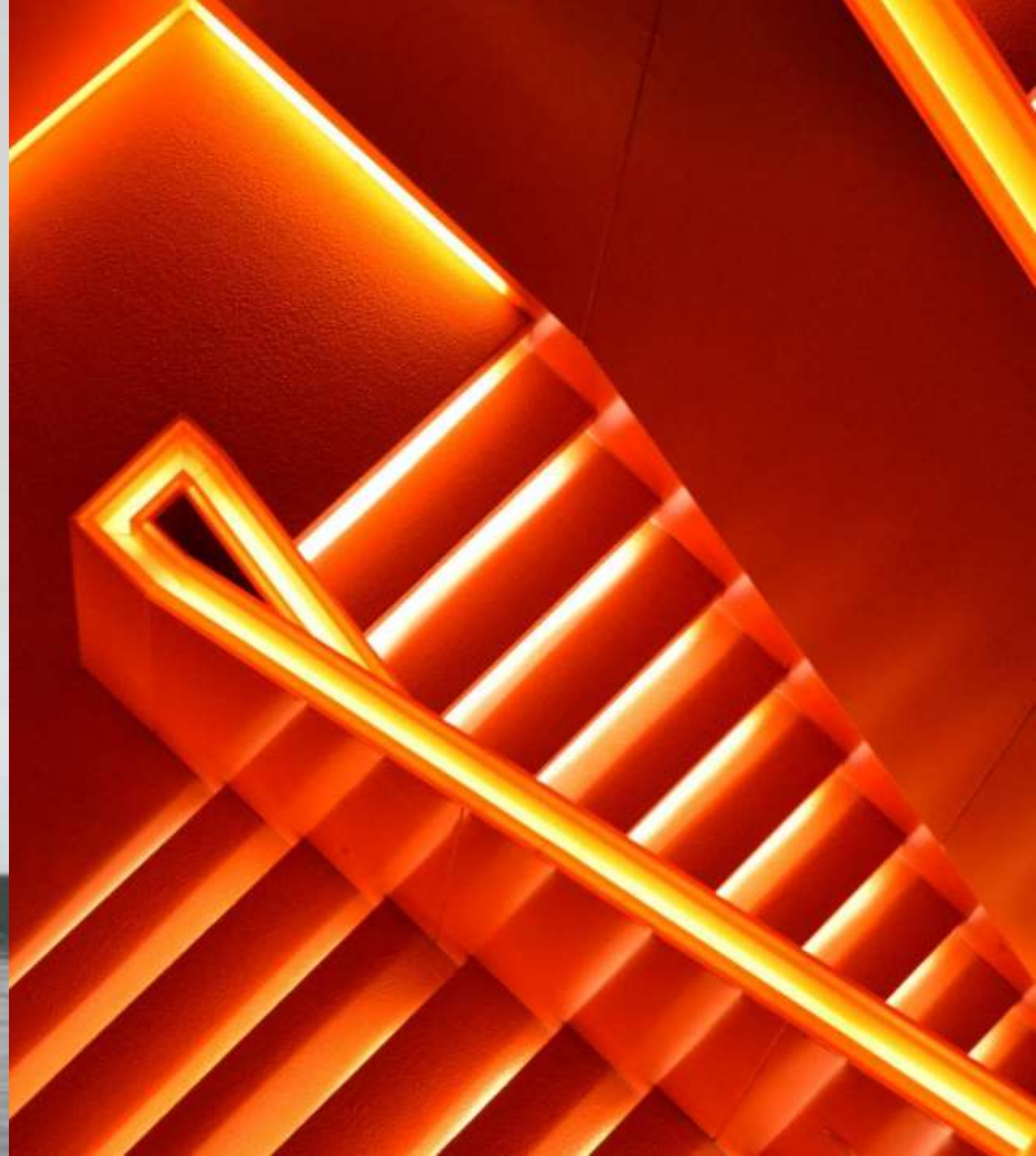
Cliente pronto ad interagire via celllulare!

Nuovo servizio Ciaomanager

👉 Guarda il video su YouTube

2. Apertura camera

- Percorso “aperto” dall’ingresso alla stanza
- Scale o ascensore evitando il tocco (o con guanti)
- Apertura porta:
  - Tessere (inserite in busta);
  - Cellulare NFC (non sempre disponibile, serve un secondo sistema);
  - Senza mani (con braccio o piede) … almeno dall’esterno

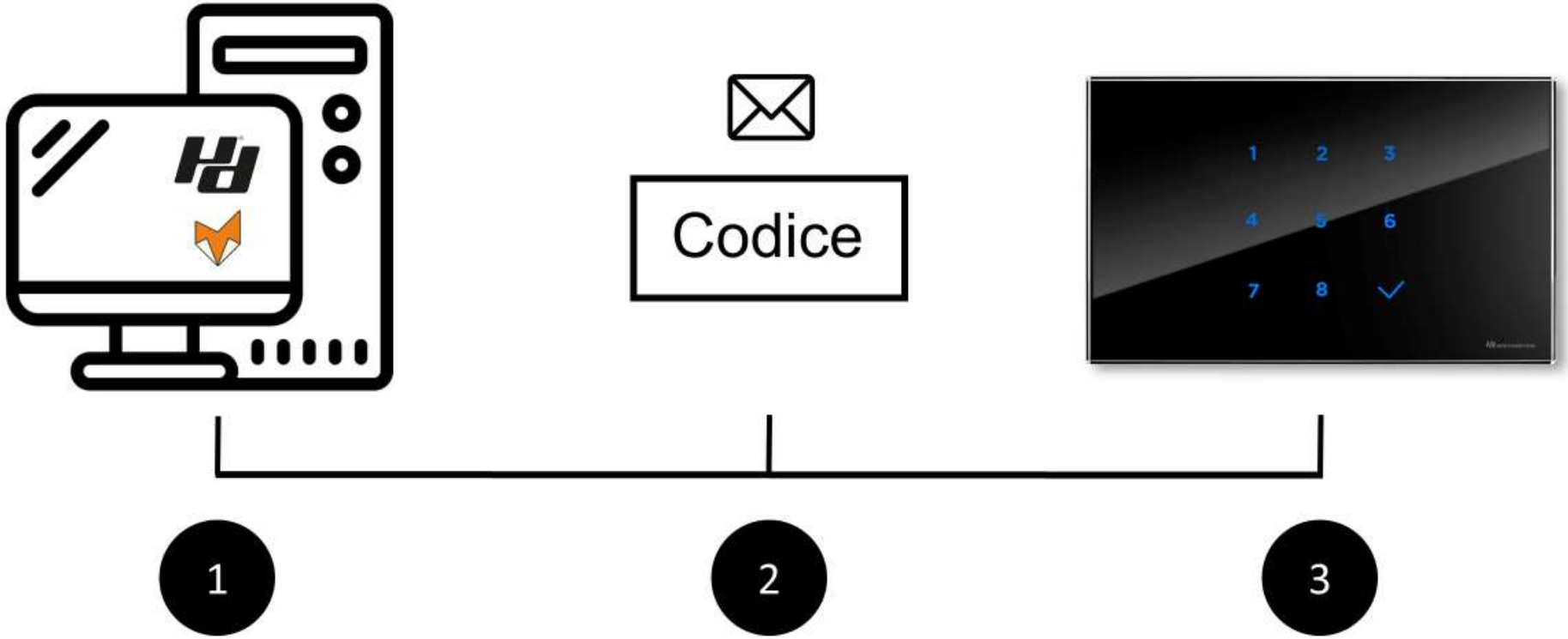


I campeggi hanno una marcia in più

Hands-free door handle

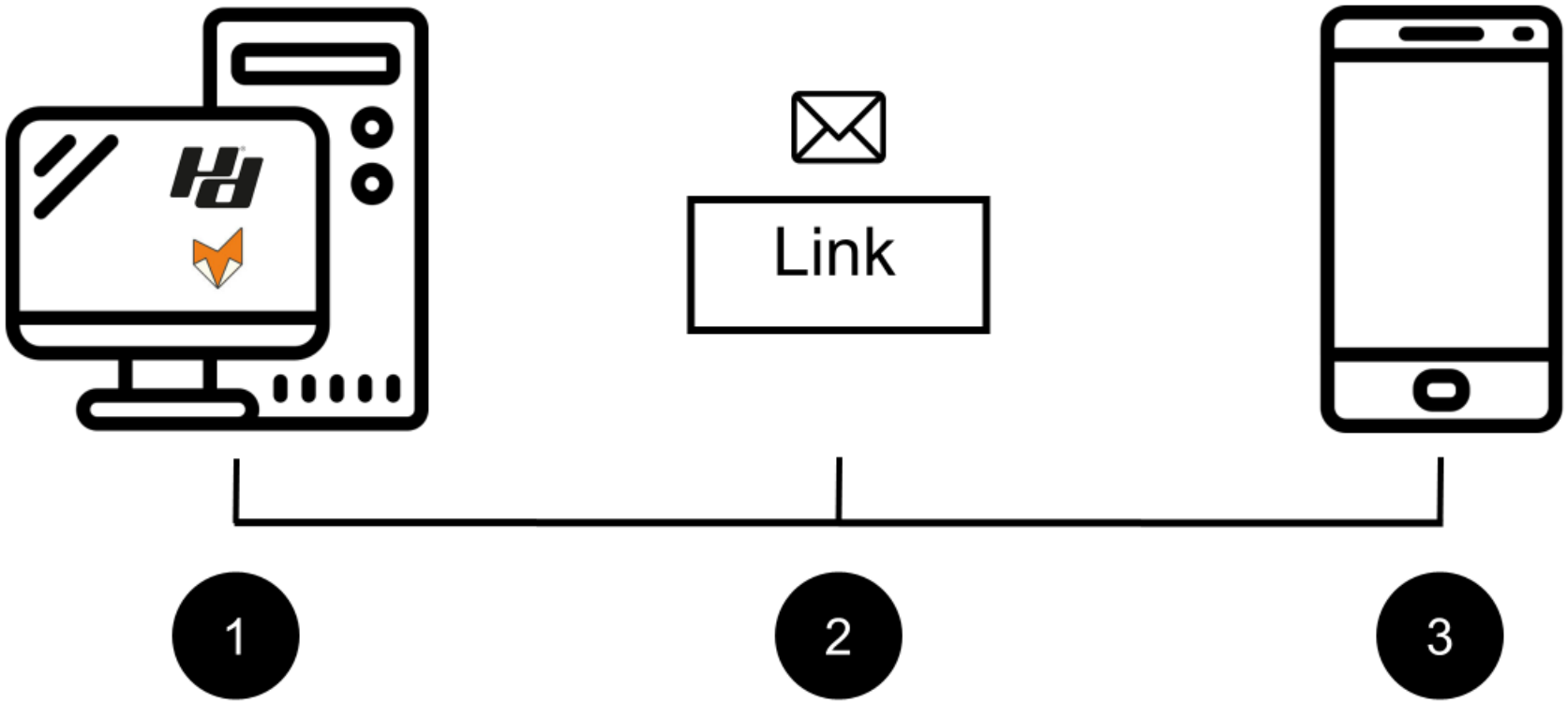
Soluzione con Codice Univoco

Davide Borleri – Microdevice Srl

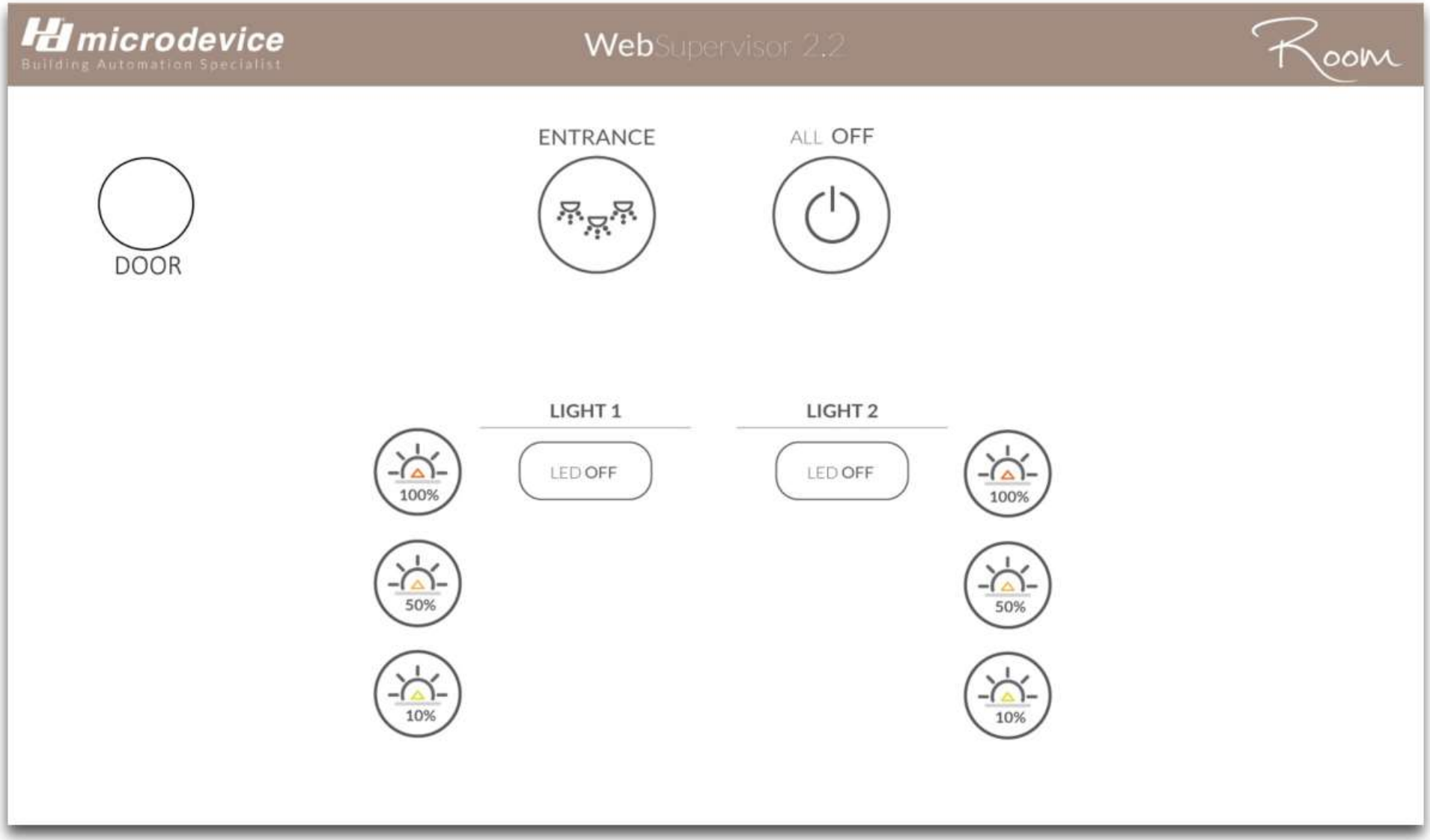


- Semplicità
- Pulizia immediata

Soluzione tramite WebApp



Soluzione tramite WebApp



3. Pulizie periodiche

- Procedure certificate e rese visibili (es. sigillo)
- Guanti bianchi e mascherine ad operatori, ma cerchiamo di farlo con stile (niente look ospedalieri ma usare logo dell'albergo, materiali di qualità, …)
- Massimo rispetto per le ansie del cliente (se non desidera pulizie quotidiane … ok!)
- Attenzione alle nuove tecnologie (spray, ioni, ultravioletti, …)

Questa stanza è solo vostra!

fac-simile

Cari ospiti:

questa camera è stata pulita in modo certificato *anticovid19*.

Per evitare ogni possibile contaminazione, **nessun operatore entrerà in questa stanza senza la vostra esplicita autorizzazione**.

Un **kit** è a vostra disposizione per piccole necessità di pulizia e disinfezione giornaliera.

Quando lo desiderate, chiamate la reception per programmare una pulizia radicale, per la quale vi verrà chiesto di mettere i vostri effetti personali nelle valigie per una protezione completa.

Altrimenti **non vi disturberemo e vi lascieremo godere il vostro soggiorno**.

Opportunità di riorganizzazione

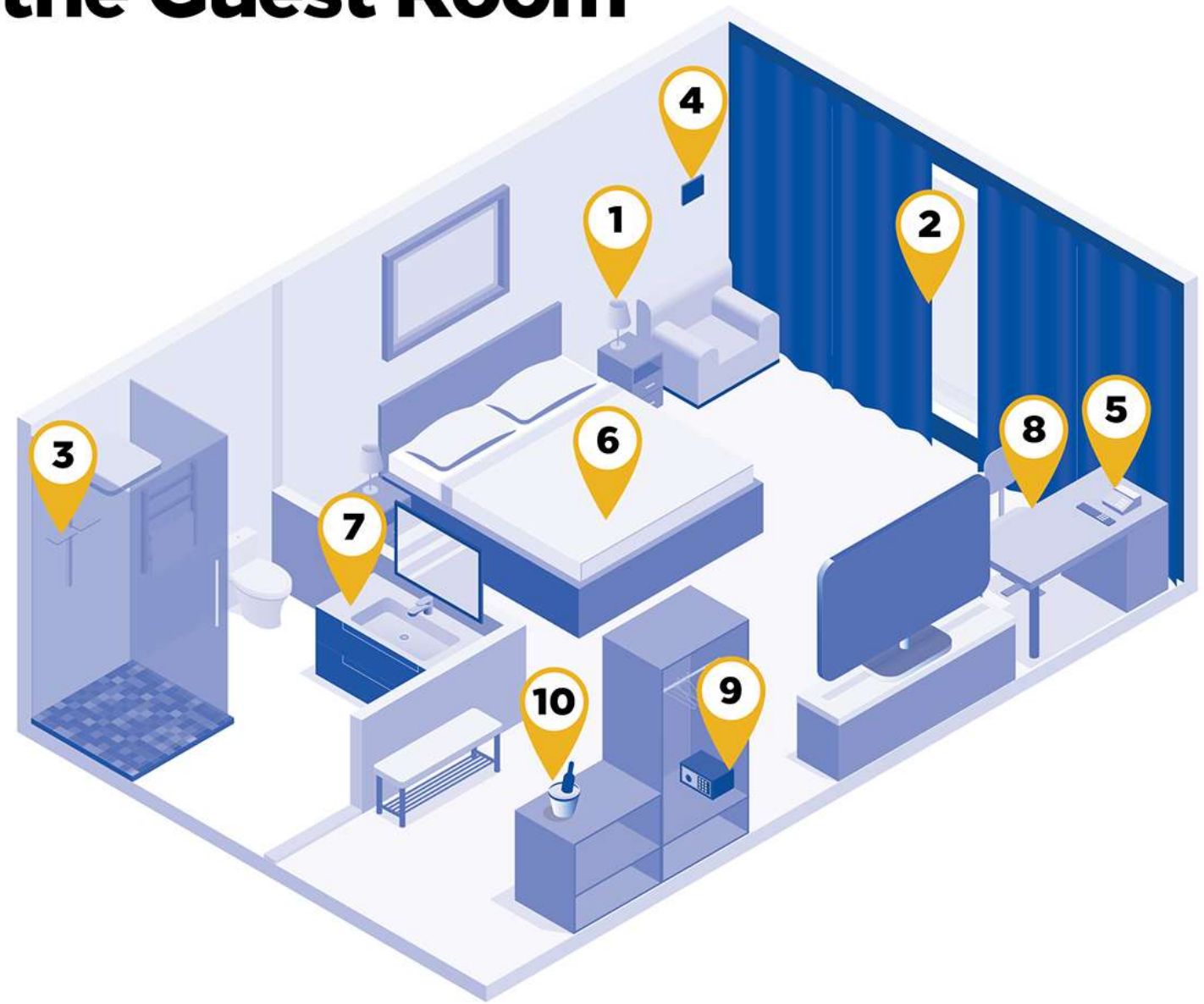
Kempinski White Glove service ("**Absolute Privacy**") https://www.hospitalitynet.org/news/4098399.html

Un esempio fra i tanti: *Hilton*

- ***CleanStay*** Room Seal (sigillo);
- 10 High-Touch, Deep Clean Areas;
- De-clutter Paper Amenities (meno è più!);
- Focus on **Fitness Centers**;
- Clean and Clean Again (periodicità frequente in aree comuni);
- Guest-Accessible Disinfecting Wipes (es. ascensore);
- Contactless Check-In (check-in, chiavi, check-out);
- Innovative Disinfection Technologies (electrostatic sprayers – ultraviolet light);

Fonte 👉 https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness

10 High-Touch, Deep Clean Areas in the Guest Room



PART OF

Hilton CleanStay with Lysol protection

1. **SWITCHES & ELECTRONIC CONTROLS**
   Lights, lamps, switches and electronic controls.
2. **HANDLES & KNOBS**
   Doors, closets, drawers, furniture knobs and drapery pull handles.
3. **MAJOR BATHROOM SURFACES**
   Toilet handles and seats, splash walls, shower/tub controls and sink faucets.
4. **CLIMATE CONTROL PANELS**
5. **TELEPHONES, REMOTE CONTROLS AND CLOCKS**
   Handsets, dial pads and function buttons.
6. **BED & BEDDING**
   All bed linens including duvet covers, pillowcases and sheets.
7. **BATH AMENITIES**
   Bulk dispensers, individual amenities, tissue boxes, soap dishes, amenity trays and hair dryer.
8. **HARD SURFACES**
   Tables, desks and nightstands.
9. **CLOSET GOODS**
   Iron, safe handle and keypad.
10. **IN-ROOM FOOD & BEVERAGE**
    Cutlery, glassware, ice buckets, mini bars, kettle and coffeemaker.

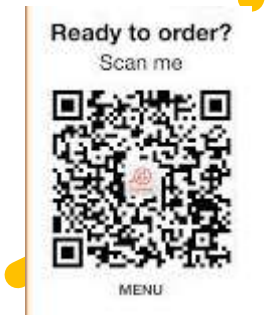
4. Colazioni, …

Il buffet con *self-service* diventerà un ricordo ☹

- ✓ **Room (door?) service**
- ✓ **Grab-n-go (forse meglio di room service!)**
- ✓ **Se possible, all'aperto!** **(il sole distrugge il virus rapidamente)**

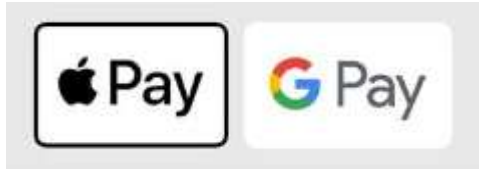
Menu digitale (sempre su cellulare dell'ospite)

- E-mail (oppure whatsapp ecc.) con link (automatico da gestionale).
  Come per il check-in online, ma per la scelta dal menu.
  Es. moduli di google
- **QR Code** al tavolo o in camera



5. Acquisti, upselling, crossselling, check out

- Il cellulare diventa un mezzo ottimale per **pubblicità mirate** al cliente (sia di prodotti interni che esterni);
- **Pagamenti elettronici** (es: *Google Pay* e *Apple Pay*)



- Check-out: avviso su cell e disattivazione automatica della chiave;
- Ricevute e fatture by e-mail (in busta “certificata pulita” quando consegnata);

L’interazione umana: ancora un valore enorme, ma per piacere e non per dovere (…e con le dovute attenzioni)

Oltre al Covid: opportunità per innovare e migliorare!

Ciaomanager

Grazie per aver partecipato al nostro terzo webinar:

COME GESTIRE L'OSPITE SENZA TOCCARLO ED ESSERE TOCCATI

Riceverete a breve per e-mail tutto il materiale mostrato durante l'incontro.

Seguiteci per restare aggiornati sulle nostre prossime iniziative:

@CIAOMANAGER
@CIAOMANAGER
CIAOMANAGER SRL

LEGGI IL NOSTRO BLOG SU
WWW.CIAOMANAGER.COM