

# Hotel Marketing 2020

*"COME OTTIMIZZARE LA RELAZIONE TRA TURISMO E WEB PER NON PERDERE IL CONTATTO CON I PROPRI CLIENTI E PER ATTIRARNE DI NUOVI»*



**Gian Marco Montanari**

*"in collaborazione con le Camere di Alessandria, Asti, Biella Vercelli, Cuneo, Novara, Torino e Verbano Cusio Ossola*


# Benvenuti

Premesse:

- Situazione unica e (si spera) irripetibile
- Serve un nuovo piano marketing
- Molti dubbi, alcune certezze

# Cosa sta succedendo la fuori?

## PRODUZIONE "STORICO/DINAMICA - ON THE BOOK"

cluster: 314 strutture considerate al 4/6/20 [network FGRT]. Fonte: 

LUGLIO

AGOSTO

SETTEMBRE

**-62,79%**

**-54,36%**

**-46,22%**

STORICO DINAMICO AL 1/6 (2020 su 2019)

-35,77%

STORICO DINAMICO AL 28/4 (2020 su 2019)

-4,86%

STORICO DINAMICO AL 18/3 (2020 su 2019)

### PARZIALI CLUSTER "TIPOLOGIA LOCATION"

<b>-76,35%</b>	<b>-72,50%</b>	-62,73%	LEISURE/ARTE
-61,52%	-56,58%	<b>-35,94%</b>	MARE
<b>-48,75%</b>	<b>-32,95%</b>	-45,88%	MONTAGNA
-66,00%	-58,25%	-52,25%	LAGO
-51,40%	-39,60%	-61,00%	RURALE
-73,45%	-60,00%	<b>-68,10%</b>	BUSINESS
-61,25%	-51,25%	-48,50%	TERMALE

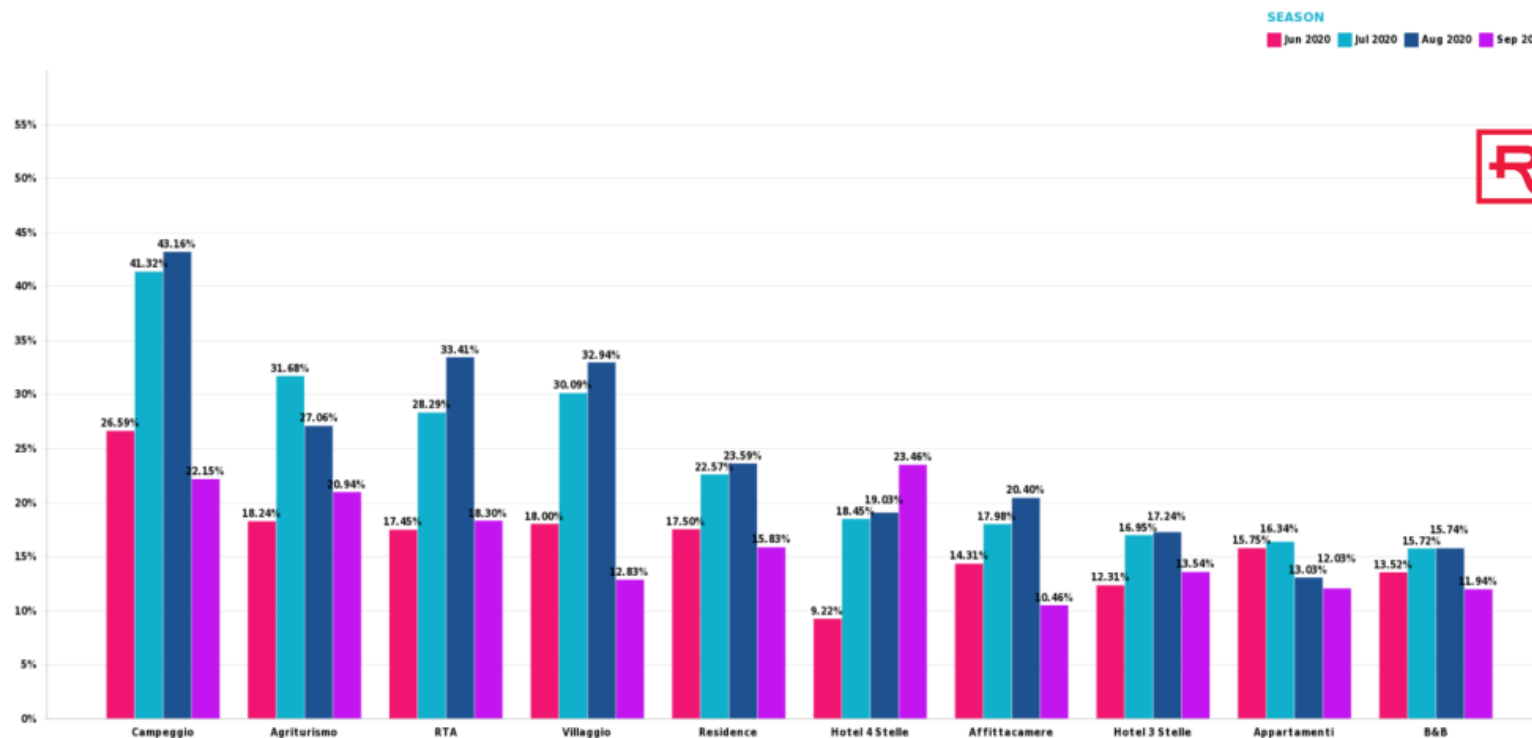
# Cosa sta succedendo la fuori?

% occupazione per tipologia di struttura

Sat Jun 06 2020 10:37:16 CEST

## % occupazione per tipologia di struttura

Tutte le strutture italiane in consulenza FGRT / Previsionale mensile da giugno a settembre 2020



# Metodo Albergatore Pro



# Cosa e come comunicare

- Come ti stai preparando ad ospitare in totale sicurezza i tuoi ospiti
- Cosa ha fatto l'hotel in questo periodo per migliorare i servizi
- Quali caratteristiche rendono attrattivo il tuo territorio in questo periodo (es. spazi, scarsa densità, ect..)
- L'andamento dei contagi nella tua destinazione (specialmente va comunicato se come ci auguriamo tenderà sempre più a diminuire)
- Informazioni utili sul tuo staff (es: abbiamo confermato tutto lo staff... lo chef è lo stesso degli anni scorsi, eccetera)
- La proposta promozionale dedicata in esclusiva ai tuoi ospiti storici, ricordando sempre quanto tieni a loro

# Quali strumenti usare?

- Sito: info dettagliate adeguamenti ben visibili (pagina covid)
- Video: Mettici la faccia
- Telefonate a clienti abituali: leisure e business
- Newsletter
- Google ads
- Facebook ads

# Quali strumenti usare?

- Sito: info dettagliate adeguamenti ben visibili (pagina covid)
- Video: Mettici la faccia
- Telefonate a clienti abituali: leisure e business
- Newsletter
- Google ads
- Facebook ads



# Pagina info adeguamenti



ita



HOME OFFERTE HOTEL CAMERE RISTORANTE MEETING FOTO E VIDEO INFO



VERIFICA DISPONIBILITA'  
E PRENOTA ONLINE

► PRENOTA ORA

PRENOTA SUL SITO:  
**4 VANTAGGI  
SOLO PER TE!**

EXCLUSIVE



## YOUR SAFETY IS OUR CONCERN

### LA VOSTRA SICUREZZA È PER NOI FONDAMENTALE

- Misurazione della temperatura con **termo scanner** di ospiti e personale all'ingresso.
- Colonnine di **spray sanificante** con fotocellula
- Obbligo di indossare la **mascherina** in tutti le zone comuni della struttura.
- **Sanificazione quotidiana** di tutte le nostre **camere** con prodotti certificati.
- **Sanificazione quotidiana** e ciclica di **tutte le zone comuni**, regolamentazione afflussi e sanificazione completa dei reparti Food & Beverage.
- Segnalazione verticale e orizzontale per il **corretto distanziamento**.
- **Gestione delle attese** e loro regolamentazione (check in / check out / ascensori).
- Lavanderia con **cicli di lavaggio certificati** per il trattamento di biancheria eventualmente contaminata.
- Istituzione del **Comitato per il controllo** e la verifica delle regole e dei protocolli.

Hai bisogno di aiuto?  
[#cosmoservice](#)



ISNART

9



# Video: mettici la faccia 1/2



# Video: mettici la faccia 2/2



# Telefono: clienti abituali leisure & business

- Comunicare data riapertura in anteprima
- Offrire tariffe privilegiate
- Spiegare tutto ciò che è stato fatto per adeguarsi
- Rispondere a domande e dubbi
- Concedere possibilità di prenotare senza depositi con cancellazione flessibile

# Messaggi rassicuranti



RIMINITODAY.IT

**RIMINI, DIMESSI TUTTI I MALATI: CHIUDE IL "SESTO PIANO COVID" ALL'OSPEDALE INFERM**

i

# Newsletter 1/3

## Relax in sicurezza

Non avremmo mai pensato di provare così tanta **felicità** nel programmare una data. Il poter tornare a impegnarci nel lavoro e a organizzare ogni dettaglio per l'imminente riapertura genera in noi serenità ed energia. Con questo spirito siamo felici di comunicarVi che da **Venerdì 12 Giugno riprenderemo a fare quello che amiamo: prenderci cura di Voi!**

Abbiamo sfruttato questa pausa per organizzarci al meglio e rendere il **Mioni Pezzato ancora più sicuro e accogliente**. Igiene e pulizia sono sempre state nel nostro DNA. Abbiamo attentamente riorganizzato i nostri servizi per continuare a offrire **un'esperienza sicura, gioiosa e rilassante** anche nel rispetto delle nuove normative:

- **Esclusività degli spazi:** pur non essendo obbligati, limiteremo di 1/3 il numero di persone che accederanno all'hotel. Gli ospiti che accoglieremo potranno godere degli ampi spazi della struttura, normalmente destinati a un numero di persone maggiore. Oggi apprezziamo ancora di più la **vastità del nostro Giardino Termale (20'000 mq di giardino e più di 1000 mq di acqua termale)**. L'**ampiezza degli ambienti dell'hotel** garantisce lo spazio necessario per **rilassarsi indisturbati**.
- **Check-in Online:** Consiglieremo a tutti gli ospiti di eseguire il check-in online in modo da non dover aspettare all'arrivo.

# Newsletter 2/3

- **Aperto / Chiuso? Piscine, cure termali e il nostro centro benessere Tea Rose sono tutti funzionanti e pronti ad accoglierVi in maniera sicura.** Solamente la sauna, il bagno turco e il bio-calidarium sono chiusi. Le terapie inalatorie possono essere eseguite con l'aerosol soltanto (le inalazioni non possono essere fatte).
- Costante **pulizia e disinfezione** di tutti gli ambienti: abbiamo intensificato le procedure di sanificazione in tutti gli ambienti dell'hotel.
- **Più scelta per la colazione:** pur non potendo effettuare il consueto buffet, manterremo la stessa qualità e offriremo diverse possibilità per consumare la colazione: in camera senza supplemento, servita al ristorante o all'aperto, presso la terrazza della piscina Padiglione, con la colazione all'italiana.
- **Offerta Gastronomica ampliata:** per stare più comodi sfrutteremo ancora di più il nostro ristorante esterno Il Grill. Il nostro Chef ha inoltre studiato per Voi una nuova selezione di sfiziosi antipasti serviti al tavolo, che andranno a sostituire il buffet degli antipasti.
- **Nuova linea di pasticceria Gourmet** con squisiti dolci impiattati.
- Attente, ma discrete, **procedure di controllo** per ospiti e collaboratori.



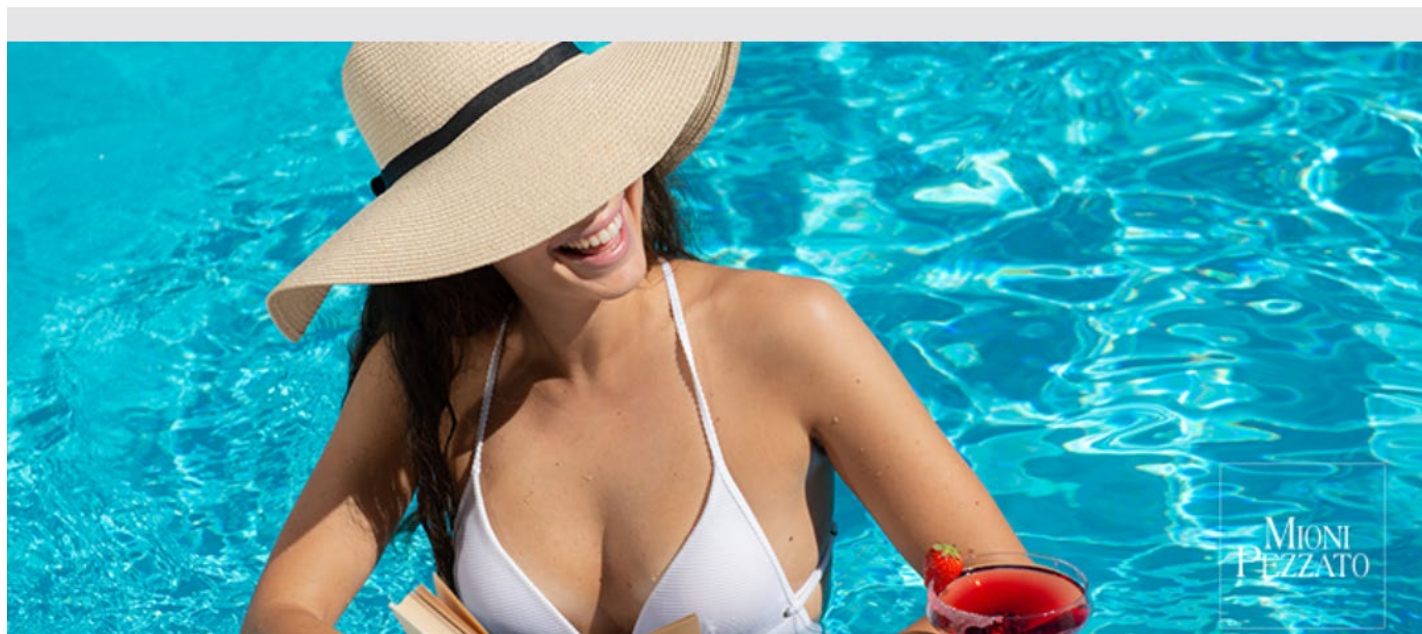
# Newsletter 3/3

- **Flessibilità:** In questo periodo la libertà è diventata ancor più preziosa e per questo abbiamo reso le nostre **condizioni di cancellazione ancora più flessibili**, potendo disdire o rinviare il soggiorno senza alcuna penalità fino a 24h prima dell'arrivo.

L'aspettativa, il pregustare un momento da molto tempo atteso ci infondono gioia ed entusiasmo: gli stessi sentimenti che si provano nel programmare la propria vacanza!

**Siamo impazienti di prenderci cura di Voi per rendere la Vostra meritata vacanza davvero rigenerante!**

**Famiglia Mioni e tutto lo Staff.**





# Iscriviti al gruppo fb Albergatore Pro

The screenshot shows the Facebook interface for the 'Albergatore Pro' group. At the top, the search bar contains 'Albergatore Pro®' and the user profile 'Gian Marco' is visible. The group name 'Albergatore Pro®' and 'Gruppo Pubblico' are displayed on the left. Below this, a notification says 'Stai interagendo a nome tuo'. A navigation menu on the left includes 'Informazioni', 'Discussione', 'Comunicazioni', 'Membri', 'Eventi', 'Video', 'Foto', and 'File'. The main content area features a large photograph of a group of people at a conference, with their hands raised in the air. Above the photo is a banner for 'Albergatore Pro' with the tagline 'Il vertice annuale per Albergatori Professionisti'. On either side of the banner are promotional cards for a Telegram channel, each containing a QR code and the URL 'bit.ly/corsoalbergatorepro'. At the bottom of the post, there are buttons for 'Iscritto', 'Notifiche', 'Condividi', and 'Altro'.