

IL GALATEO DELLA RETE

DECISIVO NEL COMPILARE I MODULI - RICHIESTA NO A RISPOSTE STANDARD, SÌ ALLA PERSONALIZZAZIONE

La moltiplicazione degli strumenti di contatto tra hotel e ospite, se da un lato apre a un numero esponenziale di opportunità di business, dall'altro pone delle problematiche gestionali che vanno rilevate e immediatamente risolte. Tutto ciò che è on-line non aspetta, è per sua natura "in diretta", visibile contemporaneamente da un numero imprecisato di persone nella vastità del globo.

Le nuove tecnologie sono in costante mutamento e la strategia migliore può verosimilmente essere quella di disporre di un campionario variegato, senza eleggere un mezzo piuttosto di un altro ad insindacabile modus operandi.

Nei processi di prenotazione, la parte del leone è ora giocata dai booking engine, intendendo qui non le agenzie di viaggio on line in preoccupante affastellamento, bensì i sistemi installati sul proprio sito. Nelle nostre realtà alberghiere piccole e familiari ciò non è ancora dato per scontato e, anche quando presente, il motore di prenotazione è affiancato nella quasi totalità dei casi dal modulo di richiesta disponibilità. Questo, lungi dal doversi considerare qualcosa di retrogrado, offre invece all'internauta la possibilità di esprimere la propria richiesta personalizzata e non impegnativa, di ricevere un preventivo customizzato che tenga conto di qualsiasi sua esigenza, di evitare la prenotazione diretta con carta di credito e di instaurare un contatto umano. È tuttavia da qui che non di rado scaturiscono le difficoltà derivate da insufficiente preparazione dell'albergatore. Posto che l'invio delle richieste funzioni perfettamente, spesso le risposte non arrivano. O arrivano troppo tardi. O arrivano in tempo utile ma peccano in forma e contenuti.

Semplici disattenzioni e errori talvolta grossolani rischiano di portare alla perdita di potenziali clienti. A tal proposito corre in aiuto il galateo della rete, un sistema di regole mai da nessuno imposte, ma divenute da costume consolidato a norma codificata e diffusamente accettate. La netiquette* (etichetta nell'uso della rete) non è soltanto una questione di buone maniere ma un comportamento consigliabile per muoversi in rete in modo agevole aggirando contrasti e complicazioni. Non va infatti trascura-



to il valore della semantica, ovvero sia il peso che alcune parole hanno rispetto ad altre nel raggiungimento di determinati risultati di negoziazione. Per gli spazi da compilare, al di là di intermediazioni, criticità e intrusioni, vanno visti come delle straordinarie occasioni per raggiungere e conquistare il cliente finale nel processo di prenotazione on-line. È auspicabile pertanto che i moduli di richiesta disponibilità sopravvivano all'implementazione dei più sofisticati booking engine poiché, in un mondo sempre più spersonalizzato e asettico, consentono di preservare una minima relazione interpersonale; la certezza è infatti quella di ricevere una risposta non generata automaticamente da un sistema, bensì formulata in modo esclusivo e specifico da una persona che ha preventivamente letto e compreso la richiesta del suo interlocutore.

* Il lettore che intendesse saperne di più sulle regole di questo galateo della rete (net - etiquette) ne può consultare la raccolta, ampia, soggettivamente ampliabile, ed estensibile anche all'uso delle e-mail consultando in google il termine "netiquette".

Francesca Maffei

