



Statistiche Panel Ctoutvert

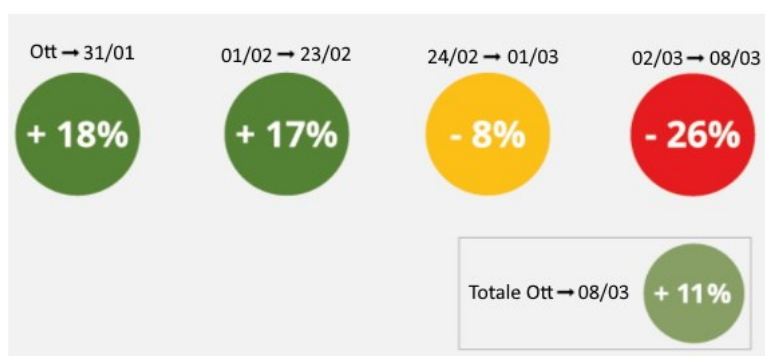
Covid 19 | 8/03/2020

Qui di seguito troverete i nostri dati sull'andamento delle prenotazioni nel nostro sistema dall'inizio della stagione e dall'esplosione della crisi. Lo scopo di questa analisi è soprattutto quello di identificare immediatamente il punto di ripresa delle vendite per reagire subito in termini commerciali e di comunicazione.

Non pensiamo che il futuro della nostra professione sia in crisi, né che tutta la stagione sia persa, ma riteniamo che sia importante seguire i prossimi sviluppi e reagire prontamente in questo contesto.

COVID-19 - STATISTICHE PANEL

Andamento delle prenotazioni → 08/03/2020



Panel Ctoutvert 08/03/2020: 1050 campeggi in Europa

CAMPING.NEWS

Riflessioni sulla situazione generale:

1/ Sarà un anno particolare e pensiamo che la 'salvezza' di questa stagione dipenderà soprattutto dal mercato domestico (italiano per voi), quando la crisi sarà passata o almeno attenuata.

2/ Quando le prenotazioni ripartiranno, saremo praticamente in fase last minute e ci sarà una guerra dei prezzi tra tutti voi nel settore.

3/ Dovendo rinunciare alla clientela straniera, probabilmente poco propensa a partire all'estero nel breve e medio termine, la concorrenza a livello nazionale sarà feroce.

4/ È possibile che il mondo del campeggio riesca ad attirare un nuovo tipo di clientela: quella alberghiera che si sentirà forse più rassicurata all'idea di trascorrere le vacanze in un villaggio/camping piuttosto che in un hotel.

5/ Non è da escludere che con le dovute strategie (vedere consiglio 2 del paragrafo seguente) non si possa provare a far ripartire le prenotazioni per la clientela italiana e, successivamente, magari anche per altri mercati.

Consigli su azioni e iniziative possibili:

1/ Comunicate sulla vostra situazione, sia sul vostro portale che sui vostri social o via mail con i clienti.

- I vostri clienti si pongono delle domande, hanno bisogno di chiarezza e magari di sentirsi rassicurati che il loro soggiorno può essere solo rimandato.
- In caso di crisi la comunicazione deve sempre essere chiara e trasparente altrimenti il cliente si sentirà ingannato. Questo vi aiuterà a fare in modo che conservi un buon ricordo di voi e della vostra struttura anche in futuro.
- Se avete posticipato l'apertura fatelo sapere ai clienti che hanno prenotato in quelle date e teneteli al corrente degli eventuali sviluppi.
- Se dovete annullare dei soggiorni, comunicatelo serenamente ai clienti interessati, proponendo, ove possibile, delle alternative (cfr. punto 2 a scorrere).
- Se la vostra struttura si trova in una zona colpita dal Covid-19, informateli circa le misure sanitarie che avete adottato e che adatterete nei vostri locali e con il vostro personale e sulla nuova data di apertura (quando sarà nota).
- Se invece siete in una zona indenne o quasi, comunicatelo ugualmente ai clienti che hanno prenotato o che vi hanno chiesto informazioni per rassicurarli.

2/ Per spingere i clienti a prenotare lo stesso o per non perdere tutti i soggiorni già prenotati, potete prevedere delle strategie come:

- Annullamento senza spese fino a x giorni dall'arrivo
- Rimborso tramite voucher valido per un soggiorno in un altro periodo della stagione 2020 o secondo altre condizioni
- Cambiamento delle date di soggiorno senza spese
- Assicurazione Annullamento offerta

3/ Prevedete delle risposte personalizzate per i casi più difficili: adottate delle soluzioni ad hoc ove necessario, rispondete individualmente ai clienti preoccupati. Questo vi aiuterà a far conservare un buon ricordo ed una buona immagine della vostra Struttura, anche per il futuro, qualunque cosa decidano di fare con la loro prenotazione.

Gli uffici di Ctoutvert resteranno per il momento aperti e alcuni di noi lavoreranno da casa per far fronte alla chiusura delle scuole, ma saremo tutti raggiungibili e operativi.