

FEDERALBERGHI del VERBANO CUSIO OSSOLA

L'ospitalità al Vs. servizio !!



Il Castello di Vogogna

SOMMARIO

OVERVIEW	PAG. 2
CONVENZIONE NEXI-FEDERALBERGHI	PAG. 3
MANCE – REDDITO IMPONIBILE AI FINI FISCALI	PAG. 6
SEMINARI ON LINE	PAG. 7
NOTIFICA ALLOGGIATI	PAG. 10
ASSICURAZIONI, POLIZZA OBBLIGATORIA ANCHE PER CHI NON USA L' AUTO	PAG. 11
SERVIZI AGGIUNTIVI PER GLI ASSOCIATI	PAG. 12 PAG. 18 e 19
	PAG. 4 e 5 PAG. 8 e 9
AZIENDE PARTNERS	Da PAG. 13 a PAG. 15 PAG. 17 Da PAG. 23 a PAG. 25
TRIBUNALE APERTA	PAG. 16
COME RISPONDERE AD UNA REVISIONE NEGATIVA	PAG. 20 – 21–22
STRATEGIE DI MARKETING	PAG. 26 e 27
VISITPIEMONTE	PAG. 28
ADDIO PIN INPS	PAG. 29
CONSORZIO MAGGIORE	PAG. 30
APP & DINTORNI	PAG. 31

OVERVIEW

Approvato il Decreto Legge Pnrr: dal Superbonus 80% al Fondo di Garanzia. Ecco le misure da 2,4 miliardi per la ripresa e il rinnovamento del settore ricettivo

È stato approvato il **Decreto Recovery Plan**, provvedimento che ha lo scopo di favorire e semplificare l'attuazione del PNRR, in modo da raggiungere gli obiettivi individuati in accordo con la UE entro il 31 dicembre 2021 (ricordiamo che, tra le richieste dell'Unione Europea, è previsto anche il rinnovamento di almeno 3.500 strutture ricettive).

Di seguito alcune misure contenute nel nuovo **"pacchetto Turismo"** del valore di **2,4 miliardi di euro** e come saranno gestite le risorse messe a disposizione per sostenere la **ripartenza del settore turistico-ricettivo**.

Superbonus 80% per le strutture ricettive

L'agevolazione tanto voluta dal ministro del Turismo Garavaglia, sarà una delle disposizioni incluse nel nuovo decreto legge Pnrr. Al superbonus 80% potranno accedere non solo le imprese alberghiere, ma anche gli agriturismi, gli stabilimenti termali e balneari, i porti turistici, i parchi tematici, le fiere e i congressi. Come già anticipato dallo stesso ministro, saranno finanziate opere di **efficientamento energetico**, nonché interventi finalizzati alla **riqualificazione antisismica** e all'**eliminazione delle barriere architettoniche**.

Per ottenere le agevolazioni, bisogna intraprendere i lavori dopo l'entrata in vigore del nuovo decreto con l'impegno di **concluderli entro il 31 dicembre 2024**. Molto probabilmente, il finanziamento verrà erogato anche per gli investimenti e gli interventi già avviati ma non conclusi prima del nuovo decreto, basta dimostrare che i lavori siano iniziati dopo il 1° febbraio 2020.

I soggetti beneficiari potranno decidere di utilizzare il superbonus 80% in compensazione come **credito d'imposta** oppure cederlo, parzialmente o totalmente, a soggetti terzi entro e non oltre l'anno d'imposta 2025.

Fondo Perduto

La seconda misura da destinare al settore turistico-ricettivo riguarda il Fondo Perduto. In pratica, la stessa platea di beneficiari del Superbonus 80% potrà richiedere un **contributo a fondo perduto** per un importo massimo che può arrivare fino a **40 mila euro**. Inoltre, è possibile aggiungere alla quota ottenuta **ulteriori 30 mila euro** se il 15% dell'investimento viene impiegato per interventi finalizzati alla **digitalizzazione e all'innovazione tecnologica** delle strutture ricettive.

In alternativa, i soggetti richiedenti potranno ottenere un incremento di **20 mila euro** in caso di attività di **imprenditoria femminile e giovanile** (under 35), o un incremento di **10 mila euro** per le imprese che operano in una regione del **Sud Italia**.

A prescindere dai casi, le imprese turistico-ricettive non potranno ottenere finanziamenti superiori ai 100 mila euro complessivi (nel rispetto dei limiti fissati dal **Temporary framework** riguardanti gli aiuti messi a disposizione dallo Stato durante l'emergenza Covid). Gli importi dovuti saranno erogati in un'unica soluzione al termine dei lavori previsti dall'investimento, ma è possibile anche richiedere un anticipo del 30%.

SOCIAL :



@FederalbergVCO



Federalberghi VCO



Federalberghi VCO

nexti
XPAY
Hotel



FEDERALBERGHI
Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo

Accettare i pagamenti
in modo digitale
garantendo un incasso
sicuro non è mai stato
così facile!

SCEGLI XPAY HOTEL PER
IL TUO E-COMMERCE
A CONDIZIONI SPECIALI

**SOLO PER TE UN VOUCHER
PROMOZIONALE «NEXI4TOURISM»**

**Dettaglio
Offerta
Federalberghi**

NEXI4TOURISM

- Nessun costo di attivazione
- Canone mensile 7,00 €
- Servizio Protection Plus 7,50€ una tantum
+ 2,50€ al mese
- Costo per transazione pari a 0,10 €
- Commissione unica pari a 1,40% sul valore transato

<https://ecommerce.nexti.it/guida-primafase?p=2>

L'accordo prevede un'offerta "solo e-commerce" per gli alberghi senza nessun contratto acquiring con Nexio Banche Partner.

Per Associati a Federalberghi provincia di Verbano Cusio Ossola

Interventi di riqualificazione energetica di immobili unifamiliari gratuiti, grazie al Superbonus 110% e gestione completa pratiche a costo zero

La proposta è rivolta a tutti gli Associati

proprietari di **edifici unifamiliari** oppure **unità immobiliari unifamiliari indipendenti in edifici bifamiliari**

Per i Richiedenti verrà fatto uno **studio preliminare gratuito di verifica di idoneità ai requisiti richiesti e di l'accessibilità al Superbonus 110%**

Sia che il procedimento abbia esito positivo, sia che non vada a buon fine al Richiedente **non verrà richiesto alcun esborso economico per l'intera pratica**

Migliora l'efficienza energetica di casa tua, a costo zero con Superbonus 110%



Risparmio da autoconsumo
fino al 90% dei consumi totali



Sconto del 100%
del corrispettivo economico dovuto



Tutto incluso
impianti installati e attivati, chiavi in mano



Società di **enigaseluce**

Agenzia commerciale accreditata:

ENERGIES

GRUPPO ASTRA

Via Savigliano, 6/B3
Roreto di Cherasco (CN)
Centralino 0172.05.00.74

Al tuo fianco al 110%

Chi è Evolvere Spa Società Benefit

E' la società che gestisce le pratiche, la progettazione, la realizzazione "chiavi in mano" degli interventi e la manutenzione degli impianti.

Azienda leader nella generazione distribuita di energia da fonti rinnovabili, con oltre 60.000 impianti fotovoltaici domestici di piccola taglia che fanno parte della più grande community energetica di prosumer in Italia.

Chi è Gruppo Astra

Società di consulenza e servizi con sede a Roreto di Cherasco (CN) è partner commerciale di Evolvere Spa.

Da oltre 20 anni svolge attività di consulenza in ambito energetico, a supporto degli Enti pubblici, delle Aziende e Privati, con mandati da parte di primari Soggetti economici per forniture e servizi energetici, e interventi di efficienza energetica.

Per informazioni contattare:

Sig.ra Maria Paola Mathieu - Mob: **+39 335 5970784** Email: m.mathieu@alma.it

La proposta è estendibile anche a familiari e dipendenti degli Associati

Relax provider

Semplificare la vita degli albergatori è il nostro mestiere.
Così per te tutto diventa più facile e veloce.

DOCUMENTO COMMERCIALE
di vendita o prestazione



DESCRIZIONE	IVA	Prezzo (€)
Doppia Panoramica	10 %	100,00
Garage		10,00
Exterior Bar		10,00
Impianto		10,00
TOTALE COMPLESSIVO		140,00
DI CUI IVA		11,82
Pagamento contante		0,00
Pagamento elettronico		140,00
Non riscosso		0,00
Resto		0,00
Importo pagato		140,00

*NS = Non Soggetta

Mario Rossi
Via Delle Vie 123
20100 Milano

01/2019/01
DOCUMENTO N° 010-0010
C.F. Cliente RSSN 010-0010

hotelcinquestelle.cloud

PRENDI E... RADDOPPIAI

Passa a 5stelle* entro
il 30.06.2020 e raddoppi il
bonus fiscale per l'acquisto
della stampante RT.

Info@hotelcinquestelle.cloud

***5stelle**
stress removing pms

Mance - reddito imponibile ai fini fiscali - Cassazione civile, sezione 5, ordinanze n. 26510, n. 26511 e n. 26512 del 2021

La Corte di Cassazione, con le ordinanze in oggetto, ha confermato che le mance rientrano nell'ambito della nozione onnicomprensiva di reddito da lavoro dipendente e sono pertanto soggette a tassazione. Il caso di specie riguarda il capo ricevimento di un hotel a 5 stelle, che ha realizzato cospicui introiti grazie alle generose mance dei clienti dell'albergo in cui prestava servizio (in particolare, euro 77.321.000,00 nel 2005 ed euro 83.650,00 nel 2007).

L'Agenzia delle entrate ha catalogato tali somme come reddito da lavoro dipendente non dichiarato. Contro l'accusa di evasione, il contribuente si è rivolto ai giudici tributari, sottolineando che l'Amministrazione non poteva contare su nessuna norma a sostegno della sua tesi.

La Commissione tributaria regionale ha accolto le tesi del lavoratore e ha considerato non tassabili le somme percepite a titolo di mance, ritenendo non comprese nella previsione di reddito da lavoro dipendente di cui all'articolo 51 del Testo unico delle imposte sui redditi nel testo in vigore dal primo gennaio 2004 al 2008, stante la loro natura aleatoria ed in quanto percepite direttamente dai clienti senza alcuna relazione con il datore di lavoro.

A porre fine alla controversia è intervenuta la Corte di Cassazione, secondo cui le erogazioni liberali percepite dal lavoratore dipendente in relazione alla propria attività lavorativa, tra cui le cosiddette mance, [rientrano nell'ambito della nozione onnicomprensiva di reddito e sono pertanto soggette a tassazione.](#)

L'attuale articolo 51 del Testo unico delle imposte sui redditi, prevede, infatti, una nozione onnicomprensiva di reddito da lavoro dipendente, non più limitata al salario percepito dal datore di lavoro. Nella definizione in vigore rientrano dunque tutte le somme e i valori in genere, a qualunque titolo percepiti nel periodo di imposta, anche sotto forma di erogazioni liberali, collegate al rapporto di lavoro.

E quindi anche le mance che, anche quando non sono ricevute direttamente dal datore di lavoro, hanno origine dal rapporto subordinato e costituiscono un'entrata "sulla cui percezione il dipendente - scrive la Cassazione - può fare, per sua comune esperienza, ragionevole, se non certo affidamento".

Le indicazioni della Cassazione confermano il principio sancito dal Ministero delle finanze con la circolare del 23 dicembre 1997 n. 326, ai sensi del quale le mance costituiscono reddito di lavoro dipendente e sono, pertanto, soggette a imposizione.

Si ricorda inoltre che Federalberghi, con la circolare n. 318 del 1997, nel comunicare che a decorrere dal 1° gennaio 1998 le mance costituiscono reddito imponibile sia ai fini contributivi sia ai fini fiscali, aveva fornito i seguenti suggerimenti operativi:

- rammentare ufficialmente, a tutto il personale, la disposizione di cui all'articolo 98 del CCNL Turismo 6 ottobre 1994, in base alla quale le mance sono vietate e il personale che comunque le solleciti può essere punito con provvedimenti disciplinari;
- sospendere, ove attivata, la possibilità di pagamento delle mance mediante carta di credito;
- astenersi dall'intervenire in qualsiasi modo nei sistemi di raccolta e ripartizione delle mance, disdettando ogni eventuale accordo eventualmente stipulato in proposito.

Seminari online per la presentazione delle nuove funzionalità del sistema “Incasso senza pensieri”

Nexi Payments spa e Federalberghi organizzano un ciclo di webinar per la presentazione delle nuove funzionalità del sistema “Incasso senza pensieri”.

Il sistema consente la gestione delle prenotazioni garantite, prepagate rimborsabili e prepagate non rimborsabili.

Tra gli aspetti che rivestono particolare interesse, si segnala:

- la possibilità di dilazionare gli incassi, sino a dodici rate;
- la riduzione delle problematiche connesse alla gestione delle preautorizzazioni, con una nuova modalità che – oltre a consentire di verificare la disponibilità dei fondi sulla carta – permette di incassare automaticamente eventuali penali alla data di scadenza prevista dalla cancellation policy, prima dell’arrivo dell’ospite in struttura;
- il servizio “Pago in Conto” che consente l’addebito diretto sul conto corrente del cliente, mediante bonifico immediato irrevocabile.

Tre seminari si sono già svolti nell’ambito del TTG – SIA

I prossimi appuntamenti sono in programma per 19 e 20 ottobre, 3, 4, 10, 11, 16, 17 e 24 novembre e 1° dicembre.

Per partecipare ai webinar, è necessario registrarsi online, all’indirizzo <https://www.nexi.it/bp/nexi-federalberghi.html>



MI SENTO AL SICURO
PERCHÉ C'È CHI
DIFENDE I MIEI DIRITTI.

Anna



TUTELA LEGALE

Garanzie su misura • Assistenza professionale • Scelta del legale

Con UnipolSai Tutela Legale hai una polizza che difende i tuoi diritti, i tuoi interessi e copre le spese legali in caso di controversie giudiziali o stragiudiziali. Puoi contare su qualcuno che è al tuo fianco e ti assiste per tutelare la tua attività e la tua famiglia. Perché la tua tranquillità merita i migliori professionisti.

UnipolSai Assicurazioni. Sempre un passo avanti.

rate mensili*

**TASSO
ZERO**

TAN 0% TAEG 0%

TI ASPETTIAMO IN AGENZIA

AGENZIA SPINELLA • UNIPOLSAI ASSICURAZIONI

DOMODOSSOLA • C.so Disegna 6/8 • Tel. 0324 47893

VERBANIA • P.za Mercato 3 • Tel. 0323 405396

OMEGNA • Via F.lli di Dio 43 • Tel 0323 887232

PIEDIMULERA • Via Stazione • Tel 0324 842018

39002@unipolsai.it • www.unipolsaispinella.it

* Pagamento del premio di polizza tramite finanziamento a tasso zero (TAN 0,00%, TAEG 0,00%) di Finitalia S.p.A., da restituire in 5 o 10 rate mensili in base all'importo del premio di polizza (minore o maggiore di € 240,00). Esempio: importo totale del premio € 500,00 - tan 0,00% - Commissioni di acquisto 0,00% - importo totale dovuto dal cliente € 500,00 in 10 rate da € 50 ciascuna. Tutti gli oneri del finanziamento saranno a carico di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Operazione subordinata all'approvazione di Finitalia S.p.A. intermediario finanziario del Gruppo BPER Banca. Prima di aderire all'iniziativa, consultare le informazioni europee di base sul credito ai consumatori (SECCI) e l'ulteriore documentazione prevista dalla legge disponibili in agenzia e sul sito www.finitalia.it. Offerta valida sino al 30/06/2020 soggetta a limitazioni. Per tutti i dettagli e per verificare quali sono le polizze disponibili con il finanziamento a tasso zero rivolgersi all'agenzia.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Prima della sottoscrizione leggere il Set Informativo pubblicato sul sito internet www.unipolsai.it

UnipolSai
ASSICURAZIONI



FEDERALBERGHI PROVINCIA
DEL VERBALE CUSIO OSSOLA

L'Ospitalità al Vs. servizio !

NOVITÀ 2021



Scopri subito uno strumento per ripartire...

A COSTO ZERO!

ERGO

Assicurazione Viaggi

**Polizze viaggi su misura
per partire senza pensieri**

CLICCA PER SCOPRIRE IL LINK

da inserire direttamente
sul sito della tua struttura
ricettiva.

**RISERVATO AGLI ASSOCIATI
FEDERALBERGHI VCO**

Domodossola

C.so Disegna 6/8
Tel. 0324 47893
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
H 9.00-12.30 E 14.30-18.00

Verbania

P.za Mercato 3
Tel. 0323 405396
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
H 9.00-12.30 E 14.30-18.00

Piedimulera

P.za Stazione
0324 842018
LUN, MAR, GIO: H 9.00-12.30
MER E VEN: H 15.00-18.30

Omegna

Via F.lli di Dio 43
0323 887232
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
H 9.00-12.30 E 14.30-18.30

Gravellona Toce

Via F.lli di Dio 2
0323 865294
LUN, MER, VEN: H 9.00-12.30
MAR E GIO: H 15.30-18.00

 **spinella
& tamini**

al sicuro oggi e domani

Notifica alloggiati - decreto ministeriale 16 settembre 2021 - modifiche e integrazioni al decreto 7 gennaio 2013, recante: «disposizioni concernenti la comunicazione alle autorità di pubblica sicurezza dell'arrivo di persone alloggiate in strutture ricettive»

Nella Gazzetta Ufficiale n. 246 del 14 ottobre 2021 è stato pubblicato il decreto del Ministero dell'interno che stabilisce nuove modalità di comunicazione con le questure, in attuazione di quanto disposto dall'articolo 109 del testo unico delle leggi di polizia.

Il decreto, che modifica e integra il vigente decreto 7 gennaio 2013, consente il collegamento diretto tra i sistemi gestionali delle strutture ricettive e i sistemi informatici delle autorità di pubblica sicurezza. Sarà infatti possibile attivare un collegamento sicuro tramite web service, che consente di accedere al portale alloggiati dal sistema gestionale della struttura ricettiva.

Le disposizioni del nuovo decreto entreranno in vigore dopo 90 giorni dalla sua pubblicazione in Gazzetta Ufficiale, e quindi il 12 gennaio 2022.

A decorrere dal 12 gennaio 2022 entrerà in vigore anche la disposizione del decreto "sicurezza bis" (articolo 5 del decreto-legge 14 giugno 2019 n. 53) che prevede che, per i soggiorni non superiori alle 24 ore, la comunicazione alla questura delle generalità delle persone alloggiate deve avvenire entro 6 ore, anziché entro 24 ore dall'arrivo.

Le strutture ricettive accreditate con le questure verranno abilitate all'inserimento e all'invio tramite un apposito sistema web oriented, esposto su rete internet, dei dati degli alloggiati. Sarà comunque possibile continuare ad utilizzare le procedure di comunicazione attuali, tramite il "portale alloggiati" e, alternativamente l'inserimento dei dati online o l'upload di un file testuale.

Nei casi in cui sussistano problematiche di natura tecnica al sistema web che impediscano la trasmissione secondo le modalità sopra previste, rimane la possibilità di inviare la comunicazione delle generalità dei soggetti alloggiati mediante trasmissione a mezzo fax ovvero tramite posta elettronica certificata alla questura territorialmente competente.

Rimane fermo l'obbligo per i gestori delle strutture ricettive di cancellare i dati digitali o distruggere gli elenchi cartacei trasmessi alle questure non appena generata da parte del sistema la ricevuta di avvenuta comunicazione dei dati, che deve essere conservata per la durata di cinque anni.

Per accreditarsi sul portale non sarà più necessario il certificato digitale, che sarà sostituito da una autenticazione forte attraverso password e OTP. Le strutture ricettive che alla data di entrata in vigore del nuovo decreto sono abilitate alla trasmissione dei dati attraverso la certificazione digitale possono continuare a trasmettere con tale modalità i dati delle persone alloggiate, fino alla scadenza di validità del certificato digitale. Entro la data di scadenza del certificato digitale la questura competente provvederà a rilasciare le nuove credenziali di accesso al portale secondo le modalità indicate nel punto 3.1 dell'allegato tecnico al decreto.

Assicurazioni, polizza obbligatoria anche per chi non usa l'auto

Lo stabilisce una direttiva Ue: le macchine lasciate su un terreno privato, in cortile, in garage o comunque ferme dovranno avere Rc-auto.

L'assicurazione andrà pagata anche se il mezzo non viene utilizzato. Chi quindi parcheggia l'auto nel proprio cortile o nel garage, in un terreno privato o in un ricovero al chiuso dovrà comunque avere l'assicurazione rc-auto. E ciò indipendentemente dal fatto che il mezzo non venga messo in circolazione. Si salvano solo quei mezzi che costituiscono un relitto, privi cioè di ruote o di motore, tanto da potersi ritenere ormai delle carcasse incapaci di circolare. A fare questo regalo alle compagnie di assicurazione, scrive laleggepertutti.it, è l'Unione Europea che, con una direttiva che in buona parte non potrà essere derogata impone la copertura assicurativa per auto e moto tenute ferme.

La direttiva europea in materia di Rc auto approvata in via definitiva la settimana scorsa dal Parlamento europeo non consente neanche di sospendere una polizza assicurativa Rc auto quando non si utilizza il veicolo. Quanto all'obbligo di copertura per monopattini, bici a pedalata assistita e mezzi di micro mobilità elettrica in generale sarà solo a discrezione dei singoli Stati membri. E, a riguardo, l'Italia si sta muovendo per imporre la stretta anche a tali veicoli che, con buona probabilità, dovranno essere anch'essi assicurati.

Le nuove regole, che modificano la direttiva 2009/103, **non andranno in vigore subito**: dopo l'adozione formale da parte del Consiglio Ue e la pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale Ue **gli Stati hanno due anni di tempo per il recepimento**.

Quali sono le conseguenze per la nostra legislazione? Oggi le norme italiane non impongono l'obbligo di copertura in aree private, per cui non c'è sanzione; ma in caso d'incidente è il proprietario a dover pagare di tasca propria i danni subiti dalla vittima. Invece, con le modifiche appena introdotte, verrà eliminata la limitazione dell'obbligo assicurativo alle sole aree pubbliche o aperte al pubblico: la nuova direttiva lo estende alle aree private. Il tutto in ottemperanza a quanto ha disposto proprio di recente la Corte di Giustizia dell'Ue secondo cui l'oggetto dell'assicurazione è l'«uso del veicolo», inteso come qualsiasi utilizzo conforme alla sua funzione di trasporto, non importa se fermo o in movimento, in luogo pubblico o privato.

Di conseguenza, su un veicolo fermo perché impiegato in una funzione diversa dal trasporto (per esempio, generare energia o far salire e scendere su una piattaforma operai o carichi come accade nei traslochi) non occorre la Rc auto. Invece, chi smette di usare un veicolo in strada e lo ricovera in un cortile, garage o simili non potrà più lasciar scadere una polizza o chiedere la sospensione di quella in corso; salvo che lo renda inidoneo a circolare (per esempio, togliendo parti necessarie per il movimento) o che si trovino formule per garantire ai terzi coperture anche a polizza sospesa.

COMUNICAZIONE AGLI ASSOCIATI

FEDERALBERGHI
VERBANO CUSIO OSSOLA

Riflessioni sul mercato energetico

Il costo della materia prima nel mercato energetico è legato a vari fattori tecnici e che rispondono a logiche di mercato globale e territoriale.

I singoli fornitori hanno visto diminuire negli anni della liberalizzazione i margini di profitto ed il range su cui operare si è ristretto, così come capita a tutti i mercati ormai maturi, è un fenomeno già visto nelle telecomunicazioni, pertanto i consumatori dovrebbero abbandonare la pia illusione di poter godere di grandi risparmi, quando anche facessero una scelta oculata ed azzeccata del fornitore ed ancor più del momento temporale di entrata su una singola offerta. Va tenuto conto del fatto che parliamo di ipotetici risparmi di nono più del 10% sul 35-40% del totale della fattura, salvo casi sporadici.

Sarebbe allora più opportuno porre l'attenzione sulla riduzione degli sprechi, sull'ottimizzazione dei consumi ipotizzando di investire in strumenti di monitoraggio e controllo di alcune variabili che incidono in maniera più significativa sul costo totale finale, adottando comportamenti virtuosi che permettano anche l'accesso ad incentivi e bonus, quali quelli sulla riduzione della CO2, industria 4.0 ecc.

Certa della vostra attenzione, Vi invito a mettervi in contatto con la ns. sede oppure direttamente con la Sig.ra Maria Paola Mathieu, che come sempre si è resa disponibile ad incontrarvi in azienda anche per esaminare le bollette relative alle Vs. utenze private oppure anche presso la ns. sede di Verbania, previo appuntamento, nell'orario di apertura al pubblico dei ns. uffici, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì.

Contatti diretti della Sig.ra Mathieu: Cell +39 335 5970784 / Mail: m.mathieu@alma.it oppure mariapaolamathieu@gmail.com

Ribadiamo che la proposta è estendibile anche ai Vs. cari e ai Vs. dipendenti, qualora interessati ad una consulenza gratuita sul tema.

Grazie per l'attenzione e in attesa di un Vs. contatto, siamo a porgere i ns. migliori saluti.

Direzione Federalberghi Provincia V.C.O.

INENERGY

GAS&POWER

L'energia sostenibile del tuo territorio

InEnergy è lieta di annunciare il rinnovo della partnership con **FEDERALBERGHI** del **VCO**.

Siamo a fianco degli associati Federalberghi nel rendere disponibili **forniture di energia elettrica e gas naturale a prezzi competitivi** e attente alla **sostenibilità ambientale**.

www.in-energy.it

Per farti ripartire
con slancio Ti abbiamo **riservato**
una **incredibile offerta Luce** a prezzo
indicizzato alla borsa elettrica!
Scopri di più dal tuo referente
Federalberghi!

ENERGIA

**100%
GREEN**

PRODOTTA DALLE CENTRALI
IDROELETTRICHE DELL'OSSOLA

info@in-energy.it

Numero Verde

800.188.569





MONITORARE IN DIRETTA I COSTI ENERGETICI

I costi dell'energia rappresentano la seconda spesa più grande per il settore turistico-alberghiero, dopo quella per il personale.

Spesa
€
542,70



Abbiamo sempre fatto così...

Sono ancora pochi gli hotel e resort che hanno favorito iniziative energetiche, e spesso lo hanno fatto per lo più in maniera superficiale, perché non disponevano dei dati necessari per individuare le aree in cui occorre apportare modifiche specifiche.

Smetti di subire i costi!

Inizia a capire e a risparmiare.

La tecnologia di monitoraggio energetico, con la sua visione profonda e ampia, scansiona la tua struttura e ti permette di disporre dei dati sui tuoi consumi energetici. Conoscere i dati significa individuare i consumi di ogni unità dell'albergo ed eliminare gli sprechi.



Energy Insight

IL MONITORAGGIO DELL'ENERGIA NON È MAI STATO COSÌ SEMPLICE!



Sensori wireless e autoalimentati
Non devi fare modifiche all'impianto
Non devi spegnere le utenze

Nessun canone di utilizzo
Dati disponibili su desktop e app
Notifica alerts in caso di anomalie

- ✓ **Dimensione tempo:** Analisi consumi e costi in base a stagionalità o altro periodo di interesse.
- ✓ **Business Units:** analisi consumi e costi in base agli ambienti monitorati: piscina, sauna, cucina, ristorante, ecc.
- ✓ **Integrazione:** interfacci i dati energetici con quelli del tuo gestionale
- ✓ **Stand-by:** valutazione dei consumi a impianti spenti
- ✓ **Bollette energetiche:** tu e il tuo Utility Manager potete verificare la correttezza delle fatture
- ✓ **Multisito:** nelle catene alberghiere confronto di hotel con consumi unitari maggiori (a parità di numero di camere o clienti, di superficie, ecc.)
- ✓ **AGEVOLAZIONI FISCALI:** credito imposta 50%

**B&B o Grand Hotel,
scegli di risparmiare!**

Soluzione FAI DA TE:
Tecnologia + corso base per
analizzare i tuoi dati in autonomia

Soluzione FULL
Tecnologia + consulenza di uno
Utility Manager che ti segue e ti
spiega come intervenire

PER INFO NON ESITATE A CONTATTARCI:
0322. 94617
commerciale@crollatelecom.it



Hospitality TV Nuovo modo di utilizzare la TV

L'ospite può visualizzare
e condividere i suoi contenuti
sia televisivi che personali
dal suo dispositivo
(smartphone, tablet o PC)
all'hospitality TV



PER INFO
NON ESITATE A CONTATTARCI:

0322.94617
commerciale@crollatelecom.it



TRIBUNA APERTA: QUESITI FREQUENTI e CURIOSITA'

Quesito:

Stiamo ristrutturando totalmente il nostro hotel.

In particolare abbiamo necessità di sapere ad oggi a quali incentivi per la riqualificazione possiamo accedere. Oltre al bonus facciate e all'eco bonus per l'efficientamento energetico, abbiamo la possibilità di accedere all'incentivo della ristrutturazione edilizia come le persone fisiche?



Risposta:

Siamo in attesa di conoscere le disposizioni di incentivazione del PNRR.

Quesito:

Le strutture sono in procinto di cambiare le TV a causa del passaggio al nuovo standard di trasmissione.

Per le famiglie è previsto un bonus a TV, ma invece per le strutture? C'entra qualcosa il Piano Transizione 4.0? C'è qualche possibilità per le imprese di accedervi per il cambio TV?

Risposta:

A tutte le imprese che effettuano investimenti in beni strumentali nuovi - ex Super Ammortamento - (sono ricompresi anche i televisori) a decorrere dal 16 novembre 2020 e fino al 31 dicembre 2022, ovvero entro il 30 giugno 2023, a condizione che entro la data del 31 dicembre 2022 il relativo ordine risulti accettato dal venditore e sia avvenuto il pagamento di acconti in misura almeno pari al 20 per cento del costo di acquisizione, è riconosciuto un credito d'imposta:

- anno 2021: 10% nel limite massimo dei costi ammissibili pari a 2 milioni di euro
- anno 2022: 6% nel limite massimo dei costi ammissibili pari a 2 milioni di euro.

Quesito:

Allo stato attuale è possibile ripristinare il Buffet per le colazioni con obbligo di guanti e igienizzante?

Risposta:

Al momento il buffet è consentito solo alle condizioni previste dalla linee guida delle Regioni:

“È possibile organizzare una modalità a buffet mediante somministrazione da parte di personale incaricato, escludendo la possibilità per i clienti di toccare quanto esposto e prevedendo in ogni caso, per clienti e personale, l'obbligo del mantenimento della distanza e l'obbligo dell'utilizzo della mascherina a protezione delle vie respiratorie. La modalità self-service può essere eventualmente consentita per buffet realizzati esclusivamente con prodotti confezionati in monodose. In particolare, la distribuzione degli alimenti dovrà avvenire con modalità organizzative che evitino la formazione di assembramenti anche attraverso una riorganizzazione degli spazi in relazione alla dimensione dei locali; dovranno essere altresì valutate idonee misure (es. segnaletica a terra, barriere, ecc.) per garantire il distanziamento interpersonale di almeno un metro durante la fila per l'accesso al buffet.”



Entra a far parte della
rete di imprese

Retalia
ACCOMODATION

La collaborazione all'interno di una rete d'impresa permette alle aderenti, nel rispetto del Programma di Rete, di accrescere la propria competitività e capacità innovativa.

L'adesione al Contratto di Rete, a titolo esemplificativo, consente di:

- Assumere in regime di distacco/codatorialità il personale dipendente secondo le regole di ingaggio stabilite nel contratto di rete. L'interesse della parte Distaccante sorge automaticamente in forza dell'adesione al Contratto di Rete Oggetto;
- Diventare un soggetto di dimensioni tali da poter affrontare meglio il mercato, anche estero;
- Ampliare l'offerta, dividere i costi, godere di agevolazioni fiscali;
- Accedere a finanziamenti e contributi a fondo perduto;
- Accedere a convenzioni per l'esecuzione di lavori di ristrutturazione e rifacimento conservativo della facciata.

GIANEL
SHOES

 **DanieleZito srl**

terra
costruzioni srl

beasy
clever ways to get there



MAR-GabrieleMarino

AIFA
SERVICE

 **COGITO**
YOUR SUCCESS OUR MISSION



Quickufficio
Consulenza e servizi



suite immobiliare



Corso Vigevano, 46 - Torino (TO)
info@glgroupitaly.it
011-19887423
www.glgroupitaly.it

COMUNICAZIONE AGLI ASSOCIATI

FEDERALBERGHI
VERBANO CUSIO OSSOLA



SERVIZIO DI CONSULENZA LEGALE

Federalberghi Provincia V.C.O. ha il piacere di presentare, a completamento dei servizi offerti all'interno dei propri uffici, i nuovi servizi di **CONSULENZA GRATUITA** messi a disposizione delle aziende iscritte, in materia di:

Diritto civile

Contrattualistica nazionale e internazionale

Diritto commerciale e societario

Controversie di lavoro

Recupero del credito

Esecuzioni mobiliari e immobiliari

Procedure concorsuali

Infortunistica stradale

Diritto di famiglia

Amministrazione di sostegno

Diritto delle successioni

Locazioni e condominio

Privacy e protezione dei dati personali (GDPR)

Azione civile nel processo penale

Su appuntamento
l'Avv. Giovanni Garippa
sarà lieto di accogliervi
in sede Federalberghi
per una consulenza gratuita

Gli appuntamenti si
terranno
in Via G. Canna n. 9
A Verbania Intra

Riferimenti Telefonici:

Tel.: 0323-40.3300

Fax: 0323-40.37.33

Mail:

info@federhotels.it

FERALBERGHI VCO ED AUXOLOGICO

Federalberghi VCO e Auxologico hanno sottoscritto un accordo di convenzione dedicato che permette a tutti gli iscritti, ai relativi familiari e ai dipendenti in forza della struttura associata, che accedono privatamente al presidio di Villa Caramora a Verbania Intra, particolari sconti:

SERVIZI OFFERTI:

- **Convenzione Indiretta:** convenzione che consente di usufruire di una scontistica di favore rispetto al Listino Privato dell'Auxologico in vigore ed indicativamente:
 - fino al 10% sulle visite specialistiche
 - fino al 20% sulla diagnostica per immagini e su prestazioni strumentali;
 - fino al 30% sugli esami di laboratorio

Alcune rare prestazioni potrebbero non essere scontabili.

- **Medicina del Lavoro:** prezzi di favore da concordare in funzione del servizio richiesto da predisporre di volta in volta sulla base delle esigenze degli iscritti a Federalberghi VCO;
- Prevenzione e Check-up: sconto fino al 10% sui pacchetti di prevenzione e/o eventuali Check-up da concordare.

COME USUFRUIRE DELLA CONVENZIONE:

- Fare riferimento alla convenzione FEDERALBERGHI VCO in fase di prenotazione tramite i nostri contact points: CUP, Sito web (flag su apposita opzione o in campo note), Sportelli.
- Medicina del Lavoro e Check-up : convenzioni-mi@auxologico.it

CONTATTI:

- Prenotazioni Sedi Piemontesi : 0323-514.600
- Sito: www.auxologico.it

DOVE SIAMO

- Corso Mameli 199 - Verbania

COME ARRIVARE

- Ferrovie dello Stato, linea Milano - Domodossola: Stazione di Verbania;
- Ferrovie Nord Milano, linea Milano-Laveno-Intra. A Laveno, in coincidenza con il treno, vi è il traghetto per Intra;
- Auto: Autostrada A 26, direzione Gravellona Toce. All'uscita Stresa-Baveno, proseguire fino a Intra.



Come Rispondere ad una Recensione Negativa

Qual è il modo migliore di rispondere ad una recensione negativa? I gestori di hotel, ristoranti e strutture turistiche sanno bene quanto sono importanti le recensioni. Dato che la maggior parte delle prenotazioni arrivano ormai dal canale web, la **reputazione online** è un aspetto che merita un'attenzione particolare. Generare **recensioni positive** è un compito che va pianificato e seguito nel tempo, investendo nell'**esperienza** del cliente, così come in una corretta **comunicazione**, prima e dopo il soggiorno. Tuttavia una sola recensione negativa, può in alcuni casi **danneggiare** hotel, b&b, ristoranti ed altre tipologie di strutture ricettive, i cui ospiti prenotano basando le loro scelte soprattutto sulle **opinioni degli altri viaggiatori**. Ecco perchè **rispondere alle recensioni negative** nel modo giusto permette di mantenere la reputazione guadagnata con duro lavoro, e in alcuni casi, addirittura **ribaltare la situazione** usandola a proprio favore.

Uno schema per rispondere alle recensioni

Già nel 2012 TripAdvisor studiò la reazione degli utenti alle risposte dei gestori di strutture ricettive, determinando i seguenti risultati, da cui possiamo trarre le prime linee guida sul **modo più corretto di gestire una recensione negativa**:

- L'84% degli utenti sono d'accordo sul fatto che una risposta **appropriata** da parte del gestore (ad una recensione negativa) in realtà migliora l'impressione di chi sta per prenotare;
- Il 64% degli utenti dichiara che una risposta **troppo sulla difensiva**, o aggressiva, da parte del gestore, depone male, e rende più difficile scegliere quella struttura.

Nel primo punto, una risposta appropriata è una risposta che va **nel merito dell'accaduto**, rassicurando gli ospiti sul fatto che chi gestisce la struttura sta facendo tutto il possibile, prendendo delle misure adatte per evitare altre situazioni di malcontento simili a quella descritta nella recensione. Una risposta troppo sulla difensiva, oppure con **toni aggressivi**, è comunque una pratica **da evitare**, che per vari motivi **scoraggia** chi potrebbe effettuare una prenotazione. Prima vedere degli **esempi di risposta** e di andare sulle situazioni specifiche, su cui i clienti possono esprimere la loro lamentela, vediamo il **giusto tono** da tenere quando rispondiamo a questo tipo di recensioni:

1. Come abbiamo già detto, **evitare** di usare un tono sulla difensiva o di attaccare l'autore della recensione;
2. **Ringrazia l'ospite usando il suo nome**: questo comunica la tranquillità di chi scrive (dando l'impressione che non ci scoraggiamo per una recensione negativa, perchè sappiamo di fare un buon lavoro con i nostri ospiti) e il fatto che teniamo nel giusto conto l'opinione dei clienti (anche di chi esagera o ha pretese che sfiorano l'assurdo);
3. **Esprimi dispiacere per l'esperienza al di sotto delle aspettative**: dire *"siamo davvero spiacenti"* non vuol dire ammettere colpevolezza, ma comunicare che l'esperienza dell'ospite è per noi importante, ed è spiacevole quando questa non incontra i gusti e le aspettative di chi ha soggiornato;
4. **Indica eventuali cambiamenti che intendete apportare** per evitare questo tipo di situazioni, andando nello specifico della lamentela espressa dal cliente. Anche se il cliente ha esagerato nelle sue pretese (e molte volte gli altri utenti se ne accorgono...), daremo comunque l'impressione che vogliamo evitare qualsiasi malcontento alla nostra clientela, prendendo delle misure specifiche.

Nel concludere la risposta, scrivi il tuo **nome** e la **posizione** all'interno dell'hotel o altra struttura. L'elemento personale ispira sempre una maggiore fiducia da parte dei potenziali clienti che leggono le recensioni.

Oltre a rispondere con un giusto tono alla recensione, è buona pratica **cercare di ricontattare il cliente**, al di fuori della piattaforma su cui è stata rilasciata la recensione negativa. Questo permette, in alcuni casi, di chiarire la situazione ed evitare altre esposizioni negative da parte dello stesso utente, o addirittura la cancellazione della recensione, su richiesta della stessa persona che l'aveva inviata. Ricordiamoci però, se offriamo qualcosa ad un cliente "scontento", di farlo contattando **in privato**, in modo da non creare un precedente visibile pubblicamente.

Quali tipi di recensioni negative? Alcuni esempi di risposta...

Molto spesso capita che le recensioni non positive ricadano in un certo numero di categorie più frequenti (servizi al di sotto delle aspettative, pulizia della camera, errori vari). Per questo è opportuno avere una modalità specifica per gestire **diversi tipi di recensioni negative**. Vediamo di seguito, quelle che sono più comuni:

Tipo 1: Esperienza al di sotto delle aspettative

Molti clienti di hotel e altre strutture ricettive lamentano disservizi fino dal check-in, oppure hanno dei problemi prima di lasciare la struttura durante il check-out. Per prevenire queste situazioni conviene sempre istruire in maniera appropriata lo staff, ma se questo avviene comunque, bisogna sempre rispondere nel merito delle difficoltà espresse dall'ospite.

Nell'esempio seguente, vediamo la risposta ad un cliente che, essendo arrivato troppo presto, non ha trovato la sua camera pronta. Il cliente ha lasciato una recensione negativa, senza specificare in quali circostanze è accaduto (e cioè l'arrivo prima dell'orario fissato).

"Buongiorno Alex, grazie per aver lasciato la sua opinione. Sono veramente dispiaciuto di leggere che non ha avuto un'esperienza piacevole al check-in, e le posso assicurare che ho personalmente indagato la questione. Il nostro staff alla reception cerca sempre di fare il suo meglio per eseguire il check-in più velocemente possibile, tuttavia, nel caso specifico il cliente è arrivato prima dell'orario prestabilito (10:30) e in questi casi consigliamo di avvertirci con una telefonata, in modo che il nostro staff possa pulire e preparare la camera in tempo."

Il direttore di questa struttura offre una spiegazione puntuale dell'accaduto, facendo vedere agli altri utenti che questa recensione negativa è in realtà "colpa" dello stesso cliente che poteva semplicemente avvertire con una telefonata, il tutto mantenendo un **tono rispettoso**.

Tipo 2: Stanza non pulita

Le lamentele riguardanti stanze o altri ambienti non perfettamente puliti, possono essere gestite in modo simile ad altri aspetti riconducibili allo staff. Un modo per rispondere potrebbe essere:

"Buongiorno Mario, la ringrazio per aver portato alla nostra conoscenza il disagio che ha trovato nella sua camera. Siamo profondamente dispiaciuti dell'accaduto, e del fatto che non ha trovato la pulizia che tutti i nostri clienti si aspettano di trovare. Abbiamo già provveduto ad istruire il nostro staff e dare ulteriori direttive in modo che questo problema, anche se dovuto ad un caso sporadico, non succeda mai più nel nostro hotel. La prego di contattarmi all'email direzione@hotel... nel caso volesse discutere ulteriormente della cosa."

Anche in questo caso, l'obiettivo è **rassicurare** gli ospiti futuri del fatto che abbiamo preso sul serio il problema, ed abbiamo messo in piedi delle **azioni** per non far ripetere la cosa. Inoltre, nella risposta, è implicito il fatto che riteniamo la pulizia uno degli aspetti più importanti dell'hotel, ed abbiamo preso delle misure aggiuntive per garantire ulteriormente su questo aspetto.

Continua a PAG. 22

Tipo 3: Errori vari

Gli errori succedono, sia all'interno che all'esterno della struttura ricettiva: può succedere alla reception, a causa di un partner esterno che raccoglie le prenotazioni, oppure semplicemente a causa di una comunicazione non corretta inviata al cliente.

Se c'è stato un problema a causa di un errore, ovviamente si cercherà di riparare affrontando direttamente la cosa con il cliente. Anche se la cosa si risolve, abbiamo bisogno di scrivere una risposta in modo che tutti vedano come abbiamo risolto il problema. Ad esempio:

"Gentilissimo Andrea, grazie per la sua opinione. Siamo spiacenti per l'errore e per averle conteggiato una notte aggiuntiva. Come abbiamo discusso per telefono, abbiamo disposto un accredito sulla sua banca relativa all'importo erroneamente addebitato, che potrà vedere nel giro di 1-2 giorni lavorativi. Ci scusiamo ancora per l'inconveniente."

Questo tipo di risposte denota ovviamente **serietà** e la volontà di riparare immediatamente qualsiasi errore o disagio per il cliente.

Tipo 4: Lamentele sulle dotazioni

Molte volte non è colpa del personale, e neanche di chi gestisce la struttura. Diciamo la verità... alcuni ospiti pretendono dotazioni e allestimenti da hotel 5 stelle con un budget da ostello, e possono andare online a lamentarsi proprio di questo.

Quello che possiamo fare in questo caso è tenere comunque in considerazione il malcontento del cliente, per cercare di **identificare i propri punti deboli** (o quelli che si potrebbero migliorare). Usando questo tono, potremmo scrivere qualcosa del genere:

"Buongiorno Sig.ra Maria, la ringrazio per la sua opinione, che apprezziamo molto poiché ci consente di identificare le aree da migliorare per rendere migliore l'esperienza dei nostri ospiti. Nel caso specifico, abbiamo preso provvedimenti per rinnovare alcune dotazioni in bagno, come da lei segnalato, in modo da allinearle allo standard qualitativo dei nostri servizi."

Monitoriamo la reputazione online!

Ci sono diversi strumenti (sia gratuiti che a pagamento) in grado di monitorare non solo le recensioni, ma tutti i contenuti presenti su Internet (portali, social networks, forum e molto altro) in cui si fa menzione della nostra struttura ricettiva.

Ovviamente, l'azione più efficace è prevenire le recensioni negative cercando di **risolvere** eventuali problemi **prima che l'utente vada online a scrivere una brutta recensione**. Tuttavia, se questo succede lo stesso, abbiamo bisogno di intervenire in modo **tempestivo**, scrivendo una risposta appropriata, che possa escludere o limitare i danni.

Attraverso gli strumenti che monitorano le recensioni (e le altre menzioni) sul web, possiamo avere un valido aiuto. Infatti una recensione negativa, senza risposta, lasciata per un periodo lungo, costituisce inevitabilmente una perdita di fatturato ed un danno di immagine alla struttura.

Oltre ai portali come TripAdvisor e Booking.com, su cui vengono scritte sempre più recensioni per ogni struttura ricettiva, anche i **social networks** (Facebook e non solo), consentono al potenziale cliente di farsi un'idea sulla **reputazione** e sui servizi che si andranno a sperimentare, attraverso le opinioni degli utenti e altri tipi di interazione più squisitamente "social" (come le condivisioni o le menzioni tramite tag), e devono essere monitorati e curati con attenzione.



HAI BISOGNO DI UN PROFESSIONISTA PER LA RIPARTENZA DELLA TUA STRUTTURA?

QuoJobis - Agenzia per il Lavoro è una dinamica realtà del settore dei servizi per le Risorse Umane. La nostra missione è accompagnare le aziende nei programmi di crescita e sviluppo e divenire il punto di riferimento per candidati e lavoratori.

Per le imprese del settore turistico alberghiero strutturiamo progetti specifici di reclutamento, selezione e somministrazione di personale.

Grazie ad un data base di profili professionali con specifiche competenze e alla partnership con importanti enti di formazione, siamo in grado di offrire rapidamente la giusta soluzione per i diversi reparti:

- Ricevimento
- Sala
- Cucina
- Camere
- Organizzazione

CONTATTACI!

Sede di Torino
Via Carrera 80 – A
T. 011 19946539
torino@quojobis.it

Sede di Milano
Via Losanna 16
T. 02 45377915
milano@quojobis.it

Web Sites
www.quojobis.it
www.categorieprotette.it

Seguici anche sui Social



DAL 6 AGOSTO ENTRA IN VIGORE IL DECRETO LEGGE 105 DEL 23/07/2021 CHE PREVEDE

L'OBLIGO DEL POSSESSO DEL GREEN PASS PER POTER ACCEDERE A DETERMINATI SERVIZI, QUALI:

- RISTORAZIONE
- PALESTRE
- CENTRI BENESSERE
- ALBERGHIERO
- SPETTACOLI ALL'APERTO
- COMPETIZIONI SPORTIVE
- MUSEI
- LUOGHI DI CULTURA
- SAGRE
- FIERE E CONVEGNI
- CENTRI CULTURALI
- CENTRI SOCIALI E RICREATIVI



CAF INFORTUNISTICA S.R.L. PROPONE:

- **LA GESTIONE DEL REGISTRO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI,**
- **LA STESURA DELLA LETTERA DI INCARICO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI LEGATI AL GREEN PASS PER POTER UTILIZZARE L'APPLICAZIONE DI VERIFICA DEL QR CODE DEI TUOI CLIENTI**

COSTO ABITUALE € 200,00 + IVA. / COSTO RISERVATO AZIENDE ASSOCIATE FEDERALBERGHI € 180,00 + IVA

CONTATTI:

Tel: 0323.840219 - chiedendo di Milena o Arianna

Email: arianna.bonometti@cafinfortunistica.com

milena.frattini@cafinfortunistica.com



DISTRETTO
TURISTICO
DEI LAGHI



Lago Maggiore
Lago d'Orta
Lago di Mergozzo
Monti e Valli d'Ossola

La stagione turistica alberghiera
nel **Distretto Turistico dei Laghi** sta per finire.

E' il momento giusto per **conoscerci meglio** e fissare
degli **obiettivi comuni** per la **prossima stagione**.

Richiedi **un incontro** presso la tua struttura sarò felice
di lasciarti una ampia documentazione su **tutti i servizi
offerti** dalle **mie partnership**.



MAUROMARINONE
SOLUZIONIUFFICIO

348 78 18 341

mauro.marinone@soluzioniufficio.net

marinonemauro@gmail.com

www.soluzioniufficio.net



Come utilizzare i contenuti visivi per arricchire le strategie marketing di hotel e strutture ricettive

Lo **storytelling di un hotel** è un efficace strumento che può essere utilizzato non solo per raccontare i punti di forza di una struttura, ma anche per attirare più ospiti a lungo termine. Oltre alla scelta di un linguaggio adeguato al tipo di messaggio che si intende divulgare, è importante realizzare contenuti visivi che possano **richiamare l'attenzione dei potenziali clienti** con maggiore incisività.

L'ampia diffusione dei social network e di piattaforme che fanno dell'impatto visivo il loro punto di forza, ha influenzato il modo di concepire il marketing digitale e, di conseguenza, anche le strategie da mettere in campo per promuovere la propria attività. Gli utenti che visitano il sito web o le pagine social di un hotel, accanto alla descrizione delle stanze e dei servizi offerti, vogliono avere la possibilità di vedere nel dettaglio le peculiarità di una struttura, di **visitare virtualmente una struttura**.

Per stare al passo con questa tendenza, è necessario utilizzare immagini, foto, illustrazioni ed altri tipi di contenuti visivi capaci di ritrarre l'hotel nella sua luce migliore. Vediamo, di seguito, quali sono le pratiche migliori per realizzare **strategie di marketing dal forte impatto visivo**.

1# Coinvolgi gli ospiti e attira influencer

Creare dei propri hashtag e incoraggiare i clienti ad utilizzarli, può rivelarsi una pratica molto efficace. In questo modo, gli ospiti possono **taggare l'hotel nei loro selfie** e mostrare i momenti più significativi del loro soggiorno. Le immagini pubblicate possono trasformarsi in recensioni positive e possono incuriosire altri potenziali clienti.

Per incoraggiare i propri ospiti è possibile, per esempio, coinvolgerli in contest e concorsi a premi in cui si invitano a pubblicare foto che ritraggono specifici ambienti, come la piscina, la spa, oppure le specialità offerte dallo chef.

Altra pratica consigliata è quella di ricercare collaborazione con personaggi che abbiano una certa notorietà sui canali social (Tik Tok, Instagram, ecc...). Le foto di un hotel **pubblicate da un influencer** verranno visualizzate dai tutti suoi "seguaci" ed ottenere un notevole ritorno di immagine.

2# Realizza storytelling con foto autentiche

Utilizzare foto non originali o troppo generiche potrebbe rivelarsi controproducente, in quanto non ispirano emozioni e non coinvolgono le persone che le guardano. Per questo è importante sfruttare tutte le potenzialità dell'arte della fotografia e realizzare dei **contenuti visivi autentici e di alta qualità**. Le foto, oltre a dare risalto a quei dettagli architettonici della struttura, possono dare un'idea ai potenziali clienti di cosa vuol dire soggiornare in hotel e di come trascorrere il proprio tempo.

3# Racconta il tuo hotel attraverso i video

Il video sta rapidamente diventando uno dei contenuti più attraenti, sia sui canali social che sui siti web di una attività. Con la realizzazione di video è possibile contribuire alle strategie di marketing di un hotel, partendo da semplici strumenti (come per esempio un drone) o utilizzando specifiche impostazioni messe a disposizione dalle piattaforme social (per esempio le stories di Facebook e Whatsapp).

I contenuti video hanno un **forte potere comunicativo oltre che visivo**, perché attraverso un video si possono raccontare molte cose. Oltre alle brevi clip di presentazione che illustrano gli interni delle stanze e la location di un hotel, è possibile realizzare dei video che hanno come scopo quello di celebrare un particolare evento, come per esempio l'anniversario dell'apertura dell'attività, oppure per promuovere novità e offerte speciali.

Come per le foto, anche per questo tipo di contenuto è importante **coinvolgere il più possibile i propri ospiti**, invitandoli a realizzare dei video da pubblicare sui propri profili social con annesso hashtag della struttura

4# Crea una grafica interattiva

L'utilizzo di **immagini interattive del proprio hotel** può rendere più semplici le decisioni degli ospiti. L'uso della tecnologia e di sistemi di prenotazioni facili ed intuitivi, consentono ai viaggiatori di trovare le soluzioni che fanno al caso loro con maggiore comodità. Dando l'opportunità di interagire con la planimetria della struttura, gli ospiti potranno navigare sul sito più facilmente e decidere, per esempio, quale tavolo prenotare per la loro cena o come organizzare la disposizione dei posti a sedere per il loro evento aziendale.





AUTUNNO 2021, PIÙ INTERESSE PER LA VACANZA IN PIEMONTE

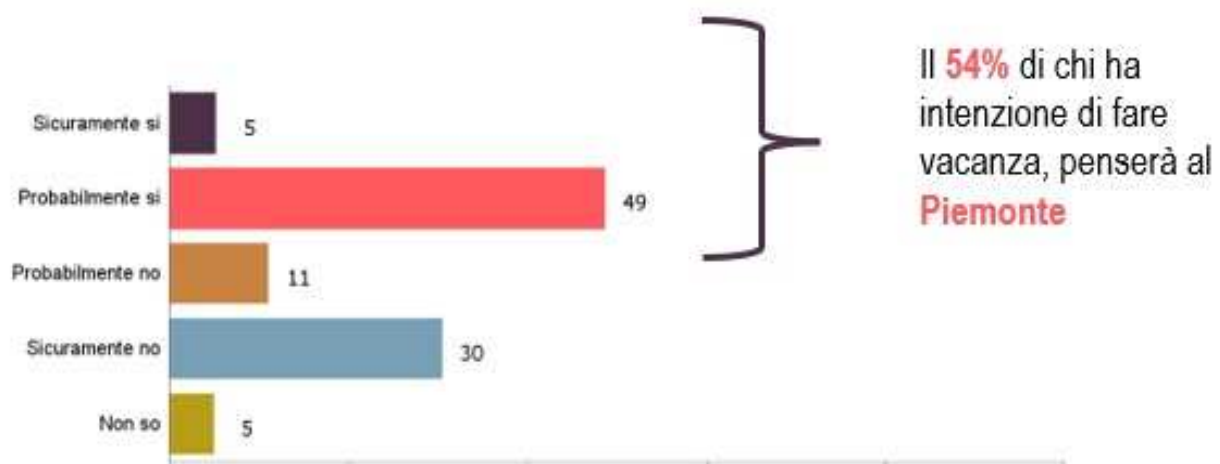
Così come per il 2020, anche per la stagione autunnale 2021, la **percentuale di italiani** che hanno **intenzione di fare vacanza rimane importante**, allo stesso livello dei dati registrati per lo scorso autunno. Il **21%** degli intervistati afferma che andrà in vacanza tra settembre e novembre (lo scorso autunno era il 20%, ma non veniva considerato il mese di novembre).

Aumenta l'interesse per il Piemonte per l'autunno: dal 39% del 2020 al **54%** registrato nel 2021

I **maggiori competitor** del **Piemonte** saranno principalmente **Trentino Alto-Adige** e **Toscana**. **Torino, Langhe Monferrato Roero** e il **Lago Maggiore** fra le destinazioni principali.

Le attività maggiormente praticate saranno legate **all'aria aperta, outdoor, natura, trekking, escursioni, cammini e spiritualità**. Si soggiognerà principalmente in **alberghi/hotel, bed and breakfast** e **case private in affitto**, mentre il periodo di vacanza sarà trascorso in **famiglia**, con il **partner** o con gli **amici**.

Guardando ad un evento internazionale importantissimo dell'autunno piemontese, dal sondaggio emerge che la conoscenza della **Fiera Internazionale del Tartufo Bianco d'Alba** sale dal 25% dello scorso autunno all'attuale **39%**; stabile la percentuale di persone che **parteciperanno sicuramente** (1%), mentre cresce chi **potrebbe partecipare** (6% nel 2020 e **15%** nel 2021). Il **76%** degli intervistati valuta in modo positivo l'unione tra **vacanza** e **smart working**. Per il **21%** il **working pleasure** è **molto positivo** e per il **55%** è **positivo**.



Addio Pin Inps: come accedere con delega

Da quasi un anno, precisamente dal 1° ottobre 2020, l'Inps non rilascia più il codice Pin per accedere ai servizi online, e tutti i Pin esistenti saranno disabilitati il 30 settembre 2021. È la conseguenza dell'entrata in vigore delle nuove norme sull'identità digitale, che richiedono di autenticarsi con lo Spid o, in alternativa, con la Carta d'identità elettronica o la Carta nazionale dei servizi. Molte persone, però, non dispongono di questi strumenti digitali e non hanno familiarità con Internet. L'Inps ha pensato anche a loro ed ha realizzato un meccanismo che consente di accedere non direttamente, ma attraverso una delega conferita ad una persona di fiducia. Così, visto che l'**addio al Pin Inps** è definitivo, vediamo **come accedere con delega**.

L'Inps ha realizzato una procedura per venire incontro a tutti coloro che, per varie ragioni (età avanzata, malattia, infermità, ecc.), sono impossibilitati a collegarsi ad Internet. Se non ci fosse la possibilità di delega, essi non potrebbero fruire di tutti i servizi offerti dall'Inps, che ormai sono in massima parte disponibili attraverso il web e non più ai tradizionali sportelli fisici delle varie sedi. Dal 16 agosto 2021, potranno farlo autorizzando una persona già munita delle proprie credenziali di accesso. Le nuove norme prevedono facilitazioni per i soggetti impossibilitati a muoversi e stabiliscono anche le regole per chi ha un tutore, un curatore o un amministratore di sostegno.

Note

[1] Circ. Inps n.127 del 12.08.2021.

[2] D.Lgs. n. 82 del 07.03.2005, modificato dal D.L. n.76/2020 (Decreto Semplificazioni) conv. in L. n. 120/2020.

CONSORZIO MAGGIORE", Consorzio di promozione e vendita della destinazione turistica: Laghi Maggiore – Orta-Mergozzo, Valli dell'Ossola e Provincia di Novara. Il nuovo consorzio si propone di diventare il punto di riferimento per la commercializzazione dell'offerta territoriale!

*Istituzionalizzare il progetto promozionale sui mercati internazionali, gestito da Federalberghi VCO dal 2017 (ereditato dall'attività decennale con la Camera di Commercio quale ente capofila) e creare un **Consorzio di promozione e vendita dell'area dei laghi e delle valli del nord Piemonte**.* Sono in estrema sintesi queste le finalità del progetto che ha visto la luce lo scorso febbraio e che si prefigge di unire il territorio in un'operazione corale di promozione e vendita.

Nasce così l'idea del Consorzio Maggiore, che ha anche altri obiettivi nel medio e lungo periodo, tra cui il riconoscimento del consorzio stesso da parte della Regione Piemonte, la creazione di reti di collaborazione con altre aree turistiche italiane, la realizzazione del "Lago Maggiore Pass" e la partecipazione a progetti dell'Unione Europea sia in ambito transfrontaliero che continentale.

"Da anni affrontiamo la difficoltà di intraprendere la strada giusta per commercializzare l'esperienza turistica dei nostri territori – afferma il Presidente di Federalberghi VCO, Gian Maria Vincenzi – ora finalmente arriviamo alla costituzione del Consorzio Maggiore: sarà il luogo in cui domanda e offerta si incontreranno e grazie al quale gli operatori potranno porre in vetrina le proprie proposte. L'obiettivo è dare ai protagonisti della nostra destinazione turistica uno strumento moderno ed efficace per incrementare il proprio giro d'affari".

Il portale di vendita del prodotto turistico, senza mirare a sostituirsi ai colossi mondiali, diventerà vetrina privilegiata per la prenotazione alberghiera, extra-alberghiera e per l'acquisto di singoli prodotti ed esperienze turistiche (viaggi in motoscafo, servizi di guida, biglietti di ingresso per eventi e musei, noleggio e-bike, ristorazione e molto altro), anche sotto forma di pacchetti realizzati da tour operator del territorio oppure dal settore sales del Consorzio stesso. Un portale che può anche fungere da concierge: ogni operatore o struttura potrà prenotare, per i propri clienti, attività, escursioni, singoli servizi o pacchetti turistici, vedendosi riconosciuta anche una percentuale di commissione.

L'iscrizione al Consorzio Maggiore è aperta a tutti, la quota di adesione simbolica è di € 50 all'anno. Gli iscritti potranno autonomamente pubblicare le proprie proposte sul portale online (www.visit-lagomaggiore.it e www.visit-lakemaggiore.com) a partire da fine marzo, inizialmente in tre lingue: italiano, inglese e tedesco. Le percentuali delle commissioni – 10% per prenotazioni nel settore della ricettività e 15% per la commercializzazione di esperienze, pacchetti e servizi turistici – concorreranno a sostenere attività di promozione nazionale ed internazionale.

"Non si tratta – precisa Vincenzi – di un ennesimo sito web dedicato alla promozione turistica. Per questo ci sono già i portali delle Atl e delle Camere di Commercio piemontesi e lombarde, con cui c'è comune visione d'intenti e massima collaborazione. Il portale del Consorzio Maggiore si propone di razionalizzare, valorizzare e commercializzare l'offerta del territorio. La cooperazione con le Province, le ATL e le Camere di Commercio (oltre alla collaborazione in ambito regionale con il sistema di BookingPiemonte per eventi di interesse più ampio) consentirà infine di migliorare l'organizzazione delle attività promozionali".

Federalberghi VCO ha già inviato alle strutture ricettive associate una presentazione del Consorzio Maggiore e si proseguirà con altre categorie locali del comparto turistico, ma gli stessi operatori potranno richiedere informazioni e il modulo di adesione contattando via mail gli uffici del Consorzio: direzione@consorzio-maggiore.eu / sales@consorzio-maggiore.eu

"Sono particolarmente orgoglioso di presentare oggi questa iniziativa corale, che è nata ascoltando le richieste dei rappresentanti del nostro tessuto turistico, in primis le sempre più frequenti necessità di commercializzazione di cui recentemente anche alcune Amministrazioni locali ne hanno evidenziato la necessità. Il Consorzio Maggiore sarà quindi punto di riferimento per la complessiva offerta turistica del territorio, che verrà portata anche all'attenzione dei tour operator internazionali.

Il Consorzio potrà contare anche su una precisa e qualificata organizzazione interna, che saprà rappresentare le competenze territoriali con grande equilibrio. Saluto la nascita del Consorzio Maggiore –conclude il Presidente di Federalberghi VCO, Gian Maria Vincenzi – quale chance importante per il territorio, base solida che nasce da un'esperienza pluriennale e che auspichiamo potrà essere trampolino di lancio per un futuro ricco di crescita".



L' Ospitalità al Vs. servizio!

Via G. Canina n. 9
28921 Verbania Intra
(VB)

C.F.: 93032870037

Tel: 0323 403300

Fax: 0323 403733

@mail:

info@federhotels.it

Portale web
www.federhotels.it

Si è costituita il 27 aprile 2011, dalla scissione dell'Associazione Interprovinciale, la neo **Federalberghi Provinciale del Verbano Cusio Ossola**, l'organizzazione rappresentativa delle imprese turistico-ricettive che operano sul territorio provinciale. Possono assumere la qualità di "Associato" le imprese alberghiere, qualunque sia il livello e la categoria a cui appartengono, nonché le imprese ricettive extralberghiere che, per attrezzature o strutture, agiscano in un'ottica di problematiche strettamente affini a quelle delle aziende alberghiere e contribuiscano a tutti gli effetti alla composizione dell'offerta turistico-ricettiva nella Provincia del V.C.O. L'Associazione aderisce a **Federalberghi** e all'Unione Regionale delle Associazioni Piemontesi Albergatori (**Federalberghi Piemonte**).

“ Le acque di torrenti diversi
nel lago diventano
una cosa sola.”



APP / WEB & TECH

Creo l'app che ti dice cosa fare mentre ricarichi l'auto elettrica

Per fare un viaggio lungo con un'auto elettrica, in primo luogo occorre programmarlo in base alle colonnine di ricarica, perché l'autonomia media di un pieno è di 400 km. Poi va considerato che per fare un pieno occorrono fino a 2 ore. Come trascorrere nel migliore dei modi questo tempo? È partendo da questo interrogativo che Franco Barbieri e Carolina Solcia, ex manager rispettivamente nel settore automotive e tecnologia, hanno pensato di creare un business: **evway** è un servizio accessibile via app che non solo geolocalizza le colonnine di ricarica, ma indica i punti di interesse, le attività commerciali, i servizi di ospitalità presenti nelle vicinanze. E lo hanno fatto nel 2014, quando di macchine elettriche in Italia ce n'erano davvero pochissime.

Qual è l'idea alla base? “Ogni ristorante, negozio, hotel, palestra, può fornire un servizio di ricarica per le auto elettriche. Chi lo fa, attrae nuovi clienti. Dal punto di vista del conducente, mentre ricarica l'auto può andare in palestra, mangiare qualcosa o fare la spesa al centro commerciale. E non è tutto. Abbiamo sviluppato anche itinerari costruiti intorno alla mobilità elettrica. Ricarichi a Trento? Hai l'ingresso gratuito al museo del Buonconsiglio».

Risultati? «Oggi abbiamo 20mila utenti attivi, 30 clienti corporate e facciamo 60mila transazioni l'anno. Nel 2019 il nostro fatturato è stato di 600mila euro ed è stato il primo anno di Ebitda positivo. Lavoriamo in 15, da startup siamo diventati Pmi innovativa. C'è ancora molto da fare, ma la strada è quella giusta».

FONTE / www.millionaire.it