# B3 I punti di forza di un bed and breakfast

(fonte: bed and breakfast.it)

**L'importanza di una buona colazione**

Ho sentito spesso gestori di bed and breakfast Roma che preferiscono accordarsi con il bar sottostante permettendo ai loro clienti di fare colazioni li. A loro avviso questa soluzione è doppiamente conveniente primo perché permette al gestore una maggiore libertà e secondo perché permette agli ospiti di fare colazione quando vogliono, senza dover rispettare gli orari imposti dal gestore del b&b. A me l'esperienza di gestire un bed and breakfast ha insegnato quanto sia importante il momento della prima colazione che è risultato essere uno dei pochi momenti in cui avevo il contatto con il cliente. Non ho mai pensato che l'orario che indicavo agli ospiti per consumare la colazione potesse essere per loro un problema in quanto sapevo che, venendo da turisti, si sarebbero comunque alzati più o meno nell'orario che indicavo loro. Ed era in questo arco di tempo che potevo fornire ai miei clienti tutte le informazioni di cui avevano bisogno e che risultavano essere molto importanti per loro. Gli davo dei consigli pratici su come muoversi e cosa visitare, rispondevo alle loro domande, parlavo con loro, insomma iniziavo a conoscerli e a farmi conoscere stabilendo un rapporto di amicizia che diveniva presto un elemento importante per l'immagine che alla fine del soggiorno avevano della struttura che li aveva ospitati. Quei venti minuti che dedicavo ai miei clienti la mattina erano diventati fondamentali per stabilire con loro un rapporto che si sarebbe protratto nel tempo e che assicurò presto un ritorno che mai avrei immaginato. Ricordatevi che gli unici momenti della giornata in cui possiamo interagire con i nostri ospiti sono la mattina e la sera quando questi tornano a casa. Sicuramente è proprio nella mattinata che il cliente, prima di iniziare le sue escursioni, ha bisogno di avere dei consigli ed è più propenso al dialogo di quanto lo sia la sera ormai stanco dopo aver girato tutto il giorno come un buon turista abitualmente fa. Quindi tenete presente quanto vi ho appena detto se volete accrescere positivamente l'immagine del vostro bed and breakfast e beneficiare di conseguenza di tutti i vantaggi che un cliente soddisfatto può portarvi.

**Come far tornare i nostri clienti**

Non pensate che il vostro cliente ritorni il prossimo anno solo perchè siete stati simpatici con lui o gli avete offerto un buon caffè. Per quanto la vostra struttura possa essere bella ed accogliente e la vostra ospitalità di buon livello il nostro cliente dovrà ricevere qualcosa di più per convincersi che non ha più bisogno di trovare sistemazioni alternative la prossima volta che torna a visitare la nostra città. Vediamo in pratica cosa dobbiamo fare per conquistarci la fiducia della nostra clientela. Premesso che tutti i clienti che soggiornano nella nostra struttura debbano ricevere una buona accoglienza, una struttura pulita e confortevole e dei buoni consigli su come affrontare al meglio il loro breve soggiorno, dobbiamo munirci di biglietti da visita accattivanti che lasceremo puntualmente nelle camere dei clienti, nella sala colazione e nei corridoi della casa (insomma vogliamo che ogni cliente alla fine del soggiorno, nolente o volente abbia messo nel suo partafoglio il nostro biglietto da visita in memoria del suo soggiorno).

**Curate la vostra clientela**
Ricordiamoci poi di archiviare i dati del cliente creando un database (magari su un foglio excel) con i dati essenziali: nome, cognome, data di nascita, indirizzo e e-mail. Grazie al database dei nostri clienti potremo far loro gli auguri di compleanno, di natale, di capodanno (via email o per posta) offrendogli magari la possibilità di soggiornare nel nostro bed and breakfast usufruendo di sconti personali. Ritengo che questa sia un'ottima azione di marketing che, se sfruttata a dovere, potrà incrementare notevolmente il numero di clienti FIDELIZZATI. Ricordate inoltre che un cliente soddisfatto, che viene seguito durante e dopo il suo soggiorno, vi farà sicuramente una buona pubblicità. Se ad esempio siete stati in un bed and breakfast di Venezia e avete trascorso uno splendido soggiorno, non consiglieresteste al vostro amico che è in cerca di una struttura a Venezia il bed and breakfast che vi ha accolto con professionalità e che ogni anno vi fa gli auguri di natale e del vostro compleanno? Io sinceramente l'ho già fatto! Cercate sempre di pensare cosa possa far piacere a voi quando andate in una struttura ricettiva, sia che si tratti di un b&b che di un hotel. Cercate sempre di mettervi nei panni del cliente....solo così riuscirete a capire il modo migliore per far tornare da voi oltre il 30% dei vostri ospiti.

**Dall'arrivo dell'ospite alla sua partenza**
E' arrivato l'ospite…cosa facciamo? All'arrivo dei nostri ospiti non dobbiamo subito affrettarci a chiudere con loro la parte economica. Questo è un errore che non deve assolutamente essere fatto. Il nostro cliente, che quasi sicuramente ha prenotato il bed and breakfast su Internet, non sa ancora se la struttura che ha prenotato rispecchia quanto visto online. Dobbiamo innanzi tutto rassicurarlo sulla scelta che ha fatto mostrandogli la struttura e le camere. Molti clienti hanno anche l'esigenza di andare al bagno per rinfrescarsi, soprattutto se è estate e se hanno dovuto fare del tragitto a piedi per raggiungerci. Diamo ai nostri ospiti la giusta accoglienza iniziale senza fargli mettere subito mano al portafoglio. Questo permette loro di rassicurarsi e di non pensare che l'unica cosa che a noi importa è il suo denaro, bensì i suoi bisogni. Offritegli se potete qualche bevanda (thè o caffe) e scambiate con loro due parole sulla zona, i mezzi di trasporto e le mete principali vicine al b&b. Solo dopo aver soddisfatto i bisogni del cliente passeremo al saldo dell'importo dovuto e a registrare i suoi documenti. Questo primo incontro sarà determinante se vogliamo che l'ospite abbia una buona immagine della nostra struttura sin dall'inizio. Ricordate che chi sceglie una sistemazione del tipo bed and breakfast non lo fa semplicemente per risparmiare qualche cosa ma anche per alloggiare in un ambiente meno sterile di un hotel. I nostri ospiti saranno ben lieti di parlare con noi di tutto ciò che possa servire loro per affrontare una visita nella nostra città. Saranno proprio i nostri consigli a rendere il suo soggiorno più piacevole e il tempo che passeremo con loro sarà per noi la nostra arma migliore per differenziarci dai più sterili e freddi alberghi. […]
Non dobbiamo mai sottovalutare il passaparola e la pubblicità positiva che un cliente ci può fare. Io, che curavo molto l'aspetto relazionale con gli ospiti, a distanza di diversi anni dalla chiusura del mio b&b, ricevo ancora chiamate di persone che vogliono tornare da me o addirittura di persone che vorrebbero venire da me perché gli è stato consigliato da un amico o da un parente. Dei clienti addirittura mi mandavano delle cartoline dalla loro città ringraziandomi per lo splendido soggiorno che ho contribuito a fargli passare. Oltre ad

essere gratificato per questo, il ritorno della propria clientela è un fattore importante se si intende lavorare con continuità e imporre la propria immagine in questo campo che giorno dopo giorno diventa sempre più concorrenziale.

**La pulizia prima di ogni altra cosa!**

Non offendetevi se tratto un argomento che dovrebbe essere sottinteso per chiunque voglia gestire un'attività ricettiva: la pulizia degli ambienti. Purtroppo sono dovuto a farlo in quanto ho riscontrato più volte la negligenza di molti gestori su questo aspetto di primaria importanza. Forse vi sembrerà strano ma molte volte mi sono imbattuto in situazioni dove la cura degli ambienti veniva meno. Sicuramente dare poca importanza all'igiene e alla pulizia è quanto di peggio possa fare un albergatore che si troverà inevitabilmente in contrasto con i suoi ospiti. Avere degli ambienti poco curati mina sin dal principio il rapporto che cercheremo di stabilire con i nostri ospiti ai quali daremo un'immagine negativa che sarà difficile o quasi impossibile fargli cambiare. Dedicatevi alla pulizia delle camere e dei bagni assicurando ai clienti il cambio della biancheria da letto e degli asciugamani almeno ogni tre giorni.

**Il successo/insuccesso del nostro sito web**

La maggior parte dei gestori, che ha avuto l'ottima intuizione di salpare verso i mari del web, nel giro di pochi giorni comincia a farsi almeno due domande:

1. Perchè il mio sito non riceve visite?
2. Perchè dal mio sito non ricevo contatti?

Queste domande sono la logica conseguenza di alcuni aspetti che, nella realizzazione di un sito, vengono troppe volte sottovalutati. Un sito web per ricevere visite deve essere trovato. Vi sono diversi modi per essere trovati (ad esempio il passaparola e i link da altri siti) ma l'80% circa dei navigatori a livello globale visita un sito dopo averlo trovato sui motori di ricerca. Quindi, non essere presenti sui motori riduce le possibilità di essere trovati dell'80%. Affinchè il vostro sito web possa essere trovato per le parole chiave fondamentali (ad esempio la keyword "bed and breakfast" associata al nome della vostra città) ciò che vi serve è programmazione e non improvvisazione.