

Best Western pone Milano al centro dell'Europa

notizia pubblicata **27 Settembre 2006** alle ore **10:14** nella categoria **Territori**



La catena di alberghi più grande del mondo ha inaugurato il nuovo Centro Prenotazioni nel cuore di Milano, in Via Vespucci, che servirà tutto il bacino europeo. Oltre 50 operatori, uno spazio di 1000 metri quadrati, 19 nazioni servite con linea verde internazionale: sono i numeri che fanno di Milano la “capitale” della nuova Europa.

Best Western International, la più grande catena d'alberghi del mondo con oltre 4100 strutture in 83 paesi – ha annunciato l'apertura del nuovo Centro Prenotazioni Internazionale a Milano, che diventa ufficialmente l'unico Reservation Office per tutta l'Europa.

Con l'obiettivo di migliorare il servizio alla clientela e incrementare ulteriormente le performance del gruppo in Europa, Best Western International ha deciso di consolidare i CRO internazionali (Consolidated Reservation Office), creando due grandi “poli” nel mondo: negli USA, a Phoenix – dove vengono gestite le richieste provenienti dal Nord e Sud America, Asia, Canada e Australia – e in Europa, a Milano.

In quest'ottica il centro prenotazioni di Milano, che precedentemente operava per l'area dell'Europa mediterranea, viene ampliato, spostandosi nel cuore della città, in un'area di quasi 1000 metri quadrati, con oltre 50 postazioni e uno staff di 80 persone.

Da oggi, oltre ai clienti che chiamano da Italia, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Cipro, Turchia e Svizzera, il CRO di Milano riceve prenotazioni da 19 nazioni europee, comprendendo Germania, Svezia, Finlandia, Austria, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Lussemburgo, Paesi Bassi, Norvegia e Polonia. Il team si arricchisce, quindi, di 26 nuovi operatori che parlano fluentemente tedesco, norvegese, olandese, svedese e finlandese, per un totale di 13 lingue.

“Abbiamo investito 500.000 dollari per favorire l'espansione del CRO di Milano – afferma Will Jansen, Vice Presidente dei Centri Prenotazioni Internazionali Best Western. Alla luce di una riorganizzazione a livello internazionale, che ha lo scopo di incrementare le prenotazioni, migliorare la qualità del servizio ai clienti e ottimizzare le risorse interne, abbiamo voluto rafforzare i Reservation Centre nel mondo. Il CRO di Milano, che da anni opera con professionalità raggiungendo ottime performance, ha tutte le carte in regola per diventare il fulcro delle nostre operazioni europee”.

Le prenotazioni “voce”, infatti, hanno un peso molto rilevante per Best Western: circa il 57% del fatturato prodotto è tutt'oggi generato dai CRO.

Il Centro Prenotazioni di Milano attualmente gestisce più di 1700 chiamate al giorno attraverso il numero verde 800/820080 e si occupa dell'assistenza dei clienti di oltre 1200 alberghi europei. Nel 2003 il numero

di chiamate ricevute a Milano sono state oltre 450.000 e, in virtù dell'ampliamento, se ne prevedono 600.000 nel 2005, con una media di circa 2800 al giorno. In crescita anche il numero di room night, che dalle 300.000 nel 2003 passeranno a circa 500.000 nel 2004, per una media di quasi 2300 room night al giorno.

Gli operatori dei Centri Prenotazioni Best Western, oltre a verificare in tempo reale la disponibilità delle camere e ad effettuare le prenotazioni, forniscono ai clienti anche tutte le indicazioni relative agli alberghi, si occupano del servizio gruppi, dell'assistenza alle agenzie di viaggio e del customer service.

Aziende, agenzie di viaggio e clienti individuali che desiderano prenotare attraverso Internet, possono utilizzare il pratico servizio di prenotazioni on line. Attraverso il sito www.bestwestern.com è possibile effettuare e cancellare prenotazioni, consultare vantaggi e servizi offerti dalla catena, e, registrandosi, ricevere via e-mail le offerte speciali per il mare, il lago, la montagna e le città d'arte.