

Customer Relationship Management



Quella “R” trascurata

L'introduzione del CRM (Customer Relationship Management) in hotel, adottato per razionalizzare e migliorare il vecchio guest history system, non sempre ha garantito il salto di qualità promesso a causa di una diffusa (e grave!) dimenticanza: la gestione della relazione

Paolo Desinano (ricercatore CST)

Ricordo che quando iniziai ad occuparmi di CRM, poco più di un decennio fa, rimasi sorpreso della meraviglia che tali sistemi suscitavano presso i direttori sistemi informativi di molte imprese, soprattutto industriali.

Io, occupandomi da sempre di imprese turistiche, ho sempre visto direttori e addetti dare la massima importanza al cliente-turista (anche a livello di sistemi informativi) ma comprendevo che per altri business era differente. Io ero abituato a sentir parlare di “storico clienti” piuttosto che di “guest history system” e via dicendo. Nel mondo manifatturiero il centro dell'attenzione era invece rappresentato da prodotti, personale, montaggi, trasporti, magazzini ed altro ancora, ed il cliente entrava in gioco quasi solo a livello amministrativo (fatturazione, vendite ecc.). Da qui la novità (per loro!).

CRM = “STORICO CLIENTI”?

Certo, l'idea del CRM non è stata una novità assoluta per il mondo dell'ospitalità, però, anche per noi, rappresenta un superamento del classico “storico clienti”.

Infatti l'impiego base che viene fatto dello storico clienti è spesso quello di un semplice promemoria: serve per verificare se il cliente è già stato da noi (così risparmiamo la compilazione della scheda anagrafica in fase di prenotazione e di check in). Magari diamo un'occhiata a qualche preferenza manifestata in passato, se c'è stato qualche reclamo, se consuma degli extra e spesso tutto finisce lì. O, meglio, lì inizia l'abilità, l'esperienza (e la memoria!) della direzione e dei diversi addetti per cercare di soddisfare gli ospiti. Tutto qui il CRM? No davvero!

“RELAZIONE”: LA PAROLA MAGICA

L'idea più importante che sta dietro il CRM è quella di “relazione”. A prima vista sembra ovvio sapere cos'è una relazione ma, se andiamo a vedere i dati di uno storico clienti, a proposito della relazione, non è che ne ricaviamo granché. Gestire una relazione