

7 Ottobre 2016

Alberghi, il premio di produttività passa anche dalla reputazione on line

Federalberghi e Faita Federcamping hanno siglato con i sindacati un'intesa quadro per la detassazione. Tra gli indicatori per misurare la qualità del servizio anche i giudizi espressi dai clienti sui portali di prenotazione





Federalberghi, Faita-Federcamping e le organizzazioni sindacali dei lavoratori

Filcams Cgil, Fisascat Cisl e Uiltucs hanno raggiunto un'intesa quadro per la detassazione delle erogazioni salariali legate al raggiungimento di obiettivi di produttività, redditività e qualità nelle strutture ricettive.

«Si tratta di un accordo innovativo – commenta Bernabò Bocca, presidente di Federalberghi – che coglie le opportunità offerte dalla legge di stabilità 2016, collegando le erogazioni premiali al raggiungimento di performance significative per l'azienda e introducendo la facoltà per i collaboratori di fruire degli incentivi sotto forma di prestazioni di welfare».

Oltre ai classici indicatori di produttività (tasso di occupazione) e redditività (ricavo medio), l'intesa ha individuato strumenti volti a rilevare la capacità dell'azienda di far fronte alle nuove sfide del mercato in materia di reputation, riduzione della dipendenza dagli intermediari, fidelizzazione del cliente e allungamento della permanenza media.

La qualità del servizio potrà essere misurata anche sulla base dei giudizi espressi dai clienti attraverso i portali di prenotazione. Al riguardo, l'accordo prevede che vengano utilizzati esclusivamente i giudizi formulati da veri clienti che hanno effettivamente soggiornato nella struttura. «L'offerta ricettiva italiana ha uno standard di qualità elevato – prosegue Bocca – e ci aspettiamo che con il concorso degli strumenti che abbiamo messo in campo con questa intesa possa ulteriormente migliorare».

Secondo le elaborazioni di TrustYou, la più grande piattaforma al mondo per le recensioni degli ospiti, che ha analizzato oltre 10 milioni di recensioni relative a quasi 42mila strutture dall'ottobre 2014 al settembre 2016, il punteggio medio complessivo attribuito dagli ospiti degli alberghi italiani è di 83/100, con valori di eccellenza per la professionalità (84/100), il servizio (89/100) e la gentilezza del personale (95/100).

«Ci auguriamo che il Governo prosegua anche con la legge di stabilità 2017 – conclude Bocca – sulla strada della valorizzazione della contrattazione a tutti i livelli ed estenda sia la platea dei possibili fruitori che i limiti di reddito oltre le soglie attualmente prevista, in modo da stimolare il recupero di produttività del sistema Italia. Questo accordo è importante anche perché dimostra che nei settori – come il turismo – composti in prevalenza da piccole e medie imprese, in cui non si svolge la contrattazione aziendale, è possibile promuovere l'efficienza e la qualità anche con intese di livello nazionale e territoriale».