

## Cosa serve per attivare il servizio in modo efficace:

Perché il servizio sia efficiente e funzioni con successo, è necessario che siano soddisfatte queste tre condizioni:

1. Dovranno essere trasferite solamente le telefonate dei clienti che hanno bisogno di prenotare, mentre tutte le altre chiamate continueranno a essere gestite dall'Hotel
2. Tutte le tipologie di camera e le tariffe, incluse tariffe negoziate e contratti local, devono essere caricate nel sistema BWH e associate a un CORPORATE ID (il caricamento delle tariffe e dei corporate ID deve essere richiesto all'Ufficio Commerciale di BW Italia).
3. Le informazioni dell'Hotel caricate nel sistema BWH e relative alle tipologie di camera, ai pacchetti, ai servizi e alle altre informazioni utili, dovranno essere controllate e aggiornate prima dell'attivazione dell'800 Express per far sì che l'operatore sia in grado di rispondere velocemente e professionalmente alle domande dei vostri clienti.

È molto utile per gli operatori del CRO avere a disposizione tutte le informazioni più importanti, utili per rispondere alle richieste dei clienti. Per questo motivo è consigliabile preparare una breve presentazione dell'Hotel in cui racchiudere tutto quello che c'è da sapere per poter vendere al meglio a struttura.

## Modalità di trasferimento

Le modalità di attivazione del servizio sono le seguenti:

1. **Trasferimento automatico tramite centralino:** il cliente compone il numero dell'Hotel e ascolta un messaggio registrato che lo invita a premere 1 per fare una nuova prenotazione. La telefonata verrà trasferita automaticamente al CRO di Milano, dove un operatore risponderà entro pochi secondi (questa modalità richiede una modifica nella configurazione del centralino dell'Hotel)
2. **Trasferimento manuale:** lo staff dell'Hotel risponde a tutte le telefonate e trasferisce manualmente le richieste di prenotazione al CRO. Questa modalità vi offre maggiore flessibilità nello scegliere quando e quali chiamate trasferire.

Gli hotel italiani possono scegliere una delle seguenti opzioni:

- a) La telefonata può essere trasferita al numero verde 800 177 850 (questa opzione costa € 0.13 per ogni minuto di conversazione)
- b) La telefonata può essere trasferita al numero di Milano 02 82953410 – **opzione consigliata** (in questo caso il traffico telefonico è pagato dall'Hotel in base al contratto con la compagnia telefonica)

## Requisiti tecnici richiesti

- CID (*Caller Identification*) attivo: il numero di telefono dell'hotel deve essere completamente visibile, non può essere nascosto o limitato.
- Il nome dell'hotel verrà annunciato da un messaggio registrato, mostrato sul display del telefono e l'operatore risponderà in questo modo: "Buon giorno, sono XXX, come posso aiutarla?"
- Il centralino dell'Hotel dovrà essere abilitato a chiamate internazionali e numeri verdi.
- L'hotel dovrà disporre di più linee telefoniche in quanto ogni chiamata trasferita occuperà due linee contemporaneamente per tutta la durata della telefonata.
- L'hotel dovrà comunicare tutti i numeri di telefono che saranno utilizzati per il trasferimento di chiamata al CRO (front office, back office o altro).

## Fees & Pagamento

- Set up del centralino: 110€ (una tantum)
- Costo mensile: 100€
- Modalità di trasferimento **a** (chiamate trasferite al numero verde): 0.13€ /al minuto
- Modalità di trasferimento **b** [solo per gli Hotel italiani]: nessun costo aggiuntivo se la telefonata è trasferita al numero +39.02.82953410

I costi verranno addebitati mensilmente da BW International

## Termini & Condizioni

Il servizio è attivo durante l'orario di apertura del CRO: dalle 08:00 alle 20:00 (Central European time) da lunedì a venerdì (chiuso sabato e domenica)

Il CRO di Milano è chiuso nei seguenti giorni festivi: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio, Lunedì dell'Angelo.

A causa di limitazioni tecniche, non è possibile trasferire le chiamate a BW International negli Stati Uniti quando il CRO è chiuso.

Quando il centro prenotazioni è chiuso, il cliente ascolterà un messaggio registrato che lo invita a richiamare e a parlare direttamente con l'Hotel.