



# the Travel Academy





**Ore 15:00 – 15:30**

**PFG WORKSHOP**



In azienda i «protagonisti» di viaggi e trasferte:  
Ufficio Viaggi Interno + Travel Arranger



**Ore 15:30 – 17:00**

**PFG WORKSHOP**



In azienda i «protagonisti» di viaggi ed eventi:  
Ufficio Viaggi Interno + Focal Point







---

# TRAVEL ARRANGER





<b>TRAVEL ARRANGER</b>	<b>PASSEGGERO</b>
DANIELA PORFIRI	PELLICIONI DANIELE
EMANUELA MALATACCA	ARMENTO GIANLUCA
EMANUELA MALATACCA	RAGGI DE MARINI ENRICO
EMANUELA MALATACCA	LANZILOTTA VALERIA MARIA
FIGRELLA PEREGO	PARACHINI CESARE
FIGRELLA PEREGO	TOSCANA LUCREZIA
FIGRELLA PEREGO	FUSETTI MAURIZIO
FIGRELLA PEREGO	MONTANI FRANCESCO
FIGRELLA PEREGO	PANUTI ALESSANDRO
FIGRELLA PEREGO	MASUCCI ALESSANDRO
FIGRELLA PEREGO	COLOMBO MONICA
FIGRELLA PEREGO	PIEMONTESE GIANLUCA
SIMONA CUSINI	CAPPELLINI GIULIO
SIMONA CUSINI	AGOSTINI MASSIMO
SILVIA RUFFINI/GLORIA CORSALINI	COROPULIS NICOLA
TIZIANA FLAVIA BRAMBILLA	RINERO DARIO
VALENTINA BORGONOVO	KURT WALLNER



- Organizza la trasferta di lavoro dei suoi viaggiatori
- Conosce in maniera profonda le loro esigenze di viaggio
- Ricerca e consiglia le migliori soluzioni di viaggio
- Influenza le scelte del viaggiatore
- Opera in compliance alla travel policy e alle procedure di booking
- Contribuisce al saving aziendale







- Inserisce le richieste di trasferta nel portale ZTRAVEL e le richieste di SERVIZI TRAVEL nel portale CWT per conto di altri passeggeri.
- Il Travel Arranger delegato a prenotare servizi di viaggio per conto di altri viaggiatori dovrà:
  1. Accedere al portale HR/ZTRAVEL con le sue credenziali
  2. Inserire i dati della trasferta selezionando il viaggiatore associato;
  3. Ottenere l'ID TRASFERTA a conferma dell'approvazione del responsabile;
  4. Da portale HR/ZTRAVEL funzione «Prenotazioni» procedere con la richiesta servizi viaggio



Il portale CWT associa la trasferta al viaggiatore selezionato su portale HR/ZTRAVEL.

Pertanto:

- Il TRAVEL ARRANGER seleziona il passeggero SOLO su portale HR/ZTRAVEL
- Il portale CWT recepisce in automatico il nominativo del viaggiatore





### TEAM DI MEDA

VISTI CONSOLARI COLOMBO

Via Montepulciano 2

20124 MILANO

02 66710256

[visticonsolari@alice.it](mailto:visticonsolari@alice.it)

### TEAM DI TOLENTINO

Your Office in Rome srl

Via Attio Labeone 33 (Rm)

00175 - Roma

06 763426

[yor@yor.it](mailto:yor@yor.it)

Visionare le informazioni contenute sul sito del ministero degli esteri ([www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it)).

Per i paesi di destinazione il sito consente di essere costantemente aggiornati su tematiche

- sanitarie,
- ambientali
- politico/religiose.

Si possono recuperare diverse informazioni utili tra cui documenti necessari per il viaggio, informazioni di sicurezza, eventuali profilassi mediche da seguire prima della partenza, ecc.



# SCHEMA RIEPILOGATIVO SCENARI DI PRENOTAZIONE



**SCENARIO 1**  
«ALONE»



**SCENARIO 2**  
«TOGETHER»



**SCENARIO 3**  
«HABIT»

	VIAGGIO INDIVIDUALE	EVENTI AZIENDALI	HOTEL ABITUALI	
<b>INIZIO</b>	NUMERO TRASFERTA Richiesta & Approvazione Esigenza tracciabilità	NUMERO TRASFERTA Richiesta & Approvazione Esigenza tracciabilità	NUMERO TRASFERTA Richiesta & Approvazione Esigenza tracciabilità	<b>COSTANTE</b>
<b>SVILUPPO</b>	PORTALE CWT B2G Acquisto servizi travel Pagamento AIRPLUS su N. TRASFERTA confluisce in ZTRAVEL	PORTALE CWT B2G Acquisto servizi (treno/auto/volo) Pag.to AIRPLUS	FOCAL POINT & UFF. VIAGGI Acquisto servizi (hotel/ingresso/transfer) Pag.to AIRPLUS	<b>VARIABILE</b>
	FUORI POLICY @ UFF. VIAGGI Approvazione Esigenza di controllo & Equità Interna	NUMERO TRASFERTA Pagato AIRPLUS confluisce in ZTRAVEL	EVENTO Pagato AIRPLUS <u>non</u> confluisce in ZTRAVEL	
<b>FINE</b>	NOTA SPESE Inserimento & Approvazione Pagato VIAGGIATORE confluisce in ZTRAVEL	NOTA SPESE Inserimento & Approvazione Pagato VIAGGIATORE confluisce in ZTRAVEL	NOTA SPESE Inserimento & Approvazione Pagato VIAGGIATORE confluisce in ZTRAVEL	<b>COSTANTE</b>



### TRAVEL

#### Scenari di prenotazione

Con **ID trasferta** il viaggiatore procede con la richiesta di servizi travel secondo tre possibili scenari:

**I - Scenario «Alone» : viaggio individuale**

**II - Scenario «Together»: eventi aziendali**

**III - Scenario «Habit»: hotel abituali**

#### **WARNING!**

Le richieste di servizi travel che perverranno a CWT senza ID TRASFERTA **non** potranno essere processate dall'Agenzia Viaggi.

In questi casi CWT risponderà al viaggiatore di richiedere servizi travel attraverso il portale HR/ZTRAVEL.

#### **CONTATTI CWT**

In un'ottica di miglioramento del servizio i nuovi contatti del team operativo CWT sono:

Email: [poltronafrau.it@contactcwt.com](mailto:poltronafrau.it@contactcwt.com)

Telefono: +39 011 19523232



### TRAVEL

#### I - Scenario «Alone» : viaggio individuale

Il viaggiatore inserisce la richiesta di tutti i servizi travel nel portale **CWT BOOK2GO** tramite link integrato in ZTRAVEL.

I dati di testata inseriti in ZTRAVEL (incluso ID trasferta) sono caricati in automatico nella testata CWT BOOK2GO e non sono modificabili.

Il viaggiatore riceve da CWT:

- Mail 1 con la conferma di presa in carico della richiesta;
- Mail 2 con le soluzioni di viaggio

Il viaggiatore conferma a CWT le soluzioni di viaggio prescelte via e-mail.

CWT effettua il pagamento dei servizi travel e invia i documenti di viaggio.

Il pagamento a cura di CWT di tutti i servizi viaggio relativi a ID trasferta confluisce in ZTRAVEL.

#### **WARNING!**

Le richieste di servizi travel che perverranno a CWT senza ID TRASFERTA e al di fuori dal portale CWT BOOK2GO **non** potranno essere processate dall'Agenzia Viaggi.

In questi casi CWT risponderà al viaggiatore di richiedere servizi travel attraverso il portale HR/ZTRAVEL.



### TRAVEL

**WARNING:** La comunicazione con CWT deve essere chiara, puntuale e completa.

Si raccomanda dunque di:

- INVIARE SEMPRE A CWT richieste chiare, complete e dirette per poter attivare la richiesta di servizi di viaggio per la trasferta seguendo l'iter designato nella nuova procedura ZTRAVEL 2.0.
- GESTIRE SEPARATAMENTE eventuali email di confronto su valutazione trasferta tra colleghi (POLTRONA FRA SPA, CASSINA SPA, CAP DESIGN SPA).
- NON INSERIRE MAI il team operativo CWT nello scambio email interno.

Si raccomanda dunque di:

- INDICARE SEMPRE eventuali hotel specifici e preferenziali oppure zone/indirizzo di interesse nel campo NOTE in fase di inserimento richiesta HOTEL in CWT BOOK2GO al fine di ottimizzare tempi e risorse nel processo di ricerca e prenotazione da parte di CWT. In mancanza di tali informazioni, CWT proporrà la soluzione best buy nella destinazione indicata indipendentemente dalla location.
- INDICARE SEMPRE eventuali orari di partenza e arrivo VOLI o eventuali TRENI specifici per nel campo NOTE in fase di inserimento richiesta AEREO/TRENO in CWT BOOK2GO al fine di ottimizzare tempi e risorse nel processo di ricerca e prenotazione da parte di CWT.



## TRAVEL

### Richieste servizi travel : ECCEZIONI

Le richieste di servizi di viaggio all'agenzia Carlson Wagonlit Travel per **OSPITI, COLLABORATORI ESTERNI, EXPAT, MONTATORI** saranno in modalità offline (via e-mail) e dovranno includere sempre i seguenti dati obbligatori:

- . Azienda di fatturazione
- . Centro di costo
- . Commessa (se disponibile)
- . Tipologia passeggero: EXTERNAL (collaboratore esterno) oppure GUEST (ospite)

**WARNING:** In mancanza di tali informazioni CWT non potrà processare la richiesta ed emettere i titoli di viaggio.

#### **WARNING:**

- a. Le richieste provenienti DIRETTAMENTE da OSPITI e/o COLLABORATORI ESTERNI non potranno essere processate da CWT
- b. La richiesta e prenotazione di servizi travel per OSPITE/COLLABORATORE ESTERNO dovrà essere inviata a CWT e gestita dal FOCAL POINT o referente interno PFG in modalità offline (via e-mail), indicando i dati obbligatori: azienda di fatturazione, cdc, commessa
- c. Il FOCAL POINT di riferimento dovrà indicare nella email tutti i riferimenti di cui sopra



## TRAVEL

## Nuovi contatti Team Operativo CWT

Giorni di esercizio:	Lunedì-Venerdì
Orari di esercizio:	dalle 08.00 alle 20.00
Periodo Natale/Agosto:	dalle 09.00 alle 18.00
!!!NOVITA'!!! E-mail e Numero di telefono dedicati Team Operativo:	<a href="mailto:Poltronafrau.it@contactcwt.com">Poltronafrau.it@contactcwt.com</a> <b>+39 011 19523232</b>
Servizio Emergenza Italia (CWT Italy Emergency Centre):	Weekend e Festivi (24 ore); Lunedì-Venerdì (20.00-08.00)
Numero Servizio Emergenza Italia:	Stesso numero del Team Operativo <b>+39 011 19523232</b>
Servizio Emergenza Londra (London Emergency Centre):	24, 25, 31 Dicembre; 1 Gennaio; Domenica di Pasqua
Numero Servizio Emergenza Londra:	Stesso numero del Team Operativo <b>+39 011 19523232</b>
Password Servizio Emergenza:	Servizio soggetto a password* e service fee dedicata **

\* Password comunicata ai Focal Point. Servizio da utilizzarsi esclusivamente nei casi di reale emergenza in viaggio

\*\* € 29 a chiamata



## TRAVEL

**II - Scenario «Together»: eventi aziendali****Prenotazione VOLO/TRENO/AUTO**

Come per lo scenario «Alone» anche per lo scenario «Together» il viaggiatore, con **ID trasferta**, inserisce la richiesta di tutti i servizi travel nel portale **CWT BOOK2GO** tramite link integrato in **ZTRAVEL**. *Vedi paragrafo scenario I «Alone»*

**Prenotazione HOTEL**

Il viaggiatore non richiede prenotazione albergo a CWT ma comunica la sua esigenza di accomodation al rispettivo FOCAL POINT che, per gli eventi aziendali, raccoglie il fabbisogno camere/transfer/ingresso fiera e lo trasmette all'Ufficio Viaggi Interno. L'Ufficio Viaggi Interno effettua la prenotazione «massiva» dell'allotment camere gestendo rooming list e pagamenti.

**Elenco Focal Point EVENTI:**

NOME/COGNOME	AREA DI RIFERIMENTO	RESPONSABILE	DIRETTORE DI FUNZIONE/FOCAL POINT
Tiziana Flavia Brambilla	Direzione e CEO/JANUS ET CIE/HAWORTH	RINERO DARIO	RINERO DARIO
Fiorella Perego	PFG CORPORATE (FINANCE/HR/IT/LEGAL) MEDA/TOLENTINO/WORLDWIDE	PARACHINI CESARE	PARACHINI CESARE
Emanuela Malatacca	CASSINA BRAND/R&D/PRODUCTION MEDA	BRAMBILLA TIZIANA	RINERO DARIO
Enrica Porro	CASSINA ITALY/EMEA/USA Trade Marketing & Communication	BOCCHIOLA ANDREA	RAGGI ENRICO
Chiara Terminelli	CASSINA ITALY/EMEA/ASIA Trade Marketing & Communication	BOCCHIOLA ANDREA	RAGGI ENRICO
Laura Caronni	Cassina Allestimenti	CALDERINI EMILIANO	ARMENTO GIANLUCA
Chiara Colombini	CUSTOM INTERIORS/CONTRACT CASSINA/POLTRONA FRAU WORLDWIDE	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
Chiara Colombini	INTERIORS IN MOTION POLTRONA FRAU TOLENTINO/WORLDWIDE	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
Chiara Colombini	DIECI DIECI	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
Anna Rita Petritoli	Poltrona Frau Italia/Emea/Asia/USA Trade Marketing & PF Communication	GHILOTTI FEDERICA	COROPULIS NICOLA
Silvia Ruffini	POLTRONA FRAU BRAND/R&D/PRODUCTION	COROPULIS NICOLA	RINERO DARIO
Benedetta Pesci	Poltrona Frau Allestimenti & Marketing	MARZIONI GRAZIANO	COROPULIS NICOLA
Simona Cusini	Cap Design WORLDWIDE	CASTELLI ANDREA	AGOSTINI MASSIMO





## TRAVEL

### Esempio comunicazione dati per prenotazione hotel HABIT

- L'utente riceve da portale HR/ZTRAVEL conferma trasferta approvata:

**Da:** [HRPortal@poltronafraugroup.com](mailto:HRPortal@poltronafraugroup.com)>

**Inviato:** mercoledì 12 aprile 2017 16:13

**A:** Mario Rossi

**Oggetto:** Trasferta APPROVATA - CASSINA SPA – ROSSI MARIO

Gentile Collega.

Ti comunichiamo che la tua trasferta è stata APPROVATA.

Dettagli richiesta :

ROSSI MARIO - Codice : 0000530

CASSINA SPA - Codice : 000001

Trasferta Numero : 180

Altri dettagli :

da MEDA a TOLENTINO

dal 26-04-2017 al 27-04-2017

Note:

Si prega di non rispondere a questa mail, generata automaticamente dal sistema.



**DATI OBBLIGATORI DA  
COMUNICARE PER  
PRENOTAZIONE HOTEL HABIT**



### TRAVEL

- L'utente inoltra direttamente all'hotel abituale la mail di approvazione ricevuta da portale HR/ZTRAVEL che contiene tutti i dati necessari all'hotel per la richiesta della prenotazione.
  - NOME, COGNOME
  - DATE DI SOGGIORNO (check-in e check-out)
  - CODICE DIPENDENTE
  - CODICE AZIENDA
  - ID TRASFERTA

Il costo della prenotazione verrà inserito nella fattura mensile riepilogativa e pagato dall'azienda.
- In mancanza dei dati obbligatori (ID TRASFERTA, CODICE DIPENDENTE, CODICE AZIENDA) il viaggiatore dovrà provvedere al pagamento diretto in albergo e al successivo inserimento in nota spese.
- Per il personale non dipendente quali ospiti, collaboratori esterni le richieste di prenotazione avverranno come di consueto e riporteranno le seguenti informazioni:
  - Nominativi ospiti;
  - Date soggiorno (check-in e check-out);
  - Tipologia passeggero OSPITI / COLLABORATORI ESTERNI;
  - Azienda di fatturazione
  - Centro di costo/ commessa.

Il costo della prenotazione verrà inserito nella fattura mensile riepilogativa e pagato dall'azienda.



## TRAVEL

### Portale HR/ZTRAVEL

Si ricorda che l'iter per l'inserimento delle trasferte è il seguente:

- Inserire RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE TRASFERTA su PORTALE HR/ ZTRAVEL
- Inserire VARIAZIONI su PORTALE HR/ZTRAVEL SOLO fino alla data di inizio della trasferta
- **WARNING:** Una volta iniziata la trasferta OGNI VARIAZIONE NON verrà gestita da PORTALE CWT BOOK TO GO ma tramite comunicazione diretta a CWT

### Prenotazione HOTEL

Si faccia riferimento alle slide precedenti

### Prenotazioni AEREO/TRENO su portale CWT

- Selezionare il tasto AEREO/TRENO dal menu "Servizi Assisted" ed inserire i dati necessari, cliccare in fine su OK. I campi evidenziati in rosso sono obbligatori.
- Dopo aver inserito il servizio di andata, indicare quello del ritorno cliccando sul tasto Crea Ritorno.
- È possibile inoltre aggiungere ulteriori tratte attraverso il bottone Aggiungi Tratta.

**WARNING:** Una volta iniziata la trasferta OGNI VARIAZIONE NON verrà gestita da PORTALE CWT BOOK TO GO ma tramite comunicazione diretta a CWT



Carlson  
Wagonlit  
Travel







# UFFICIO VIAGGI INTERNO





## Ufficio Viaggi Interno

L'Ufficio Viaggi Interno rimane sempre a disposizione per eventuali necessità con i seguenti riferimenti:



**GRETA VERGANI** - T +39 0362 372 381 Cell. +39 327 4712708

e-mail [greta.vergani@cassina.it](mailto:greta.vergani@cassina.it)



È opportuno che l'Ufficio Viaggi Interno sia in copia SOLO nelle seguenti email con CWT:

- Segnalazioni problemi portale ZTRAVEL/CWT BOOK2GO
- Richieste FUORI POLICY
- Richieste offline (scenario "INDIVIDUALE")
- Richieste offline HOTEL scenario "HABIT"
- Richieste offline HOTEL scenario "TOGETHER", solo da FOCAL POINT per rooming list/servizi travel per ciascuna area (NO comunicazioni tra focal point e suo team)
- Richieste offline servizi transfer a fornitori esterni (previa verifica disponibilità di servizi interni) solo per: richiesta iniziale, recap finale e invio del modulo per opportuna verifica della fattura.



### 1. Esecutiva

- Prenotazioni hotel
- Coordinamento e prenotazioni di allotment camere/servizi travel per fiere, eventi interni, training e visite clienti

### 2. Supervisione

- Controllo sull'operato giornaliero dell'agenzia viaggi
- Focus su cost saving
- Controllo sul rispetto della travel policy e analisi/autorizzazione fuori policy

### 3. Negoziazione (in collaborazione con Ufficio Acquisti Indiretti)

- Analisi dati di viaggio
- Accordi con hotel, compagnie aeree, ferroviarie, autonoleggi







- ❑ Incontri periodici con compagnie aeree, catene alberghiere, hotel indipendenti, compagnie ferroviarie e di autonoleggio per stipula nuovi accordi o rinnovo di accordi esistenti
- ❑ Incontri periodici con l'agenzia viaggi CWT (ca. ogni 4 mesi – 3 incontri annuali)
- ❑ Incontri periodici con Travel Arranger e Focal Point per condivisione temi travel (es. Prenotazioni individuali/prenotazioni di gruppo, CWT Portrait), al fine di convogliare le informazioni e sensibilizzare gli utenti della propria area di riferimento sui principali temi travel
- ❑ Coinvolgimento dell'area Luxury Interiors per esplorazione sinergie (specialmente con hotel e vettori aerei)
- ❑ Negoziazione di accordi leisure travel per personale PFG





**CONSUNTIVI EVENTI**

- Per migliorare di volta in volta la gestione di allotment, viaggi e ingressi fiera

**CONVENZIONE NUOVE STRUTTURE ALBERGHIERE**

**ACCORDI CON NUOVE COMPAGNIE AEREE**

**CONVENZIONE CON TRENITALIA E ITALO**

**IMPLEMENTAZIONE CWT LISTENS**

- Per accogliere le istanze di tutti i viaggiatori

**NOTA OPERATIVA HOTEL HABIT**

**NOTA OPERATIVA PREPAGAMENTO HOTEL**

**NOTA OPERATIVA CWT PORTRAIT**

**ACCORDI PER VIAGGI LEISURE (Trenitalia e Easyjet)**

**REVISIONE TRAVEL POLICY**





## ❑ INDUCTION NEO ASSUNTI

- Per migliorare la consapevolezza del dipendente

## ❑ TRAVEL ACADEMY

- Un programma per confrontarci e informarci

## ❑ INTRANET AZIENDALE

- Caricate tutte le note operative inviate

## ❑ TRAVEL SURVEY

- Per recepire richieste e suggerimenti da parte dei viaggiatori

## ❑ TRASFERITA DIGITALE

- Rendere autonomi e digitali i viaggiatori:  
tutti i servizi in una APP

*Al 1° febbraio 2018 registriamo che 100 dei nostri 400 viaggiatori hanno su dispositivo mobile la APP CWT TO GO che rende il viaggio una **TRASFERITA DIGITALE**, ovvero privo di materiale cartaceo; tutte le tue informazioni di viaggio, hotel e noleggio auto saranno infatti racchiuse in una sola APP*

Carlson  
Wagonlit  
Travel

Hi DARIO

Welcome to Carlson Wagonlit Travel

Your account has been set up and you can now easily book and manage your business travel.



All your travel info in one place

Whether reservations are made by you or a travel agent, all of your travel information is available through your [travel website](#) and CWT To Go mobile app (also accessible offline). You can use the same account credentials to log into both.

Stay synced while on the go

With CWT To Go you can book the hotel of your choice based on your personal preferences, your company's program and other travelers' recommendations. You can also view all your travel information, get real-time flight notifications and get help from a travel agent while on the go. [Learn more](#)



 **LUFTHANSA**  **Lufthansa**

 **EMIRATES**




 **SINGAPORE AIRLINES** **SINGAPORE AIRLINES** 

 **EASYJET**



Parte della **STAR ALLIANCE**



 **TURKISH AIRLINES**  
**(dal 2018)**




 **JV ALITALIA**  
(Alitalia, Delta, KLM, AirFrance)  
Parte della  
**SKY TEAM ALLIANCE**



**SKYTEAM**  
YOUR AIRLINE ALLIANCE



20 WORLD-CLASS MEMBER AIRLINES  
OFFERING YOU SEAMLESS TRAVEL  
AROUND THE GLOBE  
skyteam.com

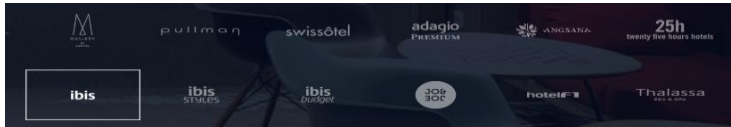
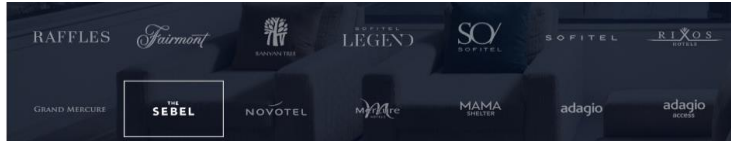
 **ONE WORLD**  
(British Airways, Iberia, Finnair, American Airlines)  
**(dal 2018)**





## ACCOR

## ACCOR HOTELS



## NH HOTELS



## STARHOTELS

## STARHOTELS<sup>®</sup> L'ITALIA NEL CUORE



## HILTON

## Hilton



## ATA – UNA HOTELS



## MELIA





CAR RENTAL

**AVIS**<sup>®</sup>  
Autonoleggio



TRENITALIA



LIMO SERVICE

POZZOLI  
NEWPLANET  
TAXI SEVESO  
ARIENTI



21 Febbraio 2018

# the Travel Academy





# FOCAL POINT



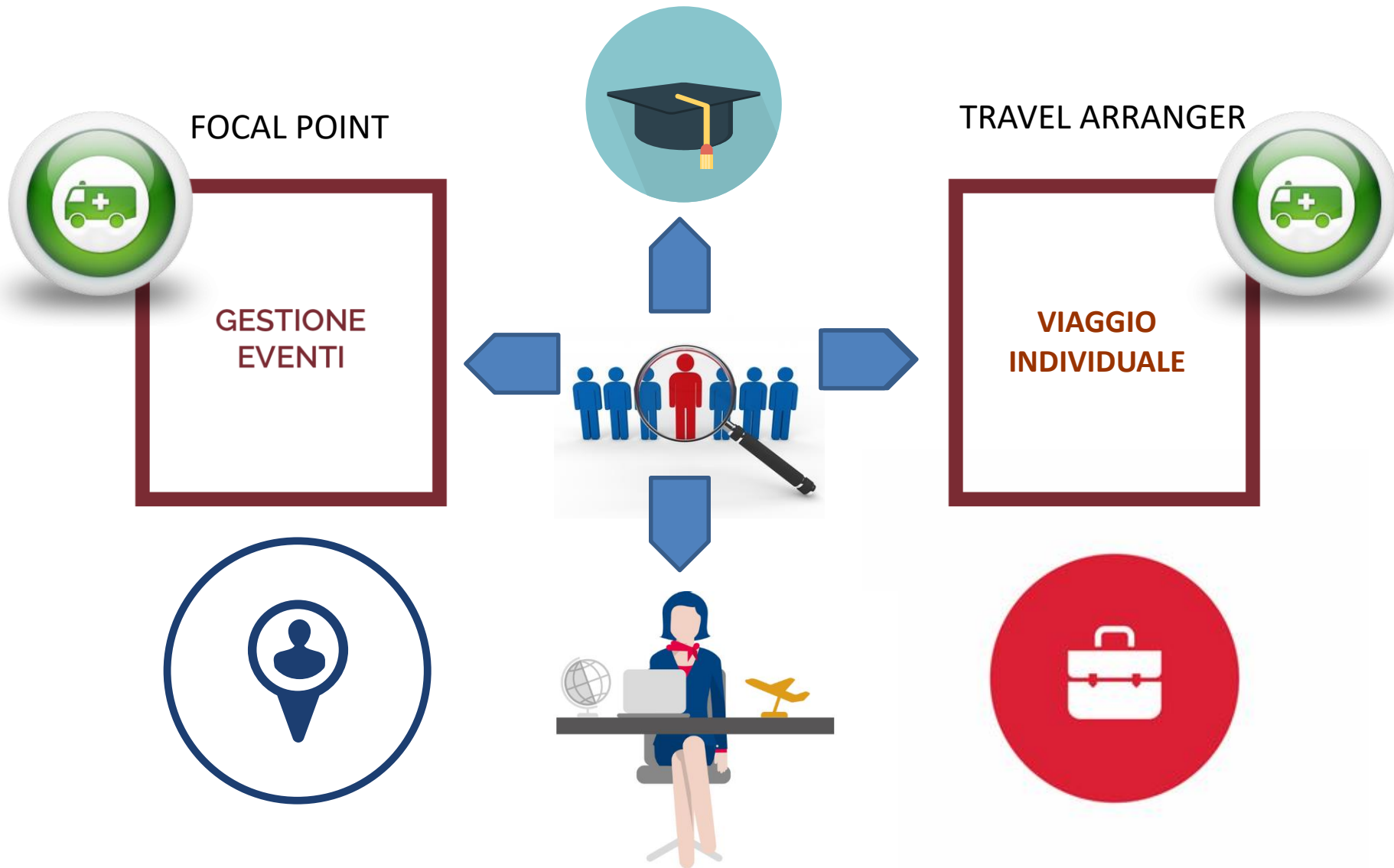




# FOCAL POINT EVENTI -- CHI SONO



	NOME/COGNOME	AREA DI RIFERIMENTO	RESPONSABILE	DIRETTORE DI FUNZIONE/FOCAL POINT
FP+TA	Tiziana Flavia Brambilla	Direzione e CEO/JANUS ET CIE/HAWORTH	RINERO DARIO	RINERO DARIO
FP+TA	Fiorella Perego	PFG CORPORATE (FINANCE/HR/IT/LEGAL) MEDA/TOLENTINO/WORLDWIDE	PARACHINI CESARE	PARACHINI CESARE
FP+TA	Emanuela Malatacca	CASSINA BRAND/R&D/PRODUCTION MEDA	BRAMBILLA TIZIANA	RINERO DARIO
FP	Enrica Porro	CASSINA ITALY/EMEA/USA Trade Marketing & Communication	BOCCHIOLA ANDREA	RAGGI ENRICO
FP	Chiara Terminelli	CASSINA ITALY/EMEA/ASIA Trade Marketing & Communication	BOCCHIOLA ANDREA	RAGGI ENRICO
FP	Laura Caronni	Cassina Allestimenti	CALDERINI EMILIANO	ARMENTO GIANLUCA
FP	Chiara Colombini	CONTRACT CASSINA/POLTRONA FRAU WORLDWIDE	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
FP+TA	Gloria Corsalini/Silvia Ruffini	INTERIORS IN MOTION POLTRONA FRAU TOLENTINO/WORLDWIDE CAR	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
FP	Chiara Colombini	DIECI DIECI	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Federica Cadamuro	Cassina Contract	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Rosa Mangone	Cassina Contract	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Emanuela Mambretti	Cassina Contract	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Barbara Artico	Cassina Contract	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Cristina Oliveri	Cassina Contract	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Elisa Paviglianiti	Cassina Contract	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
	Chiara Marucci	Poltrona Frau Contract	GULLINI ALBERTO	WALLNER KURT
	Eleonora Vissani	Poltrona Frau Marketing	MARZIONI GRAZIANO	COROPULIS NICOLA
FP	Anna Rita Petritoli	Poltrona Frau Italia/Emea/Asia/USA Trade Marketing & PF Communication	GHILOTTI FEDERICA	COROPULIS NICOLA
FP+TA	Gloria Corsalini/Silvia Ruffini	POLTRONA FRAU BRAND/R&D/PRODUCTION	COROPULIS NICOLA	RINERO DARIO
FP	Benedetta Pesci	Poltrona Frau Allestimenti & Marketing	MARZIONI GRAZIANO	COROPULIS NICOLA
FP+TA	Simona Cusini	Cap Design WORLDWIDE	CASTELLI ANDREA	AGOSTINI MASSIMO
	Elena Pellecchia	Cap Design Trade marketing	CASTELLI ANDREA	AGOSTINI MASSIMO
	Viviana Cavallaro	Cap Design Trade marketing	CASTELLI ANDREA	AGOSTINI MASSIMO





## ORGANIZATION

- Necessità di riconoscere il ruolo di focal point
- Misurazione di contenuti e performance



## BUSINESS TRAVEL

### Operativo

- Raccolta fabbisogno camere e servizi travel in occasione di eventi aziendali per area di riferimento, con vantaggio di ottimizzazione tempi, costi e teamwork
- Inserimento profili viaggiatori per dipendenti non provvisti di e-mail aziendale /CWT Portrait

### Strategico

- Raccolta di informazioni per area di competenza
- Punto di riferimento per temi travel e travel policy («travel ambassador»)
- Diffusione e raccolta di informazioni travel all'interno del proprio team





	UFFICIO VIAGGI INTERNO	FOCAL POINT
OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementa il Calendario Eventi con la prenotazione di allotment camere/transfer/ingressi per fiere, eventi aziendali, training e visite clienti.</li><li>• Raccoglie il fabbisogno camere dai FOCAL POINT per questi eventi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raccoglie il fabbisogno camere/transfer/ingressi per il proprio team e lo trasmette all'Ufficio Viaggi interno per consolidamento PFG.</li><li>• Monitora aggiornamento profili viaggiatori su CWT PORTRAIT per il proprio team e inserisce profilo dei viaggiatori sprovvisti di e-mail.</li></ul>
STRATEGICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitora l'Agenzia Viaggi CWT per garantire l'acquisto di soluzioni viaggio in policy e l'ottimizzazione continua di spese viaggio (cost saving)</li><li>• Monitora il rispetto della Travel Policy.</li><li>• Valuta, autorizza o respinge i Fuori Policy in accordo con la direzione.</li><li>• Elabora e Analizza le statistiche di viaggio.</li><li>• Negozia accordi corporate con fornitori servizi travel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La raccolta del fabbisogno servizi travel nello scenario «together» contribuisce a una pianificazione di modalità e costi di viaggio.</li><li>• In qualità di «Travel Ambassador» è il punto di riferimento per temi TRAVEL e TRAVEL POLICY all'interno del proprio team</li></ul>





# SCHEMA RIEPILOGATIVO SCENARI DI PRENOTAZIONE



**SCENARIO 1**  
«ALONE»



**SCENARIO 2**  
«TOGETHER»



**SCENARIO 3**  
«HABIT»

	VIAGGIO INDIVIDUALE	EVENTI AZIENDALI	HOTEL ABITUALI	
<b>INIZIO</b>	NUMERO TRASFERTA Richiesta & Approvazione Esigenza tracciabilità	NUMERO TRASFERTA Richiesta & Approvazione Esigenza tracciabilità	NUMERO TRASFERTA Richiesta & Approvazione Esigenza tracciabilità	<b>COSTANTE</b>
<b>SVILUPPO</b>	PORTALE CWT B2G Acquisto servizi travel Pagamento AIRPLUS su N. TRASFERTA confluisce in ZTRAVEL  FUORI POLICY @ UFF. VIAGGI Approvazione Esigenza di controllo & Equità Interna	PORTALE CWT B2G Acquisto servizi (treno/auto/volo) Pag.to AIRPLUS  NUMERO TRASFERTA Pagato AIRPLUS confluisce in ZTRAVEL	FOCAL POINT & UFF. VIAGGI Acquisto servizi (hotel/ingresso/transfer) Pag.to AIRPLUS  EVENTO Pagato AIRPLUS <u>non</u> confluisce in ZTRAVEL	<b>VARIABILE</b>
<b>FINE</b>	NOTA SPESE Inserimento & Approvazione Pagato VIAGGIATORE confluisce in ZTRAVEL	NOTA SPESE Inserimento & Approvazione Pagato VIAGGIATORE confluisce in ZTRAVEL	NOTA SPESE Inserimento & Approvazione Pagato VIAGGIATORE confluisce in ZTRAVEL	<b>COSTANTE</b>



## TRAVEL

**II - Scenario «Together»: eventi aziendali****Prenotazione VOLO/TRENO/AUTO**

Come per lo scenario «Alone» anche per lo scenario «Together» il viaggiatore, con **ID trasferta**, inserisce la richiesta di tutti i servizi travel nel portale **CWT BOOK2GO** tramite link integrato in **ZTRAVEL**. *Vedi paragrafo scenario I «Alone»*

**Prenotazione HOTEL**

Il viaggiatore non richiede prenotazione albergo a CWT ma comunica la sua esigenza di accomodation al rispettivo FOCAL POINT che, per gli eventi aziendali, raccoglie il fabbisogno camere/transfer/ingresso fiera e lo trasmette all'Ufficio Viaggi Interno. L'Ufficio Viaggi Interno effettua la prenotazione «massiva» dell'allotment camere gestendo rooming list e pagamenti.

**Elenco Focal Point EVENTI:**

NOME/COGNOME	AREA DI RIFERIMENTO	RESPONSABILE	DIRETTORE DI FUNZIONE/FOCAL POINT
Tiziana Flavia Brambilla	Direzione e CEO/JANUS ET CIE/HAWORTH	RINERO DARIO	RINERO DARIO
Fiorella Perego	PFG CORPORATE (FINANCE/HR/IT/LEGAL) MEDA/TOLENTINO/WORLDWIDE	PARACHINI CESARE	PARACHINI CESARE
Emanuela Malatacca	CASSINA BRAND/R&D/PRODUCTION MEDA	BRAMBILLA TIZIANA	RINERO DARIO
Enrica Porro	CASSINA ITALY/EMEA/USA Trade Marketing & Communication	BOCCHIOLA ANDREA	RAGGI ENRICO
Chiara Terminelli	CASSINA ITALY/EMEA/ASIA Trade Marketing & Communication	BOCCHIOLA ANDREA	RAGGI ENRICO
Laura Caronni	Cassina Allestimenti	CALDERINI EMILIANO	ARMENTO GIANLUCA
Chiara Colombini	CUSTOM INTERIORS/CONTRACT CASSINA/POLTRONA FRAU WORLDWIDE	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
Chiara Colombini	INTERIORS IN MOTION POLTRONA FRAU TOLENTINO/WORLDWIDE	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
Chiara Colombini	DIECI DIECI	BALESTRA MICHELE	WALLNER KURT
Anna Rita Petritoli	Poltrona Frau Italia/Emea/Asia/USA Trade Marketing & PF Communication	GHILOTTI FEDERICA	COROPULIS NICOLA
Silvia Ruffini	POLTRONA FRAU BRAND/R&D/PRODUCTION	COROPULIS NICOLA	RINERO DARIO
Benedetta Pesci	Poltrona Frau Allestimenti & Marketing	MARZIONI GRAZIANO	COROPULIS NICOLA
Simona Cusini	Cap Design WORLDWIDE	CASTELLI ANDREA	AGOSTINI MASSIMO



Al termine di ogni evento, il FOCAL POINT riceve dall'Ufficio Viaggi un  
**CONSUNTIVO EVENTO**



La performance del FOCAL POINT è fondamentale per la programmazione dell'evento aziendale.



Raccogliere il fabbisogno camere nei tempi designati ci permette di organizzare al meglio il soggiorno dei nostri colleghi e di ottimizzare i costi accommodation.

Per questo motivo, al termine di ogni evento, insieme al CONSUNTIVO EVENTO, il Focal Point riceve anche una EVENT SCORE CARD con la valutazione della performance del Focal Point in relazione al CONSUNTIVO EVENTO

### **FOCAL POINT COMPLIANCE:**

Rating: GOOD ALMOST GOOD NOT GOOD





# CONSUNTIVO EVENTO: MAISON OBJET (GENNAIO 2018)

## 1. EVENTO

**MAISON OBJET GENNAIO 2018**  
**PARIGI, 19-23 GENNAIO 2018**

Gentili Colleghe,

Vi invio in allegato il file riepilogativo dell'evento MAISON OBJET GENNAIO 2018 per vostra informazione e condivisione.

Vi segnalo che il file allegato può essere uno spunto ed una base di partenza per la pianificazione presenze e budget costi per la futura edizione dell'evento.

## 2. OSSERVAZIONI

In questo caso (PARIGI) la raccolta del fabbisogno camere è stata purtroppo troppo frammentaria.

Infatti, mentre un primo blocco di stanze sono state richieste e confermate prima del periodo estivo, alcune richieste (30%) sono arrivate sotto data con conseguente impossibilità di includere nell'allotment aziendale tali room nights.

## 3. FOCAL POINT COMPLIANCE: NOT GOOD

[Rating: GOOD – ALMOST GOOD – NOT GOOD]

IL 30% delle prenotazioni sono state gestite tramite CWT perché l'hotel contrattualizzato per l'allotment non aveva più disponibilità a causa del ritardo con il quale sono pervenute le richieste

## 4. ROOMING LIST: NOT GOOD

[Rating: GOOD – ALMOST GOOD – NOT GOOD]

Per questo evento è stata scelta una sola struttura di riferimento

HOTEL SAINT GERMAIN: I responsabili unitamente ai manager hanno preferito pernottare nella stessa struttura identificata per il WORKFORCE TEAM

- Tempi di risposta nella raccolta del fabbisogno camere -> non soddisfacenti (il 30% dei viaggiatori è rimasto escluso dalla programmazione)
- Ruolo di pianificazione del FOCAL POINT limitato al 70% dei casi

## PRENOTAZIONI INDIVIDUALI

- Le prenotazioni individuali si sono rese necessarie a causa di una mancanza di camere presso l'hotel identificato per la fiera.





### CONSUNTIVO EVENTO: MAISON OBJET (GENNAIO 2018)

#### 5. **BADGE ALMOST GOOD**

[Rating: GOOD – ALMOST GOOD – NOT GOOD]

- Le richieste per i PASS sono state poche e sono state effettuate a pochi giorni dalla fiera
- La procedura non è risultata fluida

#### 6. **CONCLUSIONI**

La procedura di raccolta fabbisogno camere e servizi (ingressi fiere, transfer, ecc.) cui i FOCAL POINT sono chiamati e la conseguente gestione centralizzata continua a portare a significativi risultati in termini di controllo costi e si conferma pertanto obbligatoria, e non facoltativa, per tutti gli eventi aziendali in Italia e all'estero.

Vi ringraziamo per la vostra collaborazione nella raccolta del fabbisogno camere e confidiamo nel vostro impegno a rispettare le scadenze indicate. Raccogliere il fabbisogno camere nei tempi designati ci permette di organizzare al meglio il soggiorno dei nostri colleghi e di ottimizzare i costi accommodation.

Purtroppo questo evento non è stato gestito nel migliore dei modi e secondo le tempistiche necessarie per fare in modo che i colleghi possano soggiornare tutti in strutture di pari livello contrattualizzate dall'Ufficio Viaggi Interno

Vi ringraziamo per la vostra preziosa collaborazione.

Siamo a vostra completa disposizione per ogni necessità che dovesse presentarsi o incertezza circa la procedura di raccolta fabbisogno camere per eventi.

Cordiali saluti,  
Greta

# EVENT CALENDAR 2018

Poltrona Frau Group

GEN

FEB

MAR

APR

External  
Events

- ❑ IMM 2018  
Colonia, 15-21/01/2018
- ❑ Maison & Objet  
Parigi, 19-23/01/2018

- ❑ Stockom Furn. Fair  
Stoccolma, 06-10/02/2018
- ❑ Lineapelle  
Rho, 20-22/02/2018

- ❑ Munich Creative Business Week  
Monaco, 03-11/03/2018
- ❑ 87° Motorshow  
Ginevra, 08-18/03/2018
- ❑ Design Shanghai  
Shanghai, 14-17/03/2018
- ❑ IFFS (international Furniture Fair SIN),  
Singapore, 11-13/03/2018
- ❑ Art Basel  
Hong Kong, 29-31/03/2018
- ❑ Passenger Terminal EXPO 2018  
(PF Contract) Stoccolma, 20-22/03/2018
- ❑ MIPIM, Cannes 12-16 Marzo **NEW**

- ❑ Salone Del Mobile HAWORTH  
Rho, 17-22/04/2018
- ❑ Aircraft Interiors 2018  
Amburgo, 10-12/04/2018

- ❑ Inaugurazione Showroom PF  
Texas – 15-16/02/18 **NEW**

Internal  
Events

- ❑ Strategy Meeting (Milano)  
05-08/03/18
- ❑ Inaugurazione Showroom PF  
a Dubai – 13/03/18 **NEW**
- ❑ Inaugurazione Showroom PF  
a Tokyo – 15/03/18 **NEW**

Haworth  
Meetings

- ❑ NEO **NEW**  
Milan, 16-19 Jan 2018



# EVENT CALENDAR 2018



External Events

- ❑ [LIGNA 2017 Fiera BIENNALE] **HAWORTH'** 27-31/05/2019 **TBC**
- ❑ ICFF 2017 **HAWORTH'** New York, 20-23/05/2018
- ❑ Clerkenwell Design Week Londra, 22-24/05/2018
- ❑ EBACE 2018 Ginevra, 29-31/05/2018
- ❑ Designer's Days Parigi, 02-14/05/2018 **TBC**

- ❑ NEOCON 2017 Chicago, 11-13/06/2018
- ❑ Art Basel 2017 **HAWORTH'** Basilea, 14-17/06/2018

- ❑ IDFFHK Hong Kong, 25-27/08 **TBC**

Internal Events

- ❑ MANAGEMENT MEETING Tolentino, 22-23/06 **TBC**

Haworth Meetings

- ❑ HAWORTH JOINT MEETING Tolentino, 19-21/06 **TBC**



# EVENT CALENDAR 2018

	SET	OTT	NOV	DIC
External Events	<ul style="list-style-type: none"><li>Paris Design Week Maison&amp;Objet Parigi 07-11/09/18</li><li>The London Design Festival Londra, 15-23/09/2018</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>I Saloni Moscow Mosca, 10-13/10/18</li><li>Lineapelle Rho, 04-06/10 <b>TBC</b></li><li>Orgatec 2018 <b>HAWORTH'</b> Colonia, 23-27/10/2018 (fiera biennale NO 2017)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Salone del Mobile Shanghai, 23-25/11 <b>TBC</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Design Miami 2018 Art Basel 2018 Miami, 5-9/12/18</li></ul>

## Internal Events

## Haworth Meetings





**IMM 15-21 gennaio 2018\_COLOGNE**

IBIS per workforce

HILTON forza vendite e management

**MAISON & OBJET\_19-23 Gennaio 2018\_Parigi**

Saint Germain per tutti

Hotel Signature per Dario Rinero

Hotel «fuori allotment» per late reservations

**Apertura Showroom di Gruppo\_13 Marzo 2018\_Dubai**

VIDA per management

NOVOTEL SUITES DUBAI MALL (Workforce)

**Apertura Showroom Poltrona Frau\_15 Marzo 2018\_Tokyo**

ANA INTERCONTINENTAL per management

IL RISVEGLIO ALASKA(Workforce)

**88° MOTORSHOW\_8-18 Marzo 2018\_Ginevra**

IBIS per tutti i partecipanti (unica soluzione disponibile)

**PASSENGER TERMINAL\_20-22 Marzo 2018\_Stoccolma**

Hilton per tutti i partecipanti





**AIRCRAFT INTERIORS\_10-12 Aprile 2018\_Amburgo**

Hotel MOTEL ONE HAMBURG ALTONA per tutti i partecipanti (ogni anno contrattualizzato lo stesso hotel)

**SALONE DEL MOBILE\_17-22 APRILE 2018**

IBIS CENTRO forza vendita  
IBIS FIERA workforce  
HILTON guests

**ICFF\_20-23Maggio\_New York**

HAMPTON INN per staff  
NOVOTEL TIMES SQUARE per Board Member

**NEOCON\_CHICAGO\_11-13 June 2018**

The London House identificato e prenotato da Haworth

**ORGATEC 23-27 ottobre 2018\_COLOGNE**

IBIS per workforce  
HILTON forza vendite e management

**SHANGHAI**

Ritz Carlton per Management  
SWISSotel per workforce e sales team







- Salone Del Mobile  
Milano, 4-9 Aprile 2017  
**SPESA HOTEL**      € 152.000 circa  
**ROOM NIGHTS**      1024  
**CAMERE GESTITE**    239
  
- Aircraft Interiors 2017  
Amburgo, 4-6 Aprile 2017  
**SPESA HOTEL**      € 2.400 circa  
**ROOM NIGHTS**      21  
**CAMERE GESTITE**    7
  
- ICFF 2017  
New York , 21-24 Maggio 2017  
**SPESA HOTEL**      € 27.000 circa  
**ROOM NIGHTS**      93  
**CAMERE GESTITE**    18





### NEOCON

Chicago, 12-14 Giugno 2017

**SPESA HOTEL** € 8.800 circa

**ROOM NIGHTS** 26

**CAMERE GESTITE** 9

### Management Meeting (Interno)

Tolentino, 22-23 Giugno 2017

**SPESA HOTEL** € 14.100 circa

**ROOM NIGHTS** 218

**CAMERE GESTITE** 129

### Paris Design Week & Maison Objet

Parigi, 9-16 Settembre 2017

**SPESA HOTEL** € 10.300 circa

**ROOM NIGHTS** 60

**CAMERE GESTITE** 21



- LONDON DESIGN FESTIVAL  
Londra, 16-24 Settembre 2017  
**SPESA HOTEL**      € 10.700 circa  
**ROOM NIGHTS**      60  
**CAMERE GESTITE**    22
  
- SHOOTING FOTOGRAFICO CAP (Interno)  
Acqui Terme, Settembre 2017  
**SPESA HOTEL**      € 700 circa  
**ROOM NIGHTS**      12  
**CAMERE GESTITE**    10
  
- TALENT STREAM (Interno)  
Tolentino, 4-6 Settembre 2017  
**SPESA HOTEL**      € 1.020 circa  
**ROOM NIGHTS**      30  
**CAMERE GESTITE**    12



- SALONE di SHANGHAI  
Shanghai, 23-25 Novembre 2017  
**SPESA HOTEL** € 7.600 circa  
**ROOM NIGHTS** 40  
**CAMERE GESTITE** 10
  
- APERTURA SHOWROOM JANUS (Interno)  
Milano, Novembre 2017  
**SPESA HOTEL** € 2.145 circa  
**ROOM NIGHTS** 11  
**CAMERE GESTITE** 2
  
- MEETING AGENTI (Interno)  
Tolentino, 11-12 Dicembre 2017  
**SPESA HOTEL** € 1.133 circa  
**ROOM NIGHTS** 25  
**CAMERE GESTITE** 19



### AFC MEETING (Interno)

Tolentino, 12-14 Dicembre 2017

**SPESA HOTEL** € 1.470 circa

**ROOM NIGHTS** 32

**CAMERE GESTITE** 16

### CHIUSURA DEL 2017

**SPESA HOTEL** € 239.368 circa

**ROOM NIGHTS** 1652

**CAMERE GESTITE** 514



## **TRAVEL ACADEMY** sessione del **15 Novembre 2017**.

Vorremmo che questi incontri diventassero un appuntamento fisso (tendenzialmente su base semestrale) per formarci e informarci reciprocamente.

Per questo motivo, *per noi la vostra opinione è importante*.

Grazie a quante hanno compilato il questionario di gradimento.

Di seguito trovate il riepilogo delle vostre opinioni!



Carlson  
Wagonlit  
Travel





**26** persone coinvolte – **22** persone aderenti



**22** feedback richiesti – **17** ricevuti

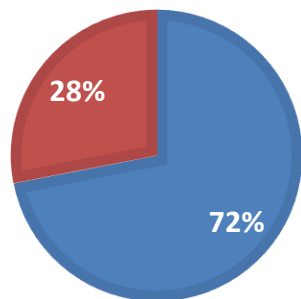


**14** colleghi presenti live – **7** in videocollegamento



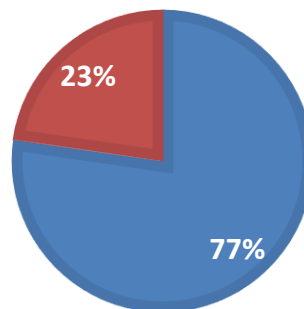
## PERSONE COINVOLTE

■ Aderenti ■ Non aderenti



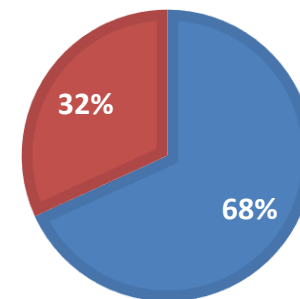
## FEEDBACK RICEVUTI

■ Feedback ■ No survey



## PARTECIPANTI

■ Live ■ Videocollegamento





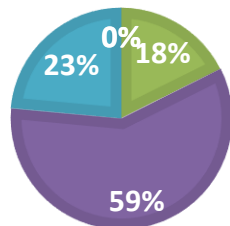
## DOMANDA NR 1

Contenuto – facendo riferimento alla  
Presentazione dell'Ufficio Viaggi Interno

	1	2	3	4	5
I contenuti teorici proposti erano sufficienti			3	10	4
La quantità di esempi pratici era sufficiente	1	2	4	8	2
Sono confidente del fatto che sarò capace di trasferire quanto appreso nel mio team		1	6	9	1
In generale, le mie aspettative sul corso sono soddisfatte	1		8	5	3

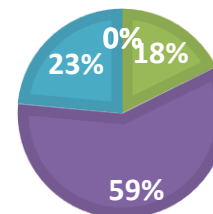
### CONTENUTI

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



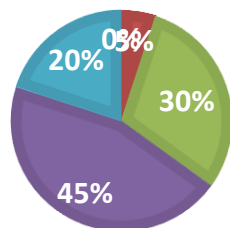
### ESEMPI

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



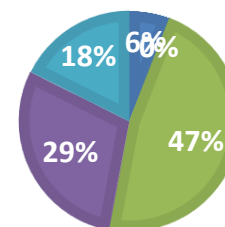
### TRASFERIMENTO INFO

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



### ASPETTATIVE

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5





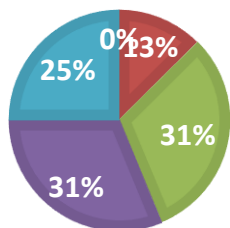
# DOMANDA NR 1

Contenuto – facendo riferimento alla  
Presentazione di CWT

	1	2	3	4	5
I contenuti teorici proposti erano sufficienti		2	3	5	1
La quantità di esempi pratici era sufficiente	2	2	4	3	0
Sono confidente del fatto che sarò capace di trasferire quanto appreso nel mio team		1	4	5	1
In generale, le mie aspettative sul corso sono soddisfatte	1	1	4	4	1

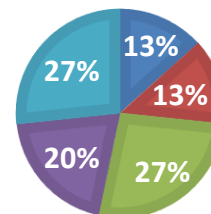
## CONTENUTI

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



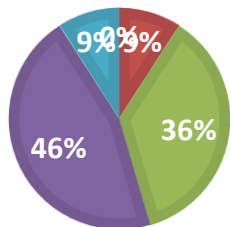
## ESEMPI

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



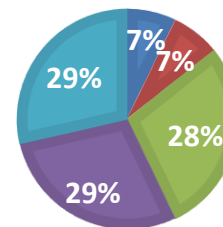
## TRASFERIMENTO INFO

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



## ASPETTATIVE

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5







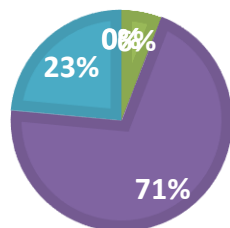
## DOMANDA NR 2

Relatore/i Ufficio Viaggi Interno

	1	2	3	4	5
I relatori sono stati efficaci nello spiegare i contenuti			1	12	4
I relatori sono stati capaci di creare un ambiente gradevole		1	2	10	4
C'è stato sufficiente tempo per discutere e confrontarsi	1	2	3	9	2

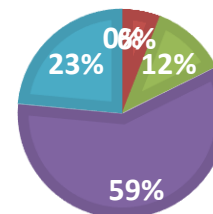
### EFFICACI

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



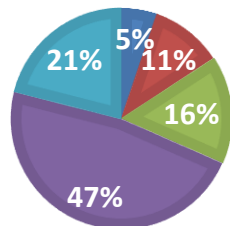
### AMBIENTE

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



### TEMPO

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5





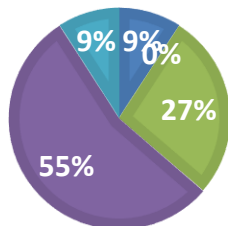
## DOMANDA NR 2

Relatore/i CWT

	1	2	3	4	5
I relatori sono stati efficaci nello spiegare i contenuti	1	0	3	6	1
I relatori sono stati capaci di creare un ambiente gradevole	0	2	3	4	2
C'è stato sufficiente tempo per discutere e confrontarsi	2	1	5	2	1

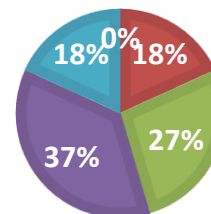
### CONTENUTI

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



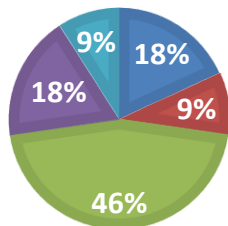
### AMBIENTE

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



### TEMPO

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



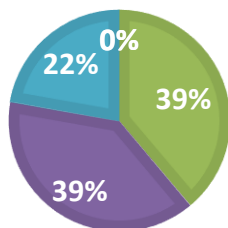


## DOMANDA NR 3

Materiale / Logistica Ufficio Viaggi Interno					
	1	2	3	4	5
Il materiale presentato era di agevole fruizione			7	7	3
La location che ha ospitato il corso era gradevole e funzionale allo scopo			5	8	4

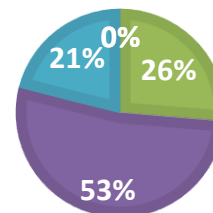
### MATERIALE

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



### LOCATION

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



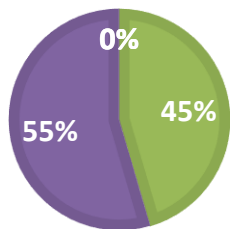


## DOMANDA NR 3

Materiale / Logistica Ufficio Viaggi Interno					
	1	2	3	4	5
Il materiale presentato era di agevole fruizione			5	6	0
La location che ha ospitato il corso era gradevole e funzionale allo scopo			2	7	2

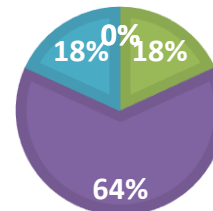
### MATERIALE

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



### LOCATION

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



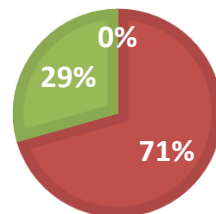


## DOMANDA NR 4

Durata della Sessione Ufficio Viaggi Interno			
	CORTA	GIUSTA	LUNGA
La Durata della Sessione è stata		12	5

### SESSIONE UVI

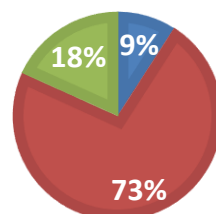
■ CORTA ■ GIUSTA ■ LUNGA



Durata della Sessione CWT			
	CORTA	GIUSTA	LUNGA
La Durata della Sessione è stata	1	8	2

### SESSIONE CWT

■ 1 ■ 2 ■ 3





- Chiarezza sulle novità Ztravel
- Venire a conoscenza di strumenti
- Momento di aggiornamento
- Argomenti affrontati in modo chiaro
- Ripasso di quanto visto in precedenza

- Relatori molto bravi
- Chiarezza nell'esposizione
- Presentazioni efficaci e puntuali
- Buon momento per condividere informazioni





- Poco spazio alle problematiche utenti
- L'Utente si sente di commettere solo errori e di non conoscere le regole
- Troppo spazio al fornitore CWT
- Troppi elogi a CWT(Poco elegante come atteggiamento)
- Era l'Occasione per esprimere disagi che si riscontrano nell'organizzazione del viaggio ma non ne hanno avuto opportunità

- Sessione troppo lunga e dispersiva
- Perdita di tempo
- Dovevamo essere noi a dare consigli per migliorare servizio
- Maggiori esempi pratici sul portale (soprattutto per modifiche)
- Poter analizzare casistiche particolari e specifiche





- Maggiori esempi pratici per capire meglio di cosa si parla
- CWT troppo rigida
- Rendere più consapevoli i Focal Point dei servizi forniti da CWT
- Meglio se più corta e più pratica
- CWT doveva porsi con spirito più critico verificando casi pratici
- Doveva essere una lezione più interattiva

- Più esempi su come gestire le eccezioni







### **GRAZIE PER I VOSTRI PARERI!**

Nelle slide precedenti abbiamo analizzato ogni singolo gruppo di risposte.

La **PAGELLA FINALE** del primo appuntamento TRAVEL ACADEMY (basata su una media dei punteggi ricevuti) è la seguente:



**MEDIA DEI VOTI 3,80**



**MEDIA DEI VOTI 3,08**





# the Travel Academy



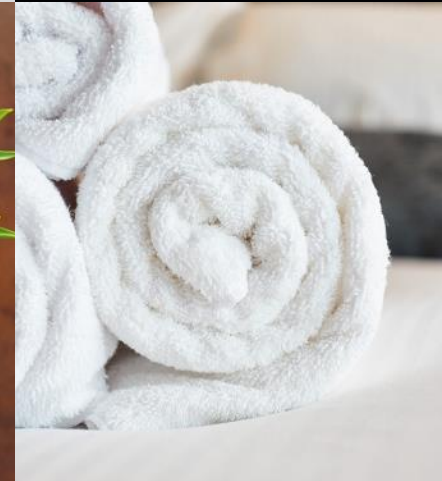
# Travel Accademy

21 Febbraio 2018

## Poltrona Frau Group

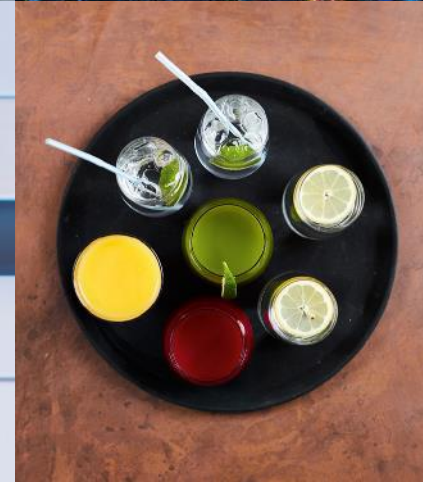
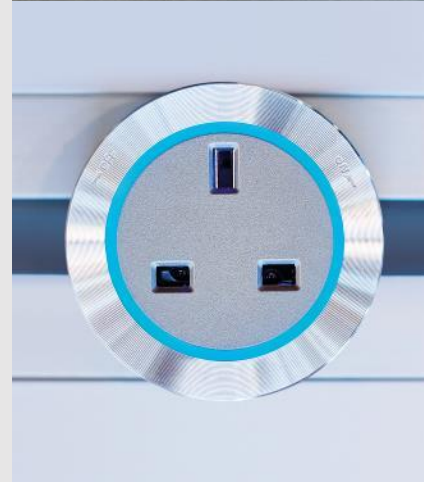


Cassina cappellini



# Focus On

## Overbooking e Cancellazione voli



# L'Overbooking....cos'è, come prevenirlo

## E' una pratica legale, comune a tutti i vettori

- Viene adottata dal vettore per assicurarsi il massimo fattore di riempimento dell'aeromobile (per compensare i casi di no show.....)
- Il livello di Overbooking viene determinato da fattori di rischio che la compagnia decide in base allo "storico del volo"... (Revenue Management)

## Come prevenirlo ?

- Effettuare il prima possibile il web check-in
- Presentarsi in aeroporto nei tempi richiesti dal vettore
- Contribuire a ridurre il fenomeno con comportamenti "virtuosi", es cancellare la prenotazione in caso di mancata partenza per evitare il no-show
- In caso di mancato imbarco fare valere i propri diritti...

# Carta dei Diritti del Passeggero

## Gli obiettivi:

- Istituire regole comuni (CEE) in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di **negato imbarco - cancellazione del volo - ritardo**
- Rafforzare i diritti dei passeggeri nell'ambito di un mercato liberalizzato, dove i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate

## Quando si applica:

- ai passeggeri in partenza da un aeroporto comunitario, per i voli di linea e non
- Ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un Paese Membro dell' U.E., qualora il vettore sia un vettore comunitario

## I requisiti:

- Il passeggero deve essere in possesso di biglietto aereo con prenotazione confermata, anche emesso attraverso un programma Frequent Flyer e deve essere presente in aeroporto nei tempi indicati

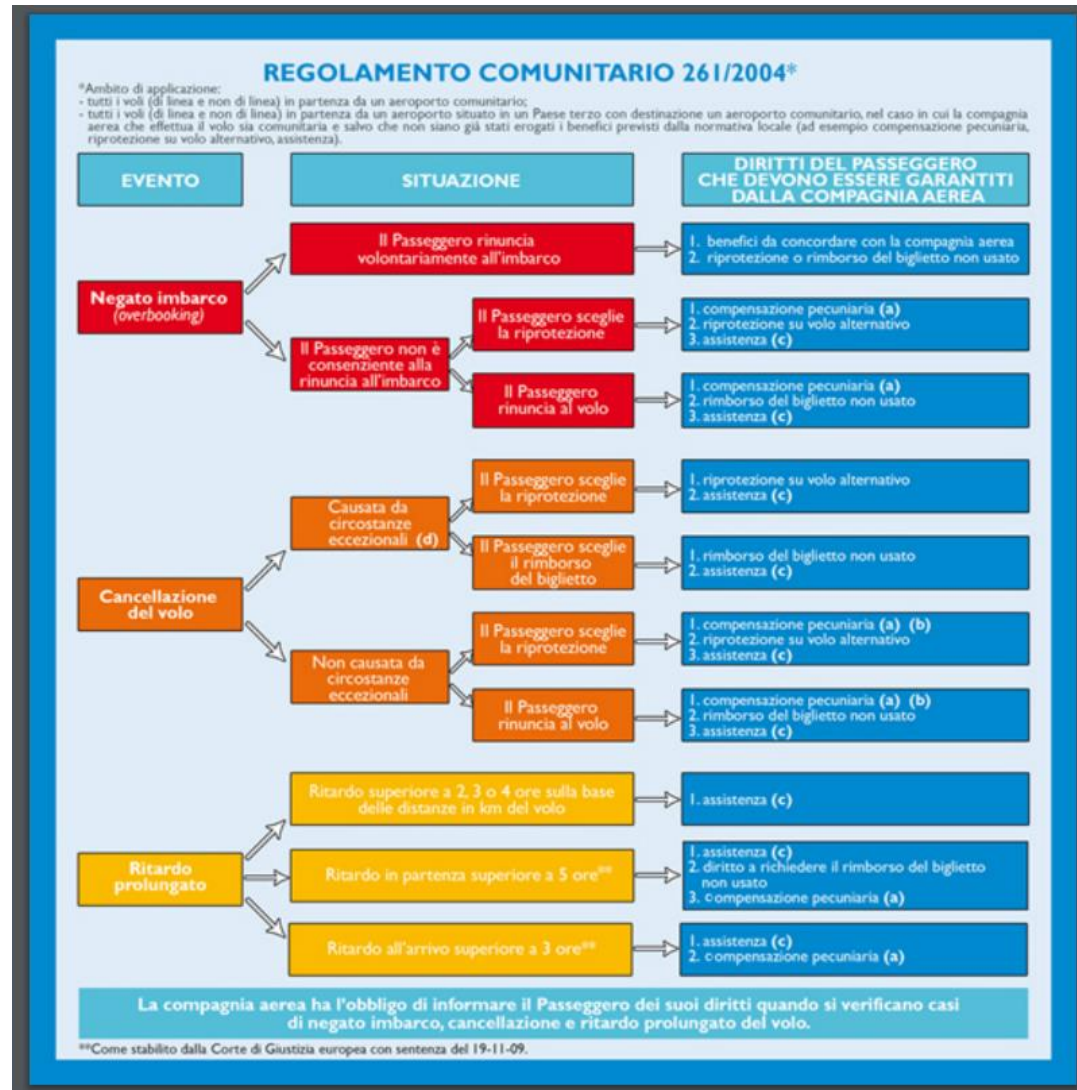
Il ruolo di Garante per L'Italia è affidato all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile)

<https://www.enac.gov.it/Diritti-dei-Passeggeri/La-Carta-dei-Diritti-del-Passeggero/index.html>

*Nella carta dei diritti del passeggero non sono citati gli impegni che devono essere soddisfatti dagli obblighi normativi già esistenti, quali le attività tecnico-operative, manutenzione aeromobili, ecc.*

# Carta Diritti del Passeggero

<https://www.enac.gov.it/i-diritti-dei-passeggeri/la-carta-dei-diritti-del-passeggero/index.html>



La carta è disponibile anche in versione sintetica utile per consultazione rapida

Es per Negato Imbarco

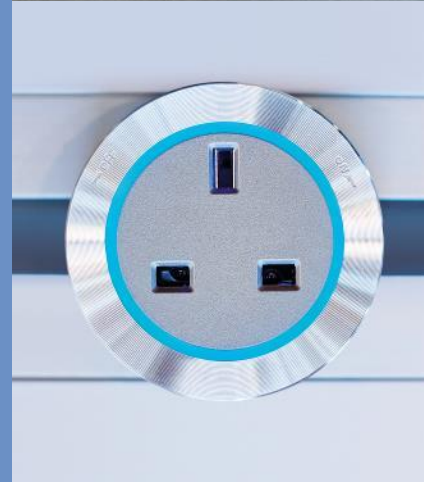
- **Volo Milano/Londra**
- **Distanza inferiore a Km 1,500**
- **Indennizzo € 250**
- **Se mi viene offerta un'alternativa che mi consente di arrivare entro 2 ore rispetto all'orario originario, l'indennizzo può essere ridotto fino al 50%**



La riprotezione deve essere fornita dal vettore

.....Se mi trovo in aeroporto e chiamo CWT per acquistare un nuovo biglietto, questo è considerato un nuovo acquisto, indipendente dai diritti della carta .....

# Focus On Gestione Visti





# Gestione Visti

Ai fini della richiesta del visto di ingresso è importante:

- Sapere che **non esistono delle regole standard**
  - Ogni paese ha la sua normativa e i documenti richiesti possono variare nel tempo
- Conoscere la **nazionalità** del viaggiatore
  - per cittadini stranieri vengono richiesti documenti aggiuntivi in base alla nazionalità e al paese che si intende visitare
- Sapere se il viaggiatore possiede **passaporti** rilasciati da paesi diversi
  - Controllare periodicamente la validità e la scadenza del vostro passaporto
- I **tempi di rilascio** possono essere differenti e bisogna fare richiesta con anticipo
- Assicuratevi di avere sempre a disposizione delle **fatotessere recenti** e in numero adeguato
- Riportare fedelmente le informazioni sulla **modulistica**, onde evitare lungaggini o, nel peggiore dei casi, il rifiuto del visto

**general.com SERVICE**

**VISA CENTER**  
Visti consolari, legalizzazioni

Home Dove siamo Chi siamo Contatti Link Mappa sito Status of Application

**Flygo**

- Visti consolari
- Modulo richiesta visti
- Istruzioni/Esempi
- Legalizzazioni
- Modulistica
- News archivio

Cerca il modulo

Selezionare

Vai

**BLACKANDLIGHT**  
SERVIZI  
FOTOGRAFICI  
MATRIMONI

**Visti più richiesti**

	Algeria		India
	Arabia		Iran
	Cina		Russia
	Egitto		U.S.A

I DOCUMENTI ELENCATI IN QUESTO SITO RIGUARDANO LE RICHIESTE DI VISTO PRESENTATE DA CITTADINI ITALIANI. PER CITTADINI STRANIERI VENGONO RICHIESTI DOCUMENTI AGGIUNTIVI IN BASE ALLA NAZIONALITA' E AL PAESE CHE SI INTENDE VISITARE. ANCHE I TEMPI DI RILASCIO POSSONO ESSERE DIFFERENTI PER QUESTO CONSIGLIAMO DI CONTATTARCI PER VERIFICARE, IN ANTICIPO, LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER TUTTI I CITTADINI DI NAZIONALITA' NON ITALIANA CHE INTENDONO FARE DOMANDA DI VISTO PRESSO I CONSOLATI PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO.

## Link Utili:

- **General Visa**: provider specializzato nel settore dei visti e passaporti
- **Viaggiare Sicuri**: sito della Farnesina con informazioni di carattere generale sui Paesi stranieri, sulle condizioni e rischi per l'incolumità. *Disponibile app mobile!*

# Focus On

## Trasporto Aereo

## Trasporto Ferroviario

## Hotel



# Il Trasporto Aereo

## IERI



- Fino agli anni 80, regole statiche
- Minore concorrenza
- Canali di vendita limitati (\*)
- Tariffe più Alte

(\*) **CRS (Computer Reservation System or GDS (Global Distribution System))** Il sistema di distribuzione professionale utilizzato dalle Agenzie

I principali sono: Amadeus-TravelPort-Sabre

Galileo è quello utilizzato da PFG

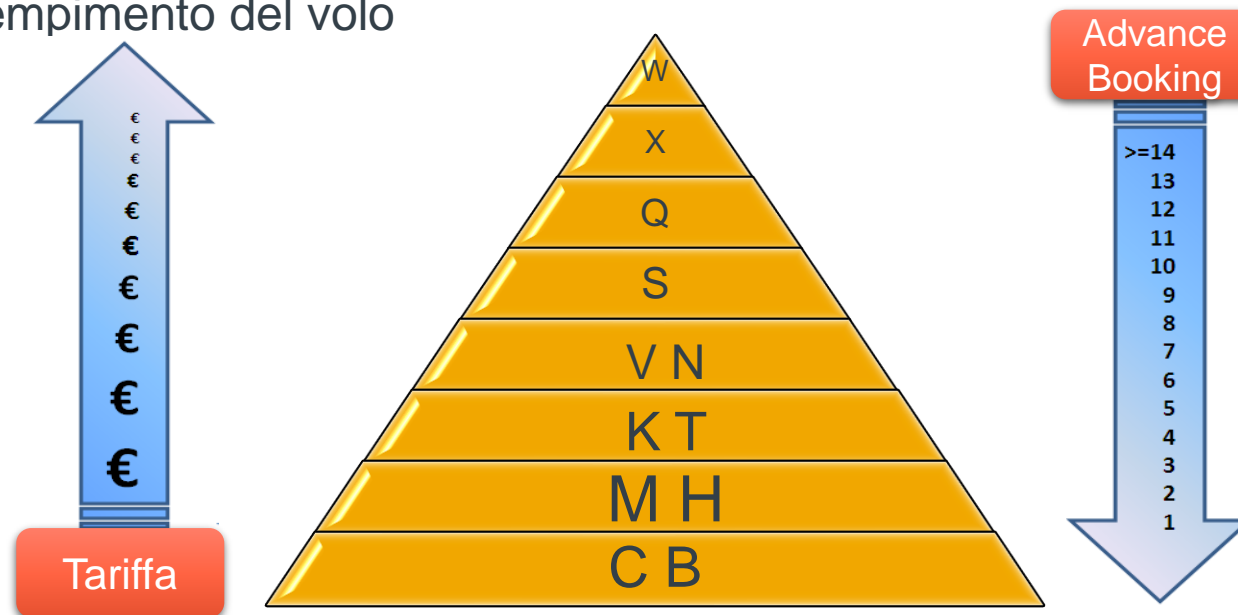
- Progressivamente dagli anni 80, introduzione della « deregulation »
- Alleanze tra i vettori e accordi «code-share»
- Maggiore concorrenza
- Maggiore offerta
- Nuovi modelli operativi, v vettori Low Cost
- Canali di vendita (\*) moltiplicati con accesso a Internet
- Tariffe potenzialmente più basse

## oggi



# Revenue Management

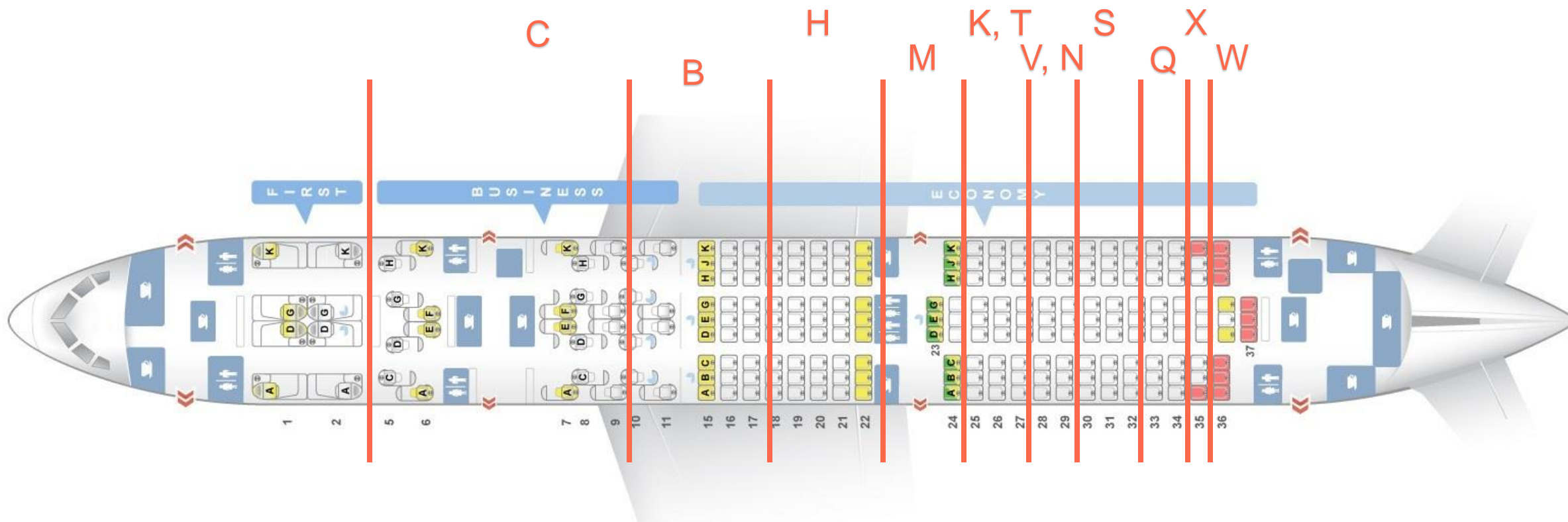
- Funzione: creazione di tecniche per la gestione di tariffe e disponibilità su tratte singole o multiple, con l'obiettivo di massimizzare i ricavi
  - Con l'applicazione di formule e algoritmi, si cerca di determinare il punto di equilibrio tra il numeri di posti offerti e la tariffa «giusta» in continuo aggiornamento
- Il costo può variare in relazione alla destinazione, alla direttrice, al giorno della settimana ed all'orario del volo
- La disponibilità delle “classi” tariffarie può essere modificata dal Revenue Management Control in relazione al coefficiente di riempimento del volo



Yield Management = massimizzazione della gestione degli spazi secondo offerta/richiesta

Modello a titolo esemplificativo – Routing Roma-Milano-Roma – Alitalia  
Le classi tariffarie possono essere differenti per ogni vettore

# Le classi tariffarie sono contingentate

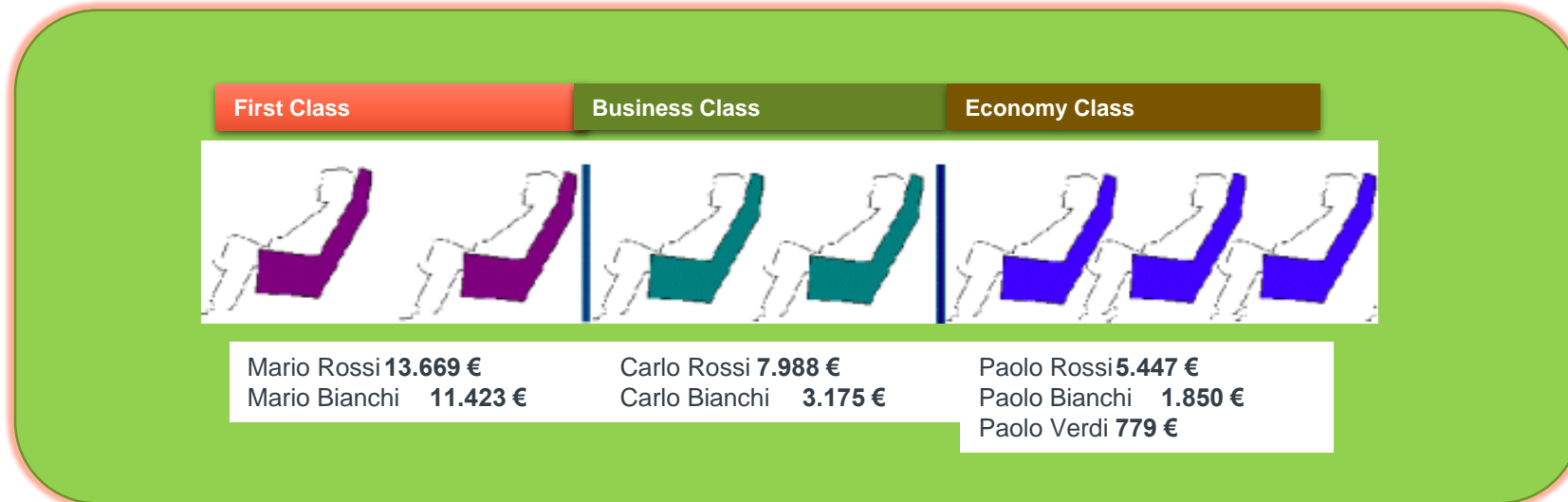


- Più bassa è la tariffa, inferiore è la quantità di posti allocati
- **L'ADVANCE BOOKING:** la leva per il maggior Saving

# Scusi, Lei quanto ha pagato ?



La disponibilità di una classe tariffaria può variare nell'arco di singoli minuti



- Tutti questi passeggeri viaggiano sullo stesso volo Milano-Tokyo
- Significativo il caso della Economy Class: i tre passeggeri siedono uno di fronte all'altro, ma Rossi ha pagato **7 volte** l'importo che ha pagato Verdi
- Ciò che fa la differenza è il **grado di flessibilità** richiesto ma soprattutto **l'acquisto anticipato**

	[0-6] giorni dalla partenza	[7+] giorni dalla partenza	
MILAN NEW YORK	ATP € 1.281	ATP € 949	Δ ATP -26%
MILAN PARIS	€ 293	€ 236	-20%

# Cosa vede l'operatore in GDS (Global Distribution System)



FQDMILROM/AAZ  
 AY A3 BV EY IB IG KL PE VA TAX MAY APPLY  
 W2 5W 7T 9B SURCHG MAY APPLY-CK RULE  
 ROE 0.944989 UP TO 1.00 EUR  
 13JUN17\*\*13JUN17/AZ MILROM/NSP;EH/TPM 307/MPM .....

LN	FARE BASIS	OW	EUR	RT	B	PEN	DATES/DAYS	AP	MIN	MAX	R
01	COWFLN3	394			C	-	- -	+ -	-	-	R
02	JOWFLN3	394			J	-	- -	+ -	-	-	R
03	CRTFLN3			667	C	-	- -	+ -	-	12M+R	
04	JRTFLN3			667	J	-	- -	+ -	-	12M+R	
05	YOWFLN3	330			Y	-	- -	+ -	-	-	R
06	YRTFLN3			562	Y	-	- -	+ -	-	12M+R	
07	BOWFLN3	263		526	B	-	- -	+ -	-	12M+R	
08	MOWFLN3	216		432	M	-	- -	+ -	-	12M+R	
09	HOWCLN3	197		394	H	NRF	- -	+ -	-	12M+R	
10	KOWCLN3	165		330	K	NRF	- -	+ -	-	12M+R	
11	VOWCLN3	144		288	V	NRF	- -	+ -	-	12M+R	
12	TOWCLN3	122		244	T	NRF	- -	+ -	-	12M+R	
13	NOWCLN3	101		202	N	NRF	- -	+ -	-	12M+R	
14	XSKYEUR2	85			X	116+	- -	+ +	-	-	R
15	SOWCLN3	80		160	S	NRF	- -	+ -	-	12M+R	





>  
>  
PAGE 1/ 3

L'operatore ricerca la migliore tariffa secondo criteri di costo/regole di applicazione/livello di flessibilità richiesti

Per la tratta Roma-Milano, fino a 30 differenti livelli con differenti regole di applicazione

# Alleanze Aeree






- **Le Alleanze Aeree** hanno l'obiettivo da parte dei vettori **di ampliare** la propria offerta commerciale e creare **sinergie** grazie all'estensione del network dei voli
- **Come ?**
- Consentendo l'applicazione di tariffe di vettore per itinerari misti
- Favorendo le coincidenze e connessioni tra vettori della stessa alleanza
- Utilizzando le infrastrutture comuni, es Salette Vip
- Fidelizzando il viaggiatore grazie agli accordi per le Loyalty Cards



Air Berlin/American Airlines/British Airways/Cathay Pacific/Finnair/Iberia/Japan Airlines/Latam Airlines Group/Malaysia Airlines/Qantas/Qatar/Royal Jordanian/S7/SriLankan Airlines



Adria/Aegean/Air Canada/AirChina/Air India/Air New Zealand/ANA/Asiana Airlines/Austrian/Avianca/Brussels Airlines/Copa Airlines/Croatia Airlines/Egyptair/Ethiopian Airlines/Eva Air/LOT/Lufthansa/Scandinavian Airlines/Shenzhen Airlines/Singapore Airlines/South African Airways/Spainair/Swiss Air/TAM/TAP/Thai/Turkish Airlines/United



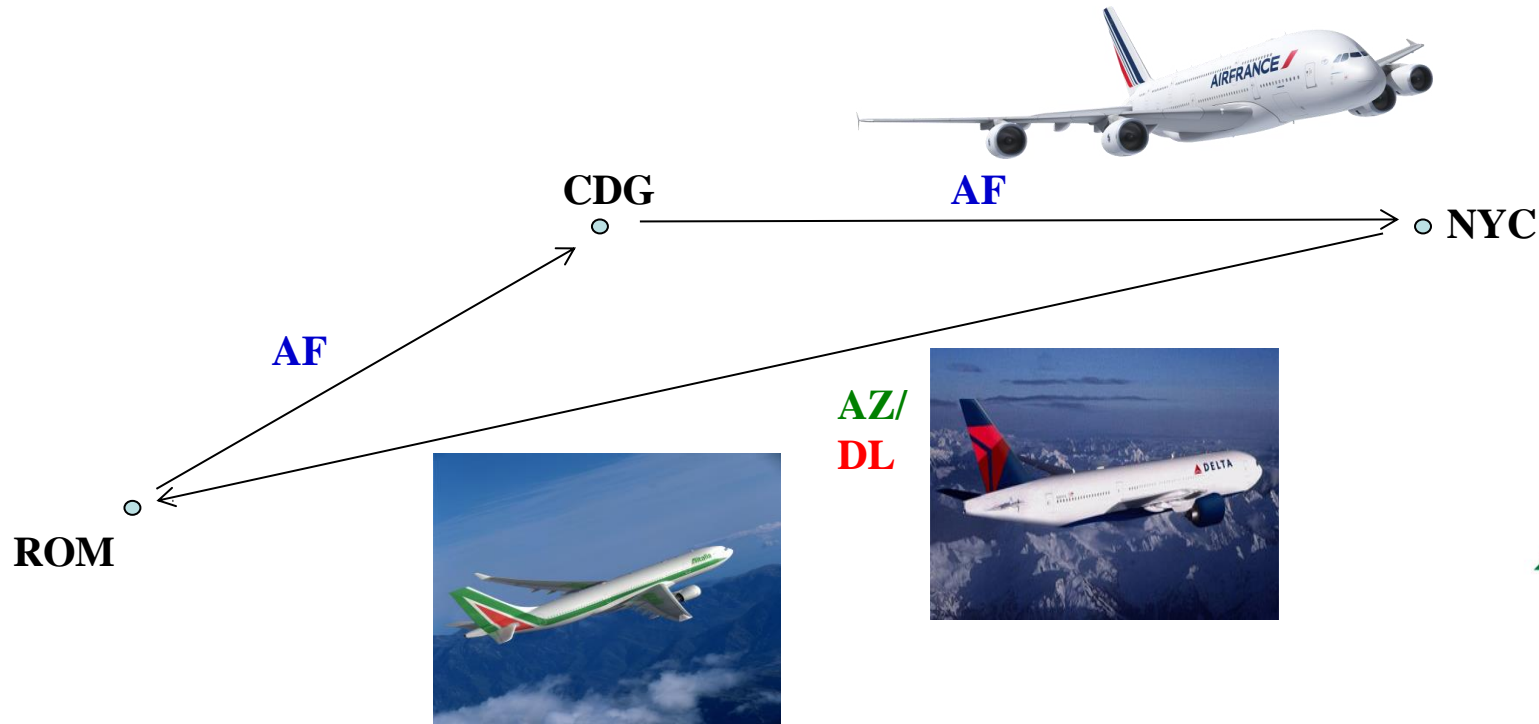
Aeroflot/Aerolineas/Aeromexico/Aer Europa/Air France/Alitalia/China Airlines/China Eastern/China Southern/Czech Airlines/Delta/Garuda/Kenya Airways/KLM/Korean/MEA/Saudia/TAROM/Vietnam Airlines/Xiamen Airlines

Poltrona Frau Group

**Dal Gennaio 17** è stata sospesa la combinabilità tariffaria tra Alitalia e AirFrance/KLM ad eccezione delle rotte tra Europa /NordAmerica/Canada/Messico





# Esempio di combinabilità tariffaria di Tariffe Corporate e Pubbliche



<b>1.GATTA/ERMANNODRMR</b>	
<b>2 AF1205 D 21OCT4 FCO CDG</b>	<b>HK1 1020 1230 320</b>
<b>3 AF 006 D 21OCT4 CDG JFK</b>	<b>HK1 1335 1545 388</b>
<b>4 AZ 611 D 27OCT3 JFK FCO</b>	<b>HK1 2130 1205+1 764</b>
<b>o DL 246 D 27OCT3 JFKFCO</b>	<b>HK1 1750 0825+1 330</b>

# Accordi Code Sharing

- Il **Code Sharing** è un accordo tra due compagnie che permette ad ognuna di esse di inserire il proprio codice di identificazione sui voli dell'altra linea aerea ampliando la propria offerta sul mercato
  - Ogni Compagnia mantiene la propria autonomia commerciale (applicazione livelli tariffari “di vettore”)
  - Accordi di code-sharing possono esistere con vettori della stessa Alleanza ma anche con vettori che non ne fanno parte
  - Un esempio: volo **Milano/Dublino operato da British Airways e AirLingus**

MXP 22:00	DUB 23:30	<u>BA 2143*</u>	0	02h30m	
		Operated by Aer Lingus			
MXP 22:00	DUB 23:30	<u>EI 437</u>	0	02h30m	

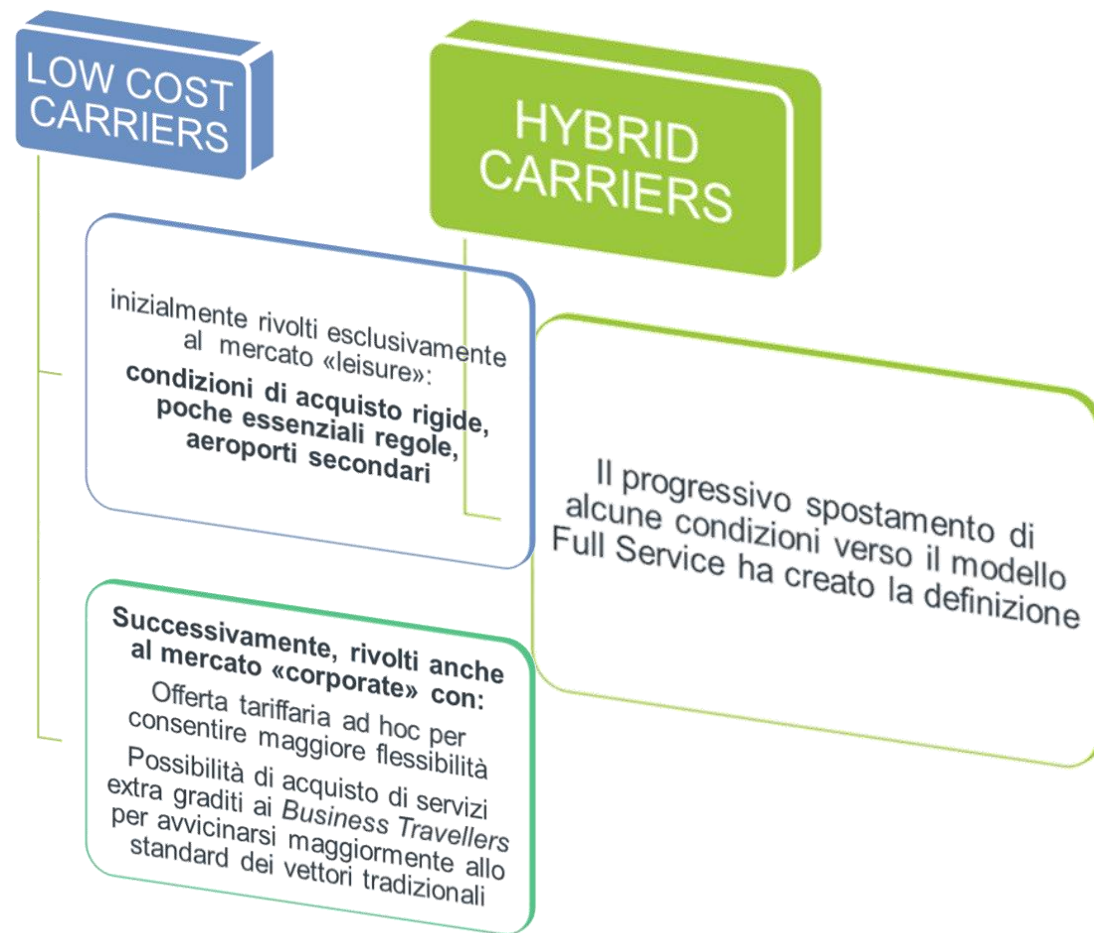
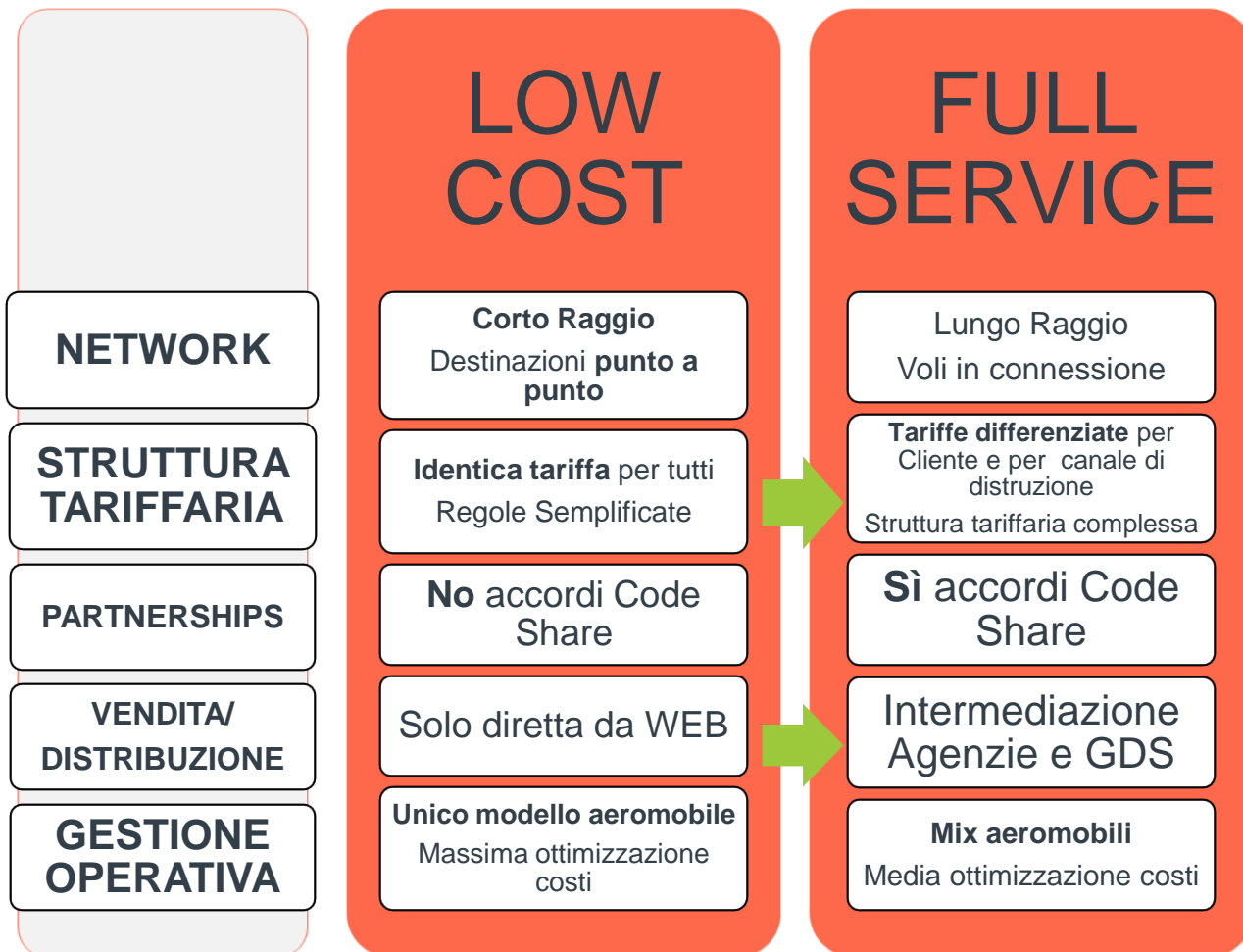


**Attenzione: un biglietto emesso con un vettore commerciale potrebbe essere operato da un aeromobile di un vettore diverso (vettore operativo) – La regola generale è che il web check-in può essere fatto con il vettore operativo (ma può variare secondo le compagnia) Verifica in CWT Itinerary la specifica «**Flight operated by.....**»**

Departure:	Milan - Malpensa Airport (MXP) 22:00 Terminal: 1
Arrival:	Dublin - Dublin International Airport (DUB) 23:30 Terminal: 2
Airline:	BA British Airways Flight: 2143*
Operated by:	Aer Lingus
Aircraft:	320-Airbus A320 Passenger
Duration:	02h30m

\* Codeshare flight between two airlines.

# Low Cost Carrier e l'evoluzione.....



Rimane una caratteristica dei LCC inserire alla voce «Ancillary» il maggior numero di servizi o benefits (scelta posto a sedere, accesso prioritario, bagaglio a bordo, ecc)

Anche i vettori Tradizionali hanno iniziato ad offrire delle tariffe «leggere» per ridurre il divario con i LCC. Un esempio: le HBO – Hand Baggage Only

New 2017 collegamenti intercontinentali es Norwegian Roma/USA Level (Gruppo British) Barcellona/USA

# Il trasporto Ferroviario – Alta Velocità

- Nel 2012 ha iniziato ad operare NTV – ( Italo) sulla tratta Milano-Roma-Napoli e progressivamente sulle direttrici Torino-Milano-Venezia//Roma-Venezia
- Si interrompe il monopolio delle Ferrovie dello Stato a vantaggio del mercato



- L'offerta tariffaria per le tratte gestite dai due vettori è più dinamica e competitiva
- Come per i vettori aerei, lo scaffale tariffario include tariffe +/- economiche e +/- flessibili
- Gli accordi di PFG garantiscono un giusto mix di queste condizioni



**Uno studio effettuato (Europa) ha stabilito che per percorrenze ferroviarie AV fino a 3 ore, è più vantaggioso l'utilizzo del Treno (mix costo/tempo utilizzato)**

# HOTEL - L'offerta ed i canali di distribuzione

- L'offerta Alberghiera è molto diversificata ed è commercializzata attraverso modalità e canali differenziati

## Global Chain

Hilton, Intercontinental Sheraton, Marriott, Starhotels, ecc

- Sono visibili su molteplici canali:
- GDS (Global Distribution System): il sistema professionale di utilizzato dalle Agenzie
- OLTA (OnLine Travel Agencies): Booking.com, Expedia (mercato Consumer)
- Proprio sito Web

## Regional Chain

Regional Chain:

- Analogamente alle catene globali, hanno un brand riconosciuto ma limitati alla propria geografia:
- Emea: Adagio, Thistle, Nord America: Loews, Asia: Ascott, America Latina: GHL
- La distribuzione regionale è forte, per una visibilità a livello globale necessitano del supporto dalle TMC, oppure delle OLTA

# HOTEL - L'offerta ed i canali di distribuzione

## Economy Chain

Brand conosciuto, es Campanile, ... considerati «no frills» (no fronzoli), hanno un rapporto qualità/prezzo buono ma con visibilità ridotta

## Hotel Indipendenti

Sono proprietà private - non avendo un brand conosciuto non hanno la stessa visibilità degli hotels di catena, spesso non hanno la forza economica per essere presenti su tutti i canali di distribuzione - Si focalizzano sulla fidelizzazione del cliente diretto



# HOTEL - Revenue Management

Indipendentemente dal tipo di hotel o affiliazione, tutti gli alberghi hanno l'obiettivo di incrementare i propri profitti

Le leve principali sono:



Come abbiamo visto, i possibili canali di vendita sono molteplici e la disponibilità per la stessa struttura può variare a seconda del canale utilizzato (es vendita allotment camere ad aggregatori esterni)

Il Revenue Management ha un ruolo fondamentale la cui definizione è:



In passato, si limitava ad «aprire» e «chiudere» le tariffe

Con il progressivo utilizzo delle OLTA, l'attività è diventata più dinamica, differenziando l'offerta in base al mercato di riferimento (business o consumer)



**Attenzione: ogni tariffa può avere regole e condizioni d'acquisto diverse:**  
Es: deposito immediato, penali di cancellazione, forma di pagamento, ecc. nonché servizi diversi e tipologia di camera

## HP – Hotel Program PFG – Perché è importante

Utilizzare le strutture convenzionate aumenta il potere d'acquisto in fase di rinegoziazione

Le tariffe negoziate assicurano Benefici quali: flessibilità di cancellazione, sconti/gratuità sui servizi Ancillary (es wifi/parcheggio/servizio navetta, soft minibar)

Nella maggior parte dei casi è applicata la regola LRA: Last Room Availability che impone all'Hotel di applicare la tariffa negoziata fino all'ultima camera disponibile (a parità di tipo di camera standard)

CWT è in grado di integrare l'offerta dell' HP PFG con altri canali/tariffe (tariffe negoziate, Tariffe CWT Value Rates, aggregatori)

EASY PAYMENT  
HOTELS

MAKE **THE WORLD** WORK FOR YOU

EVENTS  
FLIGHTS



Carlson  
Wagonlit  
Travel

