Business travel: le finestre di cancellazione degli hotel aumentano le spese delle aziende

Se la tendenza ad adottare condizioni di cancellazione fino a 48 ore prima della data di arrivo da parte delle catene alberghiere continuerà a crescere, le aziende dovranno far fronte a spese supplementari equivalenti a milioni di euro. **HRS**, global hotel solution provider, ha tratto questa conclusione dopo un'analisi approfondita sui dati di prenotazione dei suoi maggiori clienti aziendali nel corso degli ultimi 12 mesi e, in particolare, sulle loro cancellazioni.

Per i viaggiatori d'affari, la flessibilità è uno dei criteri più importanti al momento della prenotazione, poiché gli appuntamenti aziendali cambiano molto frequentemente.

Il sondaggio di HRS condotto su 100 travel manager aziendali ha rilevato che la maggior parte degli intervistati si aspetta un aumento dei costi dovuto alle nuove condizioni di cancellazione. Il 60% dei partecipanti al sondaggio prevede che le nuove condizioni metteranno a rischio il raggiungimento dei loro obiettivi di travel management. Di conseguenza, circa un terzo delle aziende ha già iniziato a prendere contatti con gli hotel per negoziare condizioni speciali. Al momento di scegliere tra due hotel di pari classificazione, con gli stessi servizi e simile posizione, l'82% dei travel manager propenderebbe fortemente verso hotel che offrano condizioni di cancellazione più flessibili.

Una prenotazione su sei circa (17%) viene annullata, secondo la ricerca di HRS. Mentre ben il 5% delle prenotazioni viene annullato fino a 48 ore prima dell'arrivo. Le condizioni di cancellazione più rigide, introdotte di recente dalle principali catene alberghiere, potrebbero quindi provocare un aumento dei costi dell'hotel program delle aziende. In molti casi, il supplemento per la cancellazione tardiva equivale a un pernottamento. Tenendo conto di questi costi potenziali all'interno dei modelli di cancellazione correnti nel corso dello scorso anno, le aziende intervistate incorrerebbero in un aumento del 2% sul costo dei soggiorni.

Nel caso in cui vengano adottate finestre di cancellazione ridotte da un numero maggiore di hotel in tutto il mondo, i costi aggiuntivi potrebbero quindi raggiungere cifre pari a milioni per alcune aziende. Una dimostrazione di questo è fornita da uno dei maggiori clienti di HRS con una spesa alberghiera totale superiore a 82 milioni di dollari. Se tutte le cancellazioni effettuate da questa azienda entro 48 ore dalla data di arrivo fossero soggette a questo supplemento, l'impatto sul budget equivarrebbe a 600.000 dollari all'anno. Se tutte le catene alberghiere del mondo adottassero queste condizioni,

questa azienda vedrebbe aumentare i costi fino a 2,7 milioni di dollari USD, corrispondenti al 3% del volume di prenotazioni generale. Questi sviluppi hanno impatti maggiori nei paesi dove la presenza di catene è dominante, come gli Stati Uniti, in cui gli hotel indipendenti rappresentano meno del 30% del mercato complessivo.

“A fronte di condizioni di cancellazione più rigide delle singole catene, le aziende devono rivedere i loro hotel program e le loro tariffe negoziate” ha commentato **Flavio Ghiringhelli**, Vice President of Corporate Solutions Western, Southern, Eastern Europe & Middle East. “Stiamo rendendo il punto relativo alle condizioni di cancellazione prioritario in tutte gli RFP per i nostri clienti. Le aziende che non affrontano questo problema nelle loro negoziazioni per il 2018 rischiano di farsi carico di costi aggiuntivi imprevisti che possono avere effetti negativi sulle spese pianificate ed effettive. In modo complementare le aziende possono anche mitigare l’impatto potenziale accrescendo la consapevolezza di viaggiatori e travel planner sui costi delle modifiche last-minute su prenotazioni aeree e alberghiere.”