

"Nada será igual": como os hoteleiros italianos estão a lidar com as consequências do coronavírus

Por Mitra Sorrells

16 de março de 2020

Acedido em: <https://www.phocuswire.com/italy-hotels-coronavirus-booking>

A vida em Itália está praticamente paralisada desde o isolamento do país e bloqueio de fronteiras a 10 de março, resultado de um aumento dramático no número de infeções e mortes por COVID-19. Todas as viagens, exceto as essenciais, são proibidas, e quem viaja deve provar o seu motivo de deslocação.

O turismo é uma das maiores indústrias em Itália. As estimativas da Phocuswright, antes do surto, avaliavam as reservas on-line e off-line em mais US \$ 25 bilhões este ano.

Para entender a situação atual na Itália, falámos com Giancarlo Carniani, residente em Florença, na semana passada. Carniani gere uma pequena empresa hoteleira, ToFlorence Hotels, que opera três propriedades na cidade. É também o atual presidente da Confindustria Alberghi Firenze, a associação hoteleira da região, com cerca de 150 membros, que variam desde pequenos hotéis independentes a grandes cadeias como Marriott e Four Seasons. Ele também é analista da Phocuswright na Itália.

Carniani explica como é que os hotéis da região estão a lidar com a crise, porque é que os hoteleiros estão "furiosos" com a Booking.com e porque é que o setor começará do zero quando a situação regressar à normalidade.

P: Antes de analisarmos a situação e percebermos a sua perspetiva, conte-nos como é a sua vida pessoal.

Devido à minha situação profissional, conheci muitas pessoas neste período. Durante mais de uma semana, tivemos muito cuidado e ficámos longe uns dos outros. Desde ontem, trabalho apenas em casa, mas decidi ficar longe da minha família.

Tinha algum trabalho a fazer [que implicava interação com os outros] e fi-lo. Temos sorte de ter outro apartamento que normalmente alugamos no Airbnb, desta vez estou aqui sozinho durante duas semanas. Converso com minha família apenas online. Não há outra solução.

Tivemos hóspedes até ontem. Era um casal americano em lua de mel. Estavam "presos" aqui porque não conseguiam encontrar forma de regressar, então ficámos abertos até conseguirem. E agora fechámos.

A situação é surreal. Podemos sair apenas de máscara e somente para comprar comida, porque a única coisa aberta são supermercados e farmácias. Temos meia hora ou uma hora para sair. A polícia vigia todos. A menos que tenha de ir trabalhar - se trabalhar numa atividade que ainda esteja aberta - tem de imprimir uma autorização especial e andar com ela. Mas cada vez menos pessoas vão trabalhar porque a maioria dos negócios estão fechados.

Ontem, enquanto regressava do hotel para casa, fui pelo centro da cidade - era impressionante. Não havia ninguém. Ainda há uns dias se falava no excesso de turismo.

Todos os hotéis em Florença estão fechados como o seu? E qual é a situação dos seus funcionários?

Alguns permanecem abertos porque ainda há pessoas que necessitam de viajar, como médicos, polícias e outras. O governo decidiu não fechar todos os hotéis, cerca de 10% estão abertos.

As autoridades locais pediram aos hotéis que já encerraram para se disponibilizarem como hospitais. As camas dos hospitais [reais] são necessárias para os casos mais graves. Todas as pessoas que precisam de ficar em quarentena, solicitaram aos hotéis. Alguns hotéis aqui em Florença aceitaram e nos próximos dias passam a ser uma clínica para pessoas que já não têm o vírus, mas precisam de ficar em isolamento social por mais 15 dias.

Nós não demitimos ninguém. Todas as pessoas nos meus hotéis - tínhamos 120 colaboradores - estão em casa e serão pagas. Menos que o salário [normal], mas serão pagos, até que a situação acabe. O governo suspendeu a tributação a todas as empresas que tiveram que fechar. A lei foi imediata. O turismo foi a primeira indústria a beneficiar, depois outras seguiram o mesmo caminho.

Obviamente, não recebo o que geralmente ganho, mas recebo o suficiente para sobreviver por um tempo. Se tiver empréstimos à banca, não paga até que a situação acabe. Estão a tentar proteger tudo para salvar as pessoas e as empresas.

Como têm lidado com os clientes e cancelamentos?

Ao receber uma quantidade tão grande de cancelamentos, as AVOTs não conseguiram lidar com todos os pedidos. Muitos clientes ligaram-nos diretamente, o que simplesmente não acontece. Estamos habituados a ver o hóspede apenas quando ele aparece no hotel. Não sabemos nada sobre ele – apenas se reservou na Expedia ou na Booking. Agora é como voltar aos velhos tempos. Falamos diretamente com as pessoas.

O meu escritório, permanece aberto, apenas trabalho em casa: "Nunca falei com clientes como falo agora". O contacto está a mudar. É como se o toque humano tivesse novamente valor. Falamos muito sobre tecnologia, mas voltamos a ser humanos nesta altura.

Desde o início, mesmo antes da comunicação oficial, que viagens de lazer eram proibidas ou companhias aéreas suspenderiam voos para Itália, tentámos lidar com a situação comunicando às pessoas que tinham reservas não reembolsáveis que ficariam em crédito. Fiquei espantado porque a maioria deles concordou e, obviamente, ninguém tencionava viajar em 2020, a maioria dizia: "Vamos fazer isso, tenciono viajar para Itália no próximo ano".

Nos últimos dois dias, todas os hoteleiros ficaram furiosas com a Booking.com porque decidiram, no seu site, reembolsar todos os hóspedes, mesmo que o cliente tivesse aceite o crédito. Isso deixou-nos revoltados. Tentámos lidar com a situação da melhor maneira, da forma mais gentil possível e, com uma organização tão grande [como a Booking.com] o que decidiram, era realmente algo inaceitável dada a situação. Eles podem fazê-lo de acordo com os contratos, mas foi realmente injusto. [Nota do editor: a Booking.com não respondeu ao pedido de esclarecimento à data da publicação.]

Nos nossos três hotéis, a Booking.com é responsável por 20% das vendas em dois hotéis e 40% no mais pequeno, que é um boutique hotel, por isso mais dependente da Booking.com. No total as reservas online, é de 40%, se contemplarmos o Ctrip, Expedia, LastMinute entre outros. Mas, obviamente, a Booking é o mais relevante em Florença.

Como presidente da associação Confindustria Alberghi Firenze, qual a mensagem comum dos outros hoteleiros?

Hoje tive uma videoconferência com muitos hoteleiros, e há uma espécie de rebelião por causa disto.

É por isso que acho que depois do coronavírus, nada voltará ao normal. Nós realmente queremos começar do zero. Estamos decididos.

Nós lidamos com a situação da melhor maneira possível. Compreendemos que não é possível viajar. Houve muitos “no show” e os hotéis não cobraram. Mas a posição da Booking é muito diferente da Ctrip e a Expedia.

Ctrip - talvez porque terem lidado com o vírus [na China] e conhecerem a situação - pediram ao hotel que procedesse da melhor maneira possível. A Expedia fez o mesmo e, de fato, recebemos uma carta de Cyril Ranque [presidente do Grupo de Parceiros de Viagem Expedia] expressando a sua preocupação e desejo de colaborar.

A Booking está a obrigar-nos a apenas proceder ao reembolso, recorrendo a algumas cláusulas do contrato. E estamos indignados, porque quando se está numa situação como esta, a pior que pode acontecer é alguém não se importar com o que está a fazer. Ficámos todos com a impressão de que eles se preocupam demasiado com as ações.

Ontem, realizámos um webinar que contou com 2.000 pessoas, todos hoteleiros de Itália. Giovanna Manzi, a responsável por uma das maiores redes da Itália – a Best Western, acho que têm quase 200 hotéis em Itália - vai contata-los e explicar que foi um comportamento muito inesperado e errado. Sabemos que é uma situação sensível para os clientes e fornecedores. A Booking decidiu apenas proteger os clientes. Os fornecedores estão agora em dificuldades e muito chateados.

O que quer dizer com “nada voltará ao normal”.

Aqui em Itália, na comunidade hoteleira, temos a impressão de que quando toda esta história terminar, nada será como era antes, nada será o mesmo, especialmente na distribuição.

Estamos todos na mesma condição. Estamos todos no zero. É a altura ideal para começar de novo. Não sabemos quando, levará alguns meses, mas na verdade, quando se começa do zero temos a força para mudar a distribuição. Ontem, os 2.000 no webinar partilham a opinião.

Quando houve a revolução da internet, os hoteleiros não estavam presentes. As AVOTs e outros distribuidores ocuparam o espaço, e para nós tem sido difícil surgir com a nossa própria marca. Acho que após o coronavírus, a nível global, haverá um novo renascimento e a distribuição será alterada. Fico feliz que a Conferência Phocuswright seja em Agosto, porque em Agosto assistiremos a uma nova forma de distribuição. Tudo irá mudar. Essa é a minha impressão e a impressão de muitas pessoas aqui em Itália. Porque quando estamos no zero, não temos nada a perder. Podemos realmente mudar a maneira de fazer negócios.

Qual é a sua perspectiva para o setor de viagens italiano quando pensa no futuro?

A sensação que temos é que, quando tudo acabar, as pessoas que agora estão em apartamentos, a primeira coisa que farão é viajar. Então, nós vamos voltar. Se considerar o que pode acontecer uma vez que o vírus se alastra para outros países, quando reabrirmos, talvez os outros não venham, porque estará o seu país afetado.

Dentro de duas semanas, acho que a França e a Alemanha estarão no mesmo cenário que o nosso [até o vírus]. No turismo, haverá uma forte quebra. Não é como o 11 de setembro - eu já trabalhava na altura - nenhum país chegou a zero, zero reservas, zero pessoas, zero voos. É uma catástrofe.

Estão todos a pensar no mercado doméstico, mesmo que não seja suficiente para todos os hoteleiros. Por exemplo, acho que pessoalmente a costa e as montanhas [áreas] vão ter um verão fantástico com o mercado interno. Eu não acho que teremos muitos estrangeiros. A nossa posição agora é que tudo será reiniciado no outono com turistas estrangeiros, mas a normalidade levará alguns anos. De momento, estamos concentrados no que podemos fazer internamente.

Já começou a pensar em estratégias específicas para um mundo pós-coronavírus em Florença, por exemplo, gestão de lucros?

Tudo vai mudar, mas agora ninguém pensa como será, porque não sabemos. Temos de ver. Regressar do zero, é diferente da crise económica de 2008, quando as pessoas continuavam a viajar. Tinham menos dinheiro, portanto os preços eram mais baixos, mas ainda viajavam, era diferente.

Agora não sei que receitas vou ter quando reabrir. Teremos que começar do zero, porque algo assim nunca aconteceu. Até o ano anterior contará como zero, porque toda a situação mudou. Mas ninguém, de momento, está a pensar em lucros. Ninguém nas nossas conversas sequer mencionou isso. O foco é quando vamos reabrir. Apenas isso.

Pessoalmente, o que eu faço para manter contato - porque obviamente sinto-me um prisioneiro no meu apartamento - são videochamadas todas as noites com os meus colaboradores. E as pessoas têm muitas ideias inovadoras. Por exemplo, um dos nossos hotéis, estamos a ponderar torná-lo uma vila para festas durante um ano, porque fica no meio de um parque e todas as atividades - como casamentos - foram adiadas para o outono. As pessoas precisam de sair.

Temos sorte com os nossos hotéis, um está no meio de um parque, e outro tem um fantástico terraço. Faremos tudo o que pudermos para os locais. Pedimos ao governo uma forte campanha sobre a Itália como um país - agora não - agora ninguém virá aqui. Mas temos sorte deste país ser um dos sonhos de todos os amantes de viagens. Florença, Veneza, Milão, Roma estarão de volta. Tenho certeza. Temos tempo para pensar em novas ideias!

Depois de uma semana a tranquilizar toda a equipa, que tudo vai ficar bem e a tranquilizar os hoteleiros porque, sou o presidente... Ontem, depois de fechar o hotel, ao regressar ao apartamento, recebi um SMS de outro hoteleiro. Posso dizer que chorei durante quase uma hora. É um período muito stressante.