

Lezione per Famous Agents – Swissôtel Hotels & Resorts

Swissôtel Hotels & Resorts è un gruppo esclusivo di 28 alberghi di lusso in cui la rinomata qualità svizzera si combina a un fresco design contemporaneo. Ogni albergo Swissôtel offre un servizio personalizzato caratterizzato da eleganza ed efficienza. Gli alberghi, situati nelle aree più esclusive dei centri cittadini, offrono comodo accesso ai quartieri commerciali e di shopping, nonché alle attrazioni locali.

Siamo realmente fieri di associare la nostra immagine alla Svizzera e di condividere i valori e la reputazione che la Svizzera, centro di eccellenza per molti settori, si è guadagnata.

Sebbene non siamo una grande catena, abbiamo una forte presenza globale con alberghi sparsi in tutto il mondo. L'eccellenza del servizio e dei prodotti Swissôtel Hotels and Resorts è confermata dai premi che abbiamo ricevuto. Le nostre proposte sono innovative e vincenti, questo è il motivo dell'ampio consenso e dell'estesa fidelizzazione dei nostri clienti.

La nostra storia

Swissôtel Hotels & Resorts viene fondata nel 1980 da parte di SwissAir e Nestlé. Nel 2001 viene acquisita da Raffles Holdings, a sua volta acquisita da Colony Capital nel luglio 2005. Nel maggio 2006, Colony Capital e Kingdom Holding Company acquisiscono Fairmont Hotels and Resorts e uniscono queste attività a Raffles. Il gruppo risultante Fairmont Raffles Hotels International comprende più di 100 hotel in tutto il mondo, con i tre marchi seguenti: Fairmont, Raffles e Swissôtel.

Strutture Swissôtel

- **Camere:** Il nostro portafoglio di hotel varia dalle 109 alle 1260 camere, con dimensioni minime standard di 32 mq. In ogni struttura sono disponibili le dotazioni richieste sia per viaggi d'affari che di piacere. Nelle camere i nostri clienti possono trovare tra l'altro un'ampia area di lavoro altamente funzionale, una gamma completa di prodotti da bagno e per il corpo, ferro e asse da stiro, accappatoi, asciugacapelli e così via.
- **Strutture per il tempo libero:** Le nostre strutture di benessere e sportive offrono l'opportunità di unire l'attività professionale ad attività di svago che forniscono in breve tempo effetti molto duraturi. Sono progettate per consentire ai nostri clienti di mantenersi in massima forma, sia che scelgano un trattamento benessere, una sauna, un idromassaggio, una lezione di ginnastica o una partita a tennis.
- **Ristoranti:** Il nostro obiettivo è divenire uno dei leader mondiali nella ristorazione alberghiera. I nostri ristoranti, premiati e citati dalla guida Michelin, sono meta di intrattenimento anche per la comunità locale. Sebbene i nostri servizi di catering vengano forniti prevalentemente all'interno delle nostre proprietà, siamo in grado di fornire un'ampia offerta di servizi di catering, banchetti e ricevimenti nuziali anche all'esterno.

Club Swiss Gold (www.csg.swissotel.com)

Lo scopo del nostro programma fedeltà Club Swiss Gold è fidelizzare il cliente Swissôtel, non solo offrendo punti ma riconoscendo le esigenze e i desideri specifici di ogni cliente e offrendo servizi e dotazioni specifici ed esclusivi. Vogliamo differenziarci fornendo un servizio migliore e trattando ogni cliente come desidera.

Il nostro team fedeltà lavora a stretto contatto con l'ufficio operativo Swissôtel per sviluppare premi fedeltà specifici per i clienti, in grado di attrarre i nostri mercati di riferimento. I clienti richiedono in genere una gamma più ampia di servizi personali e maggiore convenienza di prezzo. Desiderano inoltre che tutte le loro aspettative vengano sempre superate. Accettiamo la sfida di creare premi innovativi per la fedeltà dei clienti e di fornire costantemente un servizio superiore in tutte le strutture Swissôtel.

Livello Classic

Per partecipare, è sufficiente fornire un indirizzo di posta elettronica valido in cui ricevere i dettagli di iscrizione e un attestato di iscrizione on-line, valido per dodici mesi dalla data di iscrizione.

Per ottenere l'iscrizione completa e a tempo indeterminato al livello Club Swiss Gold Classic, i clienti devono soggiornare tre o più volte o un minimo di otto notti presso strutture Swissôtel Hotels & Resorts entro dodici mesi dalla data di iscrizione.

Tutti i soci riceveranno immediatamente i vantaggi dell'iscrizione, ossia sconti sui centri benessere, check-in dedicato, promozioni e offerte, premi Advantage e così via.

Iscrizione Elite

L'iscrizione Club Swiss Gold Elite viene offerta ai clienti che soggiornano per dieci o più permanenze qualificate o per almeno venti notti in un periodo di dodici mesi presso qualsiasi struttura Swissôtel.

I vantaggi includono check-in anticipato e check-out ritardato, colazione gratuita ogni giorno, accesso alla sala Swiss Executive Lounge, premi Advantage e Premier.

Privilegi esclusivi

Un premio Advantage viene fornito a tutti i soci ogni cinque notti di permanenza presso qualsiasi struttura Swissôtel Hotel and Resort e può valere due notti presso una camera di livello superiore, colazione omaggio o venti ore di accesso a Internet.

Un premio Premier viene offerto ai soci Elite ogni dieci notti di permanenza presso qualsiasi struttura Swissôtel Hotel and Resort e può valere una notte omaggio o una cena con tre portate presso qualsiasi ristorante Swissôtel partecipante.

Quest'anno abbiamo introdotto una nuova offerta esclusiva, opportunamente denominata "Yours for an Hour", ossia "vostri per un'ora": esattamente ciò che il programma significa. Ogni albergo Swissôtel può fornire ai membri Elite un'offerta aggiuntiva, quale una lezione di cucina con uno dei nostri chef, una lezione di composizione floreale con i nostri fiorai, un partner per un'ora di tennis e così via.

Sostenibilità

Siamo convinti che un approccio sostenibile all'attività aziendale non sia un'opzione bensì un'esigenza. Per questo motivo lavoriamo costantemente per una sempre crescente attenzione alle problematiche sociali e ambientali. La sostenibilità è una parte essenziale nel nostro modo di condurre l'attività. Swissôtel crede fermamente che il successo nell'attività commerciale vada mano nella mano con la responsabilità per lo sviluppo sostenibile. In tutti gli aspetti della nostra attività terremo sempre in considerazione la sostenibilità per assicurare che i nostri clienti, il nostro personale, l'ambiente, le comunità locali e tutte le persone in contatto con la nostra azienda comprendano ciò che facciamo e, dove possibile, ne traggano vantaggio.

Partnership globali

Swissôtel ha creato e costituito partnership durature con società selezionate strategicamente in grado di fornire ai clienti offerte speciali ancora più vantaggiose, promozioni congiunte ed eventi. Oltre alle salde relazioni stabilite con istituti bancari, società di noleggio auto e società di lifestyle, ad ogni permanenza presso Swissôtel i clienti possono ottenere miglia sui programmi offerti dalle sedici grandi compagnie aeree partecipanti.

Il codice GDS della catena Swissôtel Hotels & Resorts è SL

Domande di esame per Famous Agents – Swissôtel Hotels & Resorts

1. **Quante sono le strutture di Swissôtel Hotels & Resorts?**
 - 27
 - 30
 - 28
 - 23
2. **Le camere di Swissôtel forniscono:**
 - ampia area di lavoro altamente funzionale
 - gamma completa di prodotti da bagno e per il corpo
 - ferro e asse da stiro, utensili per la preparazione di tè e caffè, televisione
 - Tutte le opzioni precedenti
3. **La filosofia della ristorazione Swissôtel prevede di:**
 - offrire cibo sano
 - divenire dei leader mondiali nella ristorazione alberghiera
 - fornire, tramite i pluripremiati ristoranti, mete di intrattenimento alle comunità locali
 - B e C
4. **Quali dei seguenti è un vantaggio dell'iscrizione Club Swiss Gold Elite?**
 - Check-in anticipato
 - Colazione omaggio
 - Accesso a Executive Lounge
 - Tutte le opzioni precedenti
5. **Qual è il requisito di base per ricevere un'iscrizione Classic Club Swiss Gold a tempo indeterminato?**
 - 3 permanenze, 8 notti
 - 6 permanenze, 16 notti
 - 4 permanenze, 10 notti
 - 12 permanenze, 20 notti
6. **Per Swissôtel, la sostenibilità:**
 - non è un'opzione bensì un'esigenza
 - è un elemento fondamentale della filosofia aziendale
 - implica che il successo commerciale vada mano nella mano con la responsabilità sociale
 - Tutte le opzioni precedenti
7. **Cosa offrono i voucher redimibili Club Swiss Gold Advantage?**
 - Upgrade per due notti al livello superiore per permanenza
 - Due colazioni gratuite per permanenza
 - Venti ore di accesso a Internet omaggio
 - La scelta di una delle opzioni precedenti
8. **Qual è il codice GDS della catena Swissôtel Hotels & Resorts?**
 - SH
 - SS
 - SL
 - SB
9. **Swissôtel offre ai clienti premi equivalenti a 500 miglia per voli omaggio tramite partnership con:**
 - 16 grandi compagnie aeree
 - 4 grandi case automobilistiche
 - 16 grandi catene di hotel
 - 14 grandi società di carte di credito
10. **"Yours for an hour":**
 - è un programma premio per i soci Elite
 - fornisce ai soci Elite offerte aggiuntive durante la loro permanenza
 - consente di ricevere una lezione di composizione floreale con un fioraio interno
 - Tutte le opzioni precedenti