

Marriott International comunica durante la pandemia

Una case-history di buona comunicazione ai Clienti in epoca di emergenza Covid-19

Sono passate tre settimane dall'ultima volta che vi ho parlato del drammatico impatto dell'emergenza COVID-19 sulla nostra attività. Purtroppo, da allora siamo stati tutti testimoni degli effetti di questo insidioso virus sulle nostre famiglie, sulle nostre comunità e sul nostro modo di vivere. La situazione è sconfortante, ma vedo ogni giorno atti di coraggio, umanità e amore che mi rincuorano e danno gioia. Sebbene stiamo vivendo tempi difficili, sono ottimista riguardo al fatto che il nostro mondo tornerà a prosperare.

Oggi voglio farvi sapere in che modo stiamo dando supporto alle comunità in cui vivono e lavorano i nostri dipendenti. Inoltre, desidero informarvi degli aggiornamenti apportati ai nostri termini di cancellazione delle prenotazioni e alle date di scadenza dello stato e dei punti Marriott Bonvoy.

Nella comunità

Marriott è consapevole del fatto che siamo tutti uniti nella lotta contro COVID-19 e il suo impatto devastante in tutto il mondo. Mentre assistiamo all'evoluzione di questo evento senza precedenti, la cosa più importante che possiamo fare è sostenere e dare supporto al personale sanitario e di assistenza che lavora in prima linea per contenere questa malattia. A tal fine, abbiamo istituito i seguenti programmi per aiutare a contrastare la pandemia.

In tutto il mondo, i nostri hotel situati nelle immediate vicinanze degli ospedali sono in una posizione unica per fornire aiuto. Molti di questi hotel e resort offrono riposo agli operatori ospedalieri stremati, al personale militare e

ai dipendenti dei supermercati che hanno necessità di stare vicino al luogo di lavoro o sono preoccupati di tornare a casa e mettere a rischio la salute dei propri cari. A Suzhou, in Cina, i dipendenti di cinque hotel dei brand Marriott hanno trovato un modo diverso di aiutare il personale sanitario. Quando una fabbrica locale di mascherine chirurgiche ha annunciato di avere bisogno di lavoratori, circa 30 dei nostri dipendenti si sono offerti volontari per aiutare a produrre e confezionare le mascherine. Il lavoro è stato molto faticoso, ma, grazie anche al loro aiuto, la fabbrica ha iniziato a produrre 100.000 mascherine al giorno. È questo lo spirito che ci sosterrà durante questa crisi.

Data la sospensione senza precedenti nel settore dei viaggi, purtroppo alcuni dei nostri hotel hanno dovuto chiudere temporaneamente. Anche durante il periodo di chiusura, da Nuova Delhi, in India, a Santos, in Brasile, i dipendenti hanno trovato svariati modi per dare supporto alle comunità in cui sono inseriti i loro hotel. Il Riviera Marriott Hotel La Porte de Monaco e l'AC Hotel Nice, ad esempio, hanno donato tutti gli articoli inutilizzati e i prodotti alimentari a un ente di beneficenza locale per l'infanzia che fornisce alloggi e altri servizi ai bambini in situazione di rischio.

Molti dei nostri hotel e resort hanno contribuito fornendo cibo, pasti pronti e preconfezionati per gli interventi di soccorso in caso di crisi e articoli di importanza primaria, tra cui prodotti per la pulizia, mascherine, guanti, salviette antimicrobiche, disinfettanti e cuffie per doccia a personale sanitario e operatori schierati in prima linea. Infine, come segno della straordinaria solidarietà tra tutti noi, molti dei nostri team hanno illuminato le finestre degli hotel con simboli di amore e messaggi di speranza (alcune di queste immagini sono visibili nella parte superiore di questa e-mail).

Per i nostri clienti

In questi tempi difficili, ci impegniamo a garantire ai nostri clienti la massima flessibilità. Proprio per questo motivo abbiamo ulteriormente esteso i nostri termini di cancellazione e vorrei darvi un aggiornamento su tali modifiche.

Per gli ospiti titolari di **prenotazioni esistenti per qualsiasi data di arrivo futura** e anche nel caso delle tariffe prepagate, solitamente legate a maggiori limitazioni, consentiremo la possibilità di effettuare gratuitamente ogni modifica o perfino la cancellazione fino a 24 ore prima dell'arrivo, a condizione che la modifica o la cancellazione avvenga entro il 30 giugno 2020. Si prega di notare che le modifiche alle prenotazioni esistenti saranno soggette a disponibilità e a ogni eventuale differenza di tariffa.

Per gli ospiti che effettuano **nuove prenotazioni per qualsiasi data di arrivo futura**, anche nel caso delle tariffe prepagate, a partire dal 13 marzo e fino al 30 giugno 2020, consentiremo la modifica o la cancellazione gratuita fino a 24 ore prima della data di arrivo prevista.

Per restare aggiornati, vi invitiamo a continuare a visitare il nostro [sito web](#).

Per i nostri soci Marriott Bonvoy

Voglio dedicare un pensiero anche ai nostri soci Marriott Bonvoy. Come per molti di voi, per me e per la maggior parte dei membri del team Marriott, viaggiare è uno stile di vita. È il modo in cui ci connettiamo, ci ispiriamo e sviluppiamo il nostro business ogni giorno. Sebbene sia la cosa giusta da fare, è difficile non poter viaggiare. Sappiamo che, quando tornerete a volare e viaggiare, i vostri punti e il vostro stato saranno importanti per voi.

•**Estensione dello stato:** vogliamo consentirvi di usufruire dello stato che avete raggiunto nel 2019. Per questa ragione,

lo stato ottenuto nel 2019 continuerà a essere valido fino a febbraio 2022.

•**Scadenza dei punti:** per offrirvi tutto il tempo di cui avete bisogno per riscattare i vostri punti, la scadenza dei punti sarà sospesa fino a febbraio 2021.

In quel momento, i vostri punti scadranno solo se il vostro account è rimasto inattivo per almeno 24 mesi.

Con il passare dei giorni, continueremo a monitorare e modificare i requisiti del nostro programma, se necessario.

In molti ci avete chiesto in che modo potreste aiutare. Tramite la piattaforma per le donazioni di Marriott Bonvoy [Marriott Bonvoy's Giving Platform](#), potete donare i vostri punti Marriott Bonvoy a organizzazioni umanitarie al lavoro per fronteggiare l'emergenza COVID-19 in tutto il mondo, e supportate anche da Marriott, come la Croce Rossa americana, la Federazione internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, UNICEF e World Central Kitchen.

Grazie per essere soci del nostro programma fedeltà o semplicemente per aver scelto di soggiornare presso di noi: vi consideriamo parte della grande famiglia Marriott. Torneremo a viaggiare di nuovo e non vediamo l'ora di darvi il bentornato.

Fino a quel giorno, prendetevi cura di voi stessi.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anne Soren". The signature is fluid and cursive, with a large initial "A" and "S".