



**#RIPARTIAMO INSIEME
IL VADEMECUN DALLA A ALLA Z
DEDICATO AI TRAVEL MANAGERS ED AI VIAGGIATORI**

Aggiornato al 28/07/2020



“**Ripartiamo Insieme**” è lo slogan che in **CISALPINA Tours** abbiamo utilizzato spesso, per rafforzare il concetto di ripresa.

La gestione dei viaggi di lavoro post **Covid-19** però non è più la stessa e proprio perché siamo bombardati da una marea di informazioni che spesso si avvicendano o si sostituiscono, mantenere il focus e garantire quel senso di confidence e di fiducia in chi viaggia non è semplice.

Per questo motivo, abbiamo pensato di raccogliere tutti gli input, le raccomandazioni, i protocolli che i vari player della filiera hanno introdotto di recente e li abbiamo organizzati in un nostro **VADEMECUN dalla A alla Z**.

Per ogni lettera dell'alfabeto troverete degli highlights da cui trarre spunto per attività che magari non venivano fatte o per fare semplicemente un refresh di tutte le raccomandazioni necessarie per affrontare al meglio e con serenità la ripresa delle trasferte di lavoro.

Ovviamente questo vademecum verrà aggiornato di volta in volta per recepire le novità di settore, pertanto verificate sempre di avere l'ultima versione, controllando sul nostro sito nella sezione Covid-19.

Nella speranza di aver fatto cosa gradita, e ringraziando per l'attenzione, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Loretta Bartolucci
Commercial Director Cisalpina Tours





Anticipa la prenotazione per avere maggior scelta e visibilità della situazione a destinazione e delle informazioni necessarie al tuo viaggio. Più tempo si ha, più informazioni saremo in grado di reperire, maggiore sarà la tua sicurezza e confidenza nel viaggio che devi effettuare.



Per chi viaggia: Rispetta le regole del distanziamento, l'uso della mascherina, porta con te gli igienizzanti e guanti(KIT DPI), evita gli assembramenti e le code. Pianifica di arrivare in stazione con largo anticipo perché le procedure di ingresso/security sono più lunghe. Porta con te tutto il necessario indispensabile ed autorizzato perché molti esercizi possono essere ancora chiusi. Controlla di avere attive le opzioni di roaming all'estero (e a che costo) perché potresti aver necessità di utilizzare il tuo mobile per fare procedure di web check-in, attivare il tracking ecc. **Alcuni fornitori (volo/treno) richiedono, prima del viaggio, la pre-compilazione di un'autocertificazione prima di salire a bordo.**



Segui le disposizioni aziendali, scegli i canali privilegiati, prediligi strutture di catena rispetto a fornitori che operano in sharing economy, scegli tariffe corporate o negoziate o comunque che ti possono garantire il giusto margine di flessibilità nelle modifiche; evita il fai-da-te ed i canali non certificati! Prediligi strutture di catena. Adare la gestione dei viaggi ad una TMC ti consentirà di mantenere sempre la visione d'insieme delle trasferte e dei tuoi passeggeri per ogni eventuale emergenza, per una tracciatura degli spostamenti e contatti o recovery plan.



Utilizza gli strumenti che la tua azienda ti mette a disposizione:

Online booking tools, APP, sistemi di Safety & Security e Geotracking.

Attiva un processo autorizzativo al viaggio condiviso con le funzioni aziendali preposte



Dai precedenza ai pagamenti digitali! Utilizza il pagamento con carte di credito (Virtuali, Lodge, prepagate) per avere note spese già precompilate ed evitare di maneggiare banconote e monete. Valuta l'opportunità di creare dei processi e2e che gestiscano le 3 fasi della trasferta (pre-on-post trip) con l'introduzione di moduli per l'expense management.



Prediligi web check-in e check-out, attenzione anche ai Bagagli a bordo (le policy dei vettori possono diventare più restrittive e considerare solo bagaglio in stiva!). **Molti vettori ora chiedono di riconfermare le prenotazioni aeree entro deadline definite,** pena la cancellazione quindi ricordati di riconfermare il viaggio. Pianifica di arrivare in aeroporto con largo anticipo perché le procedure di ingresso/check-in /security sono più lunghe e se possibile prendi voli con meno scali. Ricordati di controllare se il vettore prescelto richiede, prima del viaggio, la pre-compilazione di un'autocertificazione – spesso richiesta prima di salire a bordo. **Alcuni vettori possono chiedere di sottoporsi a un test PCR COVID-19 prima della partenza**



Gestione Voucher: Se hai ricevuto dei rimborsi sotto forma di voucher, contatta la tua TMC per capire come utilizzarli, considerando che si tratta di un processo manuale e time consuming.



Se ancora non hai implementato un sistema per la tracciabilità e l'assistenza dei passeggeri, questo è il momento di farlo. Chiedici aiuto per una consulenza.



Alle trasferte ci pensiamo noi con il nostro servizio H24! Siamo a tua completa disposizione per le emergenze entro le 48 ore con team dedicato in Italia. Considerare sempre l'eventuale necessità di assistenza a 360 gradi: prevedi dei protocolli di comunicazione con le autorità (comunicazione alla Farnesina, security providers, ecc.).



Ricordati di comunicare orario del check-in/ check-out previsto per garantire la sanificazione per tempo e verifica precedentemente le varie opzioni disponibili (es. servizio in camera, apertura ristoranti, parking ecc)



Verifica eventuali coperture assicurative extra in caso di trasferte verso destinazioni particolarmente a rischio (es. Latin America, Far East).



Per aumentare la confidence nei viaggiatori, usa il Jolly (un po' come suggerito nelle varie tecniche di gamification). Trova la possibilità di aggiungere dei piccoli benefici o dettagli extra per supportare il viaggiatore in trasferta. Ad es. piccoli ancillaries come la prenotazione del web check in, la gestione dei ritardi ferroviari, dei bagagli extra, dei parcheggi prepagati in aeroporto ecc.



Valuta la possibilità di offrire un kit DPI sia per la prevenzione sia per trasmettere tranquillità ed aumentare la confidence in ottica di duty of care.



Valutazione della sicurezza in loco ed eventuali misure restrittive previste, da effettuarsi prima della trasferta. Parti dalle maggiori destinazioni business della tua azienda (top down), considerando gli itinerari ottimali in tema S&S.

Considera un check up preventivo delle località più battute e delle misure restrittive chiedendo eventualmente ai colleghi che risiedono in loco per raccogliere input aggiornati sulla situazione reale. Verifica inoltre la documentazione da portare (**autocertificazione?** App?) e se esistono vincoli particolari tipo quarantena (specie all'estero).



Definisci un piano preciso che analizzi gli spostamenti casa lavoro e stop intermedi. In un contesto allargato, va esaminato l'impatto dello smart working, i rientri scaglionati in azienda e dei controlli preventivi per evitare nuovi contagi. Considera il tema della sanificazione su tutto il tragitto utilizzando il concetto del primo e ultimo miglio per le trasferte.



Iscriviti alle nostre **newsletter** in modo da essere sempre aggiornato. La comunicazione è una top priority e va gestita bene. Nelle linee guida che vorrai condividere con i viaggiatori (protocollo per i viaggi simile a questo per intenderci), devi essere semplice, chiaro, preciso, onesto per non incorrere in diverse interpretazioni. Un ulteriore obiettivo è anche quello di trasmettere fiducia, tranquillità, sicurezza, anche attraverso un piano di supporto in caso di emergenza, per garantire serenità e zero stress a chi deve viaggiare per lavoro.

#RIPARTIAMO INSIEME

IL VADEMECUN DALLA A ALLA Z DEDICATO AI TRAVEL MANAGERS ED AI VIAGGIATORI



Chi fa cosa? Ricorda di definire bene ruoli, responsabilità e riferimenti aziendali per chiarire eventuali dubbi o gestire situazioni di criticità, per migliorare la confidence nell'organizzazione e nel business.



Accertati che tutti i passeggeri abbiano aggiornato il proprio profilo sui vari canali di prenotazione per essere sempre allineati sulle ultime news e per consentire comunicazioni immediate e tracciabilità.



Prediligi le modalità contactless, utilizza in generale la carta di credito (lodge, virtuale, ricaricabile) invece dei contanti. **Ricorda che le nuove normative IATA hanno ridotto i tempi di pagamento della biglietteria aerea a 15 giorni e che molte strutture e residence richiedono un pagamento ANTICIPATO**



Prediligi la qualità dei servizi e dei fornitori vs. economicità.



Fai delle analisi precise e puntuali, con l'aiuto del tuo Account Manager per verificare le aree di spesa, per capire i trend e gli eventuali impatti sul budget in questo particolare momento storico e definisci le azioni da perseguire.



Mai come ora il tema **"duty of care"** è diventato imprescindibile. Per assolvere questo tema chiedici una consulenza sui principali provider di soluzioni in questo ambito (es. International SOS, ecc).



Fatti aiutare da noi per **rinegoziare strutture e/o servizi** in linea con i nuovi requisiti/certificazioni di sicurezza o sanificazione.



Identifica nell'azienda la figura del TMM che avrà il compito di gestire la mobilità, in accordo con HR, Risk management ecc. Ricordiamo che il Decreto Legge Rilancio prevede che le aziende con più di 100 dipendenti localizzate in un capoluogo di Regione o provincia, o comunque in un Comune con popolazione superiore a 50.000 abitanti redigano il piano spostamenti casa-lavoro dei dipendenti e nominino il mobility manager aziendale.



Sono attività imprescindibili per condividere eventuali nuovi processi o regole di viaggio e per supportare chi viaggia in questa fase 3. La formazione deve contemplare le norme di comportamento durante i viaggi di lavoro e tutte le informazioni relative alla sicurezza.



Importante rivalidare le linee guida dei viaggi di lavoro, alla luce delle modificate condizioni di mercato (ottimizzare i viaggi, rivedere eventuali processi autorizzativi, ecc).

#RIPARTIAMO INSIEME

IL VADEMECUN DALLA A ALLA Z DEDICATO AI TRAVEL MANAGERS ED AI VIAGGIATORI

U

UPDATE
YOURSELF!

Purtroppo la situazione è in continua evoluzione quindi **accertati sempre che le modalità e indicazioni sopra espresse siano sempre valide** e costantemente aggiornate.

V

VALUTAZIONE
FORNITORI

Definisci dei KPI di servizio in base ai quali effettuare analisi e sondaggi di opinione sui quali stilare la tua lista di preferred hotel/carrier (es. protocollo di sanificazione, misure di sicurezza adottate, distanziamento sociale, posizionamento, ecc).

W

WELFARE

Cogli l'occasione per ampliare e riorganizzare l'offerta welfare con beni e servizi di primaria importanza e considera che la parte viaggi non ha limiti di spesa. A tale proposito ti informiamo che il nostro portale viaggi **BLUWELFARE** può essere integrato con qualsiasi piattaforma welfare aziendale.

X

XPRESS
CHECK IN/OUT

Per evitare code ed assembramenti ricordati di effettuare il web check-in con il giusto anticipo e **l'XPRESS check-out o drop-off** addebitando su carta di credito.

YOU
COME
FIRST

Y

Se hai notato dei comportamenti non in linea con le misure di sicurezza, dai il tuo feedback propositivo per supportare i colleghi e la TMC nel tarare l'offerta e le future proposte di soluzioni di viaggio. Fondamentale aumentare la **FIDUCIA** e la sicurezza dei viaggiatori fuori sede.

Z

ZERO
EMISSIONI

Mantieni sempre il focus sulla sostenibilità e sull'impatto aziendale delle tue scelte di viaggio.

LINK UTILI

IL VADEMECUN DALLA A ALLA Z DEDICATO AI TRAVEL MANAGERS ED AI VIAGGIATORI

- **Cisalpina Tours:** <https://www.cisalpinatours.it/covid-19/>
- **Fonte IATA:**
<https://www.iata.org/en/youandiata/travelers/health/>
<https://www.iata.org/en/programs/covid-19-resources-guidelines/>
<https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>
- **Ministero della salute:**
<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioFaqNuovoCoronavirus.jsp?lingua=english&id=230>
- **Re-open EU**
<https://reopen.europa.eu/it>

Siamo a vostra disposizione per ogni vostra richiesta
www.cisalpinatours.it





www.cisalpinatours.it