



RAPPORTO FLASH TURISMO 4.0 KEESY POINT

OSSERVATORIO SUL TERZIARIO
DI MERCATO 2018



SL&A
turismo e territorio



La funzione

È un modo flessibile, facile e automatico per effettuare i check-in e i check-out nelle strutture extra-alberghiere, dai B&B agli affitti camere, alle stanze in home sharing.

È un servizio personalizzato, comodo soprattutto per i proprietari della struttura ricettiva, che affidano al Keesy Point le chiavi del proprio appartamento.

Il guest riceve un codice unico per accedere al

Keesy Point e un link per scaricare l'app. Qui il cliente effettua il check in o il check out in maniera automatizzata, e potrà ritirare la chiave custodita all'interno di un Key Box. L'invio dei documenti, la tassa di soggiorno e le altre procedure burocratiche potranno essere effettuate direttamente in loco.

A questo punto il cliente potrà raggiungere in tutta autonomia l'alloggio, mentre l'host, controllando a distanza e on line la procedura, non dovrà essere presente e sobbarcarsi le problematiche dovute a orari, barriere linguistiche, imprevisti e impegni.

La diffusione

Il primo Keesy Point nasce a Firenze nel maggio 2017, accanto alla stazione SMN, come esigenza da parte del fondatore che, gestendo alcuni appartamenti sparsi per la città e non potendo usufruire di una reception condivisa, aveva bisogno di una soluzione per ottimizzare tempi e spazi, suoi e dei clienti.





A dicembre 2017 il servizio arriva a Roma, in zona Trastevere, e a febbraio 2018 anche a Milano, presso la stazione centrale. L'obiettivo dichiarato è aprire 30 Keesy Point nel mondo entro la fine del 2019, valutando attentamente la dislocazione delle strutture e i flussi turistici. Il Keesy Point è infatti un luogo fisico, per il quale passano turisti provenienti e diretti da e in ogni dove, supportati h24 e 7 giorni su 7 da un operatore on line. Si materializza quindi una reception automatizzata per una tipologia alloggiativa che reception non ha, concentrando in un luogo limitato l'accesso a migliaia di posti letto, ovunque sparsi.

L'effetto

E' un ulteriore passo verso l'automatizzazione dei check-in e check-out anche per gli Hotel?

Certamente non c'è il contatto diretto con il proprietario della struttura ricettiva, anche se al momento della registrazione, e grazie all'app, i consigli e la guida (tutto rigorosamente multimediale) per il proprio soggiorno non mancano. La flessibilità negli orari è un valore caratterizzante, così come la riscossione automatica e la gestione degli obblighi di legge: chissà se però piace a tutti entrare in "caveau" a prelevare le chiavi della propria stanza.

Labour: substitution or extension?

Se il sistema è applicato al solo mondo delle strutture extra-alberghiere, non si sostituisce alcuna figura lavorativa: si ottimizzano in maniera flessibile vincoli e impegni. Una labour extension a favore soprattutto dei lavoratori, anche se a volte meno piacevole per i clienti.

Una riflessione va invece fatta nel caso di strutture più complesse, come Hotel, Ostelli, Residence frequentati da numerosi clienti, anche con diverse tipologie di necessità.

La figura del receptionist non è infatti solo legata alla consegna delle chiavi o al disbrigo delle pratiche burocratiche: è il riferimento importante per consigli, informazioni, risoluzione dei problemi, oltre al sempre positivo contatto umano.

Il rischio che si arrivi a sostituire tutto questo, farà diventare alcune strutture ricettive un semplice e anonimo luogo di passaggio. Se associamo a questo servizio la figura del robot Pepper, si avvierà il processo verso una sempre più forte labour substitution.



«A dicembre 2017 il servizio arriva a Roma, in zona Trastevere, e a febbraio 2018 anche a Milano, presso la stazione centrale. L'obiettivo dichiarato è aprire 30 Keesy Point nel mondo entro la fine del 2019».