**CATENA HOTEL**

**SEGMENTAZIONE CLIENTI**

|  |  |
| --- | --- |
| SEGMENTO | DESCRIZIONE |
| Clienti Nuovi | Hanno appena effettuato la prima prenotazione o sono al primo soggiorno. |
| Clienti Dormienti | Non prenotano da molto tempo, ma hanno soggiornato in passato. |
| Clienti Fedeli | Prenotano regolarmente, spesso iscritti a programmi fedeltà. |

**PERSONAS**

*"ChatGPT, crea una buyer persona per un cliente fedele di una catena di alberghi. Prenota spesso per lavoro, è iscritto al programma fedeltà, preferisce camere business e soggiorna almeno 2 volte al mese. Includi nome, età stimata, motivazioni e una breve storia."*

|  |
| --- |
| Buyer Persona: Cliente Fedele   * Nome: Marco Rinaldi * Età: 42 anni * Professione: Consulente aziendale * Luogo di residenza: Milano * Frequenza soggiorni: 2-3 volte al mese * Motivazioni: Comfort, efficienza, premi fedeltà, posizione centrale * Comportamenti:   + Prenota tramite app mobile   + Preferisce camere business con scrivania e Wi-Fi veloce   + Partecipa al programma fedeltà per accumulare punti   + Lascia recensioni dettagliate dopo ogni soggiorno * Storia personale: Marco viaggia spesso per lavoro in tutta Italia. Ha scelto questa catena di alberghi per la coerenza del servizio e la possibilità di accumulare punti fedeltà. Apprezza la rapidità del check-in digitale e la disponibilità di sale riunioni. Quando può, estende il soggiorno per un weekend con la famiglia. |

*"ChatGPT, suggerisci due campagne marketing personalizzate per un cliente fedele di una catena di alberghi. Il cliente soggiorna frequentemente per lavoro, è iscritto al programma fedeltà e apprezza comfort e premi. Le campagne devono incentivare la fidelizzazione e il passaparola. Includi nome della campagna, descrizione dell’offerta e benefici per il cliente."*

|  |
| --- |
| 1. Campagna “Business & Relax” Offerta esclusiva per clienti fedeli: ogni 5 soggiorni business, un weekend gratuito per due persone in una località a scelta. Include colazione e late check-out. 2. Programma “Ambasciatore Fedeltà” Invita un collega o amico a prenotare: entrambi ricevono punti extra e upgrade gratuito alla camera executive al prossimo soggiorno. |

*"ChatGPT, crea una buyer persona per un cliente dormiente di una catena di alberghi. Ha soggiornato in passato per lavoro e relax, ma non prenota da oltre un anno. Includi nome, età stimata, motivazioni e una breve storia."*

|  |
| --- |
| Buyer Persona: Cliente Dormiente   * Nome: Laura Bianchi * Età: 38 anni * Professione: Project Manager in un’azienda di moda * Luogo di residenza: Firenze * Frequenza soggiorni passata: 3-4 volte l’anno, ora assente da oltre 12 mesi * Motivazioni passate: Viaggi di lavoro e weekend benessere * Comportamenti:   + Prenotava tramite sito web   + Preferiva hotel con spa e ristoranti interni   + Lasciava recensioni solo in caso di esperienze molto positive o negative   + Non iscritta al programma fedeltà * Storia personale: Laura viaggiava spesso per eventi e fiere, ma ha ridotto drasticamente gli spostamenti dopo un cambio di ruolo. Ricorda con piacere i soggiorni rilassanti, ma non ha più ricevuto comunicazioni personalizzate dalla catena alberghiera. Potrebbe essere riattivata con offerte mirate e benefit esclusivi. |

*"ChatGPT, suggerisci due campagne marketing personalizzate per un cliente dormiente di una catena di alberghi. Il cliente ha soggiornato in passato per lavoro e relax, ma non prenota da oltre un anno. Le campagne devono incentivare il ritorno e far leva su esperienze positive passate. Includi nome della campagna, descrizione dell’offerta e benefici per il cliente."*

|  |
| --- |
| 1. Campagna “Bentornata Laura” Email personalizzata con un codice sconto del 30% per un soggiorno benessere, valido solo per ex-clienti inattivi. Include un massaggio gratuito e upgrade camera. 2. Offerta “Ritorno con Premio” Se prenota entro 30 giorni, riceve un voucher per una cena gourmet per due persone nel ristorante dell’hotel. |

*"ChatGPT, crea una buyer persona per un cliente nuovo di una catena di alberghi. Ha prenotato per la prima volta per un evento, è attento al prezzo e alla tecnologia, e valuta molto le recensioni. Includi nome, età stimata, motivazioni e una breve storia."*

|  |
| --- |
| Buyer Persona: Cliente Nuovo   * Nome: Andrea Moretti * Età: 29 anni * Professione: Ingegnere informatico freelance * Luogo di residenza: Torino * Frequenza soggiorni: Primo soggiorno, prenotato per un evento tech a Roma * Motivazioni: Offerta online competitiva, buone recensioni, posizione comoda * Comportamenti:   + Prenotazione tramite app di terze parti (es. Booking, Expedia)   + Cerca offerte last-minute   + Valuta attentamente le recensioni   + Non ancora iscritto al programma fedeltà * Storia personale: Andrea ha prenotato per la prima volta con questa catena in occasione di una conferenza. È molto attento al rapporto qualità/prezzo e apprezza la tecnologia in hotel (check-in digitale, smart TV, Wi-Fi veloce). Se l’esperienza sarà positiva, potrebbe diventare un cliente abituale. |

*"ChatGPT, suggerisci due campagne marketing personalizzate per un cliente nuovo di una catena di alberghi. Il cliente ha appena effettuato il primo soggiorno, è attento al prezzo e alla tecnologia, e valuta molto le recensioni. Le campagne devono incentivare un secondo soggiorno e l’iscrizione al programma fedeltà. Includi nome della campagna, descrizione dell’offerta e benefici per il cliente."*

|  |
| --- |
| 1. Campagna “Benvenuto Smart” Offerta esclusiva per nuovi clienti: sconto del 20% sul secondo soggiorno se prenotano entro 60 giorni. Include Wi-Fi premium gratuito e check-out posticipato. 2. Programma “Scopri i Vantaggi” Invito a iscriversi al programma fedeltà con bonus di benvenuto (punti extra o upgrade gratuito al prossimo soggiorno). |