

IGHP rekomenduje hotelarzom stosowanie sprawdzonych dobrych praktyk w kwestii anulacji rezerwacji

2020-03-09



Po zapoznaniu się z sytuacją dotyczącą anulacji rezerwacji w hotelach w następstwie rozprzestrzeniania się wirusa COVID-19 Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego przygotowała dla hotelarzy przykłady sprawdzonych działań w sytuacji kryzysowej. Jednocześnie IGHP zwróciła się do Ministerstwa Rozwoju o udzielenie przez rząd pomocy przedsiębiorcom hotelarskim.

Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego przeanalizowała stosowane w Polsce i w Europie praktyki w zakresie zarządzania kryzysowego. Istotny spadek przychodów w branży jest faktem. Dalszy rozwój sytuacji epidemiologicznej jest nieprzewidywalny, należy zatem rozważyć zróżnicowane rozwiązania w zakresie polityki sprzedażowej w hotelach.

Izba wskazuje na stosowane obecnie dobre praktyki w branży hotelarskiej, m.in.: Zgoda na bezkosztowe anulowanie rezerwacji bezzwrotnych z jednoczesnym uzgodnieniem rezerwacji w późniejszym terminie; Zgoda na odwołanie przedpłaconych imprez z jednoczesnym uzgodnieniem zatrzymania zaliczki na poczet realizacji w późniejszym terminie; Bieżące, intensywne kontakty z klientami, w celu zapewnienia realizacji w przyszłości odwołanych rezerwacji; Indywidualne i elastyczne podejście w zakresie modyfikacji warunków współpracy w okresie kryzysu.

IGHP - jako izba gospodarcza - nie jest upoważniona do wydawania wiążących zaleceń dotyczących polityki sprzedażowej hoteli, dlatego wyżej wskazane praktyki należy traktować jedynie jako przykłady sprawdzonych działań w sytuacji kryzysowej.

Jednocześnie IGHP zwróciła się do Ministerstwa Rozwoju z prośbą o spotkanie w celu przedyskutowania form i zakresu pomocy przedsiębiorstwom hotelarskim ze strony rządu.

Znakomita większość hoteli to małe i średnie przedsiębiorstwa, dla których szacowany spadek przychodów ze sprzedaży usług noclegowych o ok. 20% i więcej, przy dużym udziale kosztów stałych, może spowodować katastrofalne skutki - mówi Ireneusz Węglowski, prezes IGHP.

Stanowisko Zarządu IGHP