

Success Story

Clienti più soddisfatti grazie a Dynamic Currency Conversion

«Dynamic Currency Conversion (DCC) è la conversione dinamica della valuta di SIX Payment Services. DCC viene utilizzata molto spesso dai nostri ospiti internazionali: molti più della metà apprezzano questo servizio quando pagano senza contanti. Grazie alla garanzia sul tasso di cambio, i nostri ospiti approfittano del cambio migliore.»

Anja Preiser, Chef de Réception
Seehotel Hermitage, Lucerna (Svizzera)



Anja Preiser, Chef de Réception, parla di DCC, la conversione dinamica della valuta di SIX Payment Services.

Signora Preiser, per quale motivo ha optato per DCC di SIX Payment Services?

Avevamo bisogno di nuovi terminali per i pagamenti senza contanti alla ricezione. Al momento dell'ordinazione, la consulente alla clientela di SIX Payment Services ci ha fatto notare l'interessante servizio DCC. Noi facciamo sempre di tutto per i nostri clienti internazionali: non soltanto per soddisfarli, ma anche per sorprenderli positivamente. Quindi questo servizio faceva proprio al caso nostro. DCC si presta straordinariamente alla nostra filosofia «Molto più di una casa sul lago».

Il processo di pagamento con la funzione DCC è più complesso di prima?

No, proprio no. I collaboratori hanno capito molto rapidamente come funziona DCC e usano questa funzione ogni giorno. Quando i nostri clienti pagano senza contanti, consigliamo attivamente DCC informandoli sui vantaggi. L'importo viene inserito come finora in franchi svizzeri. L'ospite vede sul terminale l'importo in CHF e anche nella valuta della propria carta. Se l'ospite sceglie il pagamento con DCC, la somma viene automaticamente convertita al terminale nella valuta della carta.

Come reagiscono i vostri clienti a DCC?

I clienti si convincono velocemente di DCC. Approfittano del migliore cambio aggiornato al giorno stesso. Se un ospite effettua lo stesso giorno con la stessa carta un altro pagamento convertito ad un cambio più favorevole, SIX Payment Services rimborsa la differenza. Inoltre, per DCC sono disponibili tutte le valute più comuni. Questo servizio fa proprio comodo ai nostri clienti: molti più della metà di tutti gli ospiti internazionali usano DCC pagando nella valuta della propria carta.

Lei collabora con SIX Payment Services già da alcuni anni. Quanto si ritiene soddisfatta del servizio?

Apprezziamo SIX Payment Services quale esperto e soprattutto quale partner affidabile per i pagamenti senza contanti. La collaborazione è ottima, senza complicazioni ed efficiente. Recentemente ho contattato il centro clienti: la nostra consulente personale mi ha richiamata già nel giro di un'ora. Poco dopo mi ha inoltrato l'offerta per e-mail ed abbiamo fissato un appuntamento. L'assistente alla clientela è venuta da noi e ci ha dato validi consigli. Per lei tutto questo era assolutamente ovvio.

La situazione di partenza

Ogni cliente deve sentirsi benvenuto all'Hotel Hermitage dall'inizio alla fine del soggiorno: dall'accoglienza alla fatturazione al momento del check out. Questo rinomato hotel ha cercato a lungo la soluzione ideale per i pagamenti dei propri ospiti internazionali. Infatti, fino a quel momento potevano pagare senza contanti soltanto in franchi svizzeri. Solamente una volta tornati a casa vedevano il cambio sull'estratto conto della carta.

L'obiettivo

Era richiesta una soluzione semplice e conveniente per le valute più comuni, che offrisse un netto vantaggio aggiuntivo al cliente. Inoltre, era necessario che questa soluzione potesse essere integrata senza problemi nel nuovo hardware del terminale al POS. Per il personale dell'albergo non ci dovevano essere tempi lunghi di apprendimento né un impegno supplementare al momento della fatturazione.

La soluzione

La conversione dinamica della valuta DCC (Dynamic Currency Conversion) di SIX Payment Services è in grado di convertire in un solo istante tutte le valute correnti al cambio aggiornato al giorno stesso. Il cliente approfitta così del migliore cambio di volta in volta garantito.

L'Hotel Hermitage approfitta per ogni transazione DCC dell'attesa aliquota di reddito DCC (percentuale sugli utili). I collaboratori dell'albergo devono soltanto immettere al terminale l'importo della fattura in franchi svizzeri. L'ospite vede la somma in CHF ed anche nella valuta della propria carta e può scegliere autonomamente in quale valuta pagare.

Cos'è DCC?

Dynamic Currency Conversion (DCC) converte automaticamente direttamente al terminale qualsiasi importo nella valuta della carta del cliente internazionale.



I vantaggi per voi

Grazie alla DCC beneficerete dei seguenti vantaggi:

- percentuale sugli utili (kickback) derivanti da DCC per ogni transazione con DCC
- corso di cambio del giorno
- garanzia sul tasso di cambio per il pagamento al POS un ulteriore punto a favore della DCC
- Tutte le valute comuni sono disponibili per i pagamenti con DCC.
- nessun costo aggiuntivo, procedure di pagamento immutate

I vantaggi per i vostri clienti internazionali

La DCC offre vantaggi a esercenti e clienti internazionali:

- garanzia sul tasso di cambio per il pagamento al POS: aumenta la fiducia nei confronti della DCC
- il titolare della carta può pagare nella valuta della propria carta
- trasparenza: sul terminale i clienti visualizzano immediatamente l'importo da pagare nella propria valuta
- un servizio interessante anche per i clienti business – sono già disponibili tutte le informazioni sul conteggio delle spese

Informazioni sul Seehotel Hermitage di Lucerna

Il Seehotel Hermitage di Lucerna (Svizzera) dispone di oltre 69 camere e suite: «molto più di una casa sul lago», è sinonimo di innovativa ospitalità vissuta in prima persona, con un occhio di riguardo alla qualità. L'hotel a quattro stelle superior ha vinto l'internazionale HolidayCheck Award 2011 ed è risultato vincitore nella categoria «Amati dagli over 50».

Referente personale: www.six-payment-services.com/contatto

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurigo
Svizzera

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Lussemburgo

