

IL PROGETTO CHINESE FRIENDLY AIRPORT SI ARRICCHISCE DI UNA NUOVA INIZIATIVA

Lo shopping helper a disposizione dei passeggeri cinesi a Milano Malpensa

Milano, 9 aprile 2014 - Per accogliere a Milano Malpensa i passeggeri provenienti dall'Estremo Oriente e agevolare la loro esperienza di viaggio, sono state intraprese alcune importanti iniziative nel corso dell'ultimo anno. L'ultimo progetto in ordine di tempo che ha preso il via i primi giorni di aprile, è la presenza in aeroporto degli **Shopping Helper**. Ogni giorno, in vista delle partenze dei voli per la Cina, due ragazze laureate in lingue orientali che hanno vissuto in Cina e che hanno seguito dei corsi di formazione presso la Fondazione Italia Cina sulla cultura e sul cerimoniale di vendita ai cinesi, guideranno il passeggero alla scelta e all'acquisto nei negozi dell'aeroporto, dando anche assistenza nelle pratiche di tax refund. Verranno inoltre distribuiti a tal fine una mappa in lingua e un'apposita segnaletica che descrive i negozi presenti all'interno dello scalo.



Questa iniziativa rientra nel progetto “Chinese Friendly Airport” sviluppato nell'aeroporto internazionale di Milano Malpensa da SEA in collaborazione con la Fondazione Italia Cina, per rispondere positivamente alle nuove esigenze del mercato cinese, che registra il più alto tasso di crescita tra i paesi emergenti. I volumi di traffico Italia-Cina hanno registrato, infatti, dal 2008 in poi una costante e significativa crescita in termini di passeggeri dai 269.000 del 2008 ai 751.000 del 2013 con un incremento assoluto del 179% negli ultimi 5 anni ed una crescita media ponderata (CAGR) del 23%.

Il progetto “Chinese Friendly Airport” nasce in seguito a una prima survey condotta sui passeggeri cinesi in partenza da Milano Malpensa, che ha verificato l'approccio di questi passeggeri rispetto a differenti ambiti, da quello commerciale e operativo, fino all'apertura di tavoli di lavoro con enti ed istituzioni del territorio.

L'avvio del progetto ha visto l'**introduzione della lingua cinese nelle principali segnaletiche aeroportuali** di servizio al fine di agevolare gli spostamenti della clientela cinese all'interno dell'aeroporto. Per offrire un ulteriore supporto è stata inoltre **tradotta in lingua cinese l'app per smartphone di Milano Malpensa**, utilizzabile gratuitamente grazie alla connessione Wi-Fi disponibile nello scalo.

Dal punto di vista commerciale, la collaborazione con Tour Operator specializzati nella gestione di flussi di turisti cinesi Incoming/Outgoing ha permesso di distribuire ai passeggeri cinesi una **carta sconto denominata “Fascination”**, volta ad incentivare lo spending nei retail dell'aeroporto. Allo stesso modo sono state concordate per i Tour Operator oggetto della collaborazione, la distribuzione dei servizi SEA (Parcheggi e sale VIP) a tariffe dedicate.

Maggiori destinazioni da e per Milano nel 2013 (voli diretti e indiretti)

Voli diretti

- Shanghai 223.000 pax
- Hong Kong 228.000 pax
- Beijing 118.000 pax

Voli indiretti

- Wenzhou 85.000 pax
- Taiwan 30.000 pax
- Altre 65.000 pax

Compagnie aeree cinesi con voli diretti per la Cina da Malpensa (orario summer 2014):

- Air China 7/7 su Shanghai
- Air China 5/7 su Pechino
- Cathay Pacific 7/7 su Hong Kong