

SEA E FONDAZIONE ITALIA CINA FIRMANO UN MEMORANDUM OF UNDERSTANDING PER LO SVILUPPO DEL PROGETTO “CHINESE FRIENDLY AIRPORT” DI MILANO MALPENSA

Malpensa parlerà cinese con segnaletica, app e shopping helper



Milano, 26 settembre 2013. SEA, la Società di gestione degli Aeroporti di Milano, e la Fondazione Italia Cina hanno firmato un Memorandum of Understanding che garantirà la collaborazione della Fondazione al progetto “Chinese Friendly Airport” che SEA sta sviluppando nell’aeroporto internazionale di Malpensa al fine di trasformare l’incremento dei flussi di passeggeri cinesi in un’importante opportunità di business.

Nell’ultimo decennio, infatti, i flussi di passeggeri cinesi a livello mondiale sono notevolmente aumentati registrando un notevole e rapido incremento passando dai 12 milioni del 2001 ai 70,25 milioni del 2011. I volumi di traffico **Milano-Cina** sono **aumentati del 150% negli ultimi 4 anni** passando da 269.000 passeggeri diretti e indiretti nel 2008 ai 708.000 del 2012.

In linea con quanto già avviene nei principali scali europei, Malpensa si sta preparando ad accogliere i turisti cinesi con specifiche professionalità. In particolare, attraverso alcune *survey* dedicate si sono rilevati alcuni bisogni concreti dei passeggeri cinesi che verranno soddisfatti grazie alle iniziative del “Chinese Friendly Airport” quali, ad esempio, il supporto all’acquisto in madre-lingua cinese (*shopping helper*) e l’incentivazione dello shopping in aeroporto attraverso l’utilizzo di una carta sconto “*Fascination*” appositamente predisposta.

Malpensa parlerà cinese. Sarà, infatti, introdotta segnaletica aeroportuale in lingua cinese, sarà disponibile una versione in cinese delle app degli aeroporti di Milano da fine ottobre e una versione del sito sempre in cinese entro il 2014.

Grazie al Memorandum con la Fondazione, ha avuto inizio la collaborazione diretta volta ad applicare i servizi, il network e l’esperienza della Fondazione alle iniziative di SEA nell’ambito del Progetto.

In particolare, la collaborazione che avrà ampio raggio di azione sulle iniziative del Progetto verterà, tra gli altri aspetti, sui seguenti punti:

- Formazione ai *retailers* dell’aeroporto
- Formazione a personale interno di SEA
- Affiancamento e supporto *on-site* a personale di *front-end* di SEA (*customer care*)
- Affiancamento e supporto on site a personale *Retail*
- Assistenza e supporto per traduzioni (commerciale e segnaletica aeroportuale)
- Supporto alla comunicazione digitale per lo sviluppo degli strumenti digitali dedicati ai passeggeri cinesi
- Attività di promozione, marketing, lobbying e networking



Maggiori destinazioni da e per Milano nel 2012 (voli diretti e indiretti)

Voli diretti e indiretti

- Shanghai 222.000 pax
- Hong Kong 220.000 pax
- Beijing 117.000 pax

Voli indiretti

- Wenzhou 67.000 pax
- Taipei 28.000 pax
- Altre 54.000 pax

Compagnie aeree cinesi con voli diretti da Malpensa

- Air China (Shanghai, Pechino)
- Cathay Pacific (Hong Kong)

SEA sta portando avanti le trattative con i vettori attualmente operanti su Malpensa per intensificare le frequenze. Mentre, sia per i voli passeggeri sia per i voli cargo, sono già aperti i contatti anche con i vettori cinesi China Southern, China Eastern e Hainan per sviluppare nuovi collegamenti verso ulteriori destinazioni.