

il futuro in una stanza

Dall'housekeeping all'igiene, dalle nuove tecnologie al relax, dalla riduzione dei rumori molesti alla nuova frontiera del design funzionale. La strada per la camera da sogno è segnata: da Hotel Dream Room arriva la "ricetta"... della stanza perfetta!

di Enza Colagrosso



fettamente che la concorrenza ricettiva è spietata e perciò non è disposta a sborsare cifre astronomiche o semplicemente incoerenti con l'effettiva qualità offerta. "In generale – spiega **Mauro Santinato** di Teamwork, società specializzata nel settore che dal 1998 offre servizi di consulenza per il mercato turistico-alberghiero – si può dire che l'ospite non è più quello di una volta. Ormai non si accontenta di quattro mura, un tetto e un cuscino dove appoggiare la testa. Sono cambiate le sue esigenze e le sue aspettative."

Un panorama in evoluzione

Il panorama, insomma, sta rapidamente evolvendosi, e non è un caso che i più attenti si stiano adoperando per intercettare questi cambiamenti. E' proprio il caso di Teamwork, sempre molto attenta a quello che sta avvenendo nel panorama dell'hospitality, che proprio alla "camera dei sogni" ha dedicato un roadshow di workshop e giornate di approfondimento, il primo interamente dedicato alla camera d'albergo, tiene a precisare Santinato. Hotel Dream Room è il nome dell'iniziativa, che è innanzitutto un'opportunità per raccogliere idee originali e interessanti spunti pratici per creare una guest experience memorabile, scoprire le ultime novità tecnologiche e servizi innovativi.



La camera, il cuore dell'ospitalità

"La camera rappresenta il cuore dell'ospitalità –ribadisce-, è il prodotto attorno al quale ruotano tutti i servizi dell'hotel. La percezione della sua qualità rappresenta l'elemento fondamentale nella scelta dell'ospite. Allo stesso modo, una volta concluso il soggiorno, è il servizio dell'hotel maggiormente recensito, oltre a essere il principale centro di ricavo di un albergo e a rappresentarne l'unità produttiva." Dopo il primo appuntamento, l'1 febbraio a Firenze, il giro d'Italia alla scoperta della camera dei sogni prosegue a Genova il 17 e poi, il 10 marzo, approda sulle rive del Lago di Garda, e precisamente a Bardolino. Nel Sud gli ultimi appuntamenti per ora in calendario: a Bari, il 21 marzo, e a Napoli il 21 aprile. Basta dare un'occhiata alle tematiche trattate per avere l'idea della camera perfetta.

La ricetta di una camera perfetta

Una camera dove la tecnologia, mai invadente o troppo eccessiva, sia al servizio degli ospiti e del personale. A cominciare dall'housekeeping, pri-

In hotel c'è una sola regina: sua maestà la Camera, e il cliente è il suo re. Metafore sangue blu a parte, è proprio così che ogni albergatore vede, o perlomeno dovrebbe vedere, il suo hotel. Tutto ruota intorno alla camera, a lei – e all'ospite che vi soggiorna perché, non dimentichiamolo, *ha scelto* di farlo – devono essere rivolte attenzioni particolari; con lei e con la sua gestione bisogna fare i conti; su di lei è opportuno investire in manutenzione e anche, specie di questi tempi, in innovazione continua e intelligente.

Ormai i clienti sono millennials

Una camera datata e non al passo, ormai, è immediatamente riconoscibile e non paga più, al pari di una room sporca o trascurata. Anche perché la clientela dell'albergo sta cambiando, e ormai gli ospiti delle strutture ricettive sono sempre più i millennials. Gente nata fra gli anni Ottanta e il Duemila, ormai abituata a viaggiare dappertutto e sentirsi a casa a Milano come a Singapore, Cuba o San Paolo del Brasile; gente che riesce a cambiare al volo una prenotazione e si costruisce via internet i suoi itinerari nel mondo. Gente che raramente passa ancora dalle agenzie, che sa per-



mo passo verso la camera dei sogni. “Come gestire il reparto, a partire dalla corretta formazione del personale, per ottimizzare le prestazioni e ridurre i costi: sono tutti temi di cui parliamo, e che approfondiamo nel corso delle giornate.” A questo proposito, molti sono i supporti che la tecnologia può offrire: ad esempio le app che consentono di tenere sempre sotto controllo lo stato dei lavori, e non farsi trovare impreparati nel caso di partenze, arrivi (anche improvvisi) o esigenze particolari degli ospiti. Mai più foglietti volanti, o gestioni naïf basate sul “si è sempre fatto così” o sulle comunicazioni verbali. E’ importante avere personale ben formato, preparato e perfettamente a conoscenza di ciò che c’è da fare, dei compiti dell’uno e dell’altro, di come gestire le eventuali (e immaneabili) emergenze.

Pulizia e igiene soprattutto

Parimenti importante è l’igiene: “Una pulizia e un’igiene perfetti sono fondamentali: di fatto sono il motivo principale che spinge un ospite a tornare in una stessa strut-

tura”, dice Santinato. Spessissimo abbiamo posto l’accento su questo, e non pretendiamo certo di ripetere tutto quello che c’è da sapere sulla pulizia della camera. Qui ci limitiamo a dire che ormai il mercato mette a disposizione degli hotel (e delle imprese che eventualmente ci lavorano in outsourcing) tutti gli strumenti per garantire un’igiene perfetta di tutte le parti della camera. Anche di quelle tradizionalmente più ostiche e trascurate, come gli oggetti (il “maledetto” telecomando o i materassi), i punti critici (bagno e relativi sanitari, battiscopa, testate dei letti, ecc.), le superfici difficili (tappeti, moquette e così via). E ci sono anche soluzioni efficaci per molti dei tradizionali nemici dell’ospite, come le cimici dei letti, le famigerate bed bugs che non è augurabile incontrare durante il nostro soggiorno.

Un relax di qualità

Relax e qualità sono gli aspetti più ricercati in albergo, e alcuni dati fanno riflettere. Come quello sul rumore, ad esempio, considerato uno degli aspetti più fastidiosi,

*Pulizia a Vapore - Steam Cleaners
The Best Solution for every need!*



STI SRL

Via Rosi, 3 36030 Fara Vicentino (VI) Italia
Tel. +39 0445 851420 Fax +39 0445 851022
www.stindustry.it - info@stindustry.it



Verso l' #HospitalityDay 2017

Un'intera giornata dedicata all'ospitalità per incontrare i migliori consulenti e fornitori di servizi del settore: 14 sale, 112 relatori e 5mila metri quadrati per dare risposte, fornire idee e aggiornamenti su trend e innovazioni. Un evento unico e gratuito, organizzato da Teamwork, che è ormai un punto di riferimento per gli operatori del settore. E' l' #Hospitality Day di Teamwork, in programma per l'11 ottobre al Palacongressi di Rimini. Da segnare in agenda e non mancare.

tanto da rovinare un'esperienza alberghiera. Rumori che provengono dalle camere vicine, certo. Ma anche da corridoi, spazi comuni, bar e ristorante e, nel caso di camere che si affacciano su spazi dell'albergo, dalla zona relax. Ma il rumore può anche arrivare dalle macchine e attrezzature per la pulizia, e qui si torna a mettere l'accento sulla necessità di fare il possibile per operare in modo discreto senza perderci in qualità: gli strumenti ci sono, e garantire all'ospite un'esperienza di vero relax non ha prezzo.

Tecnologia attiva, tecnologia passiva. Basta che funzioni davvero

Arriviamo ora al capitolo tecnologia, attiva e passiva. Qui c'è una regola non scritta che bisogna sempre tenere presente: tecnologia sì, ma deve essere al nostro servizio, e non l'opposto. "La

tecnologia serve a rispondere ai desideri degli ospiti del futuro e supportare il lavoro del reparto", spiega Santinato. Ma in nessun modo dev'essere opprimente, fastidiosa o di intralcio. Meglio una tecnologia discreta che funzioni rispetto alle ubriacature ipertecno che poi ci lasciano a piedi. Ci sono però cose che in un albergo, specie se a vocazione business, non possono proprio mancare: un buon wi-fi, per esempio. Chi non lo ha è proprio out, non si può. "Anche in questo caso occorre prima capire a che target ci rivolgiamo, e cosa si aspetta l'ospite dal nostro albergo e dalla sua esperienza in hotel", dice Santinato.

Importante il design, se funzionale

Senza dubbio il design fa la sua parte. "Per rendere le camere funzionali e far vivere un'esperienza straordina-

ria agli ospiti occorre partire dalla fase di progettazione". Molte volte, su queste pagine, abbiamo sottolineato il ruolo-chiave di progettisti realmente in grado di subordinare il loro estro (chiamiamolo così) alle reali esigenze del cliente. La cosa difficile è far coesistere un'esperienza esteticamente gradevole e un'effettiva fruibilità. Questo vale per i punti luce, per gli accessori, per i bagni, ma anche per l'organizzazione degli spazi, le superfici e la scelta dei materiali. Bello un materiale pregiato e ricercato, ma se poi si rovina subito o non si riesce a pulire? Questo è un importante aspetto da tenere in considerazione, e su cui discutere. Anche perché, alle volte, il vero dispendio nell'acquisto dei materiali non è relativo tanto al costo in sé, quanto alla manutenzione necessaria per mantenerlo in buono stato. Ed è decisamente meglio un materiale magari meno pregiato ma tenuto bene rispetto a uno prezioso che non ci si può permettere di mantenere in modo corretto. Tutte cose su cui ragionare.

Esperienza alberghiera, cosa la rovina?

Ma quali elementi, oggi, contribuiscono a compromettere l'esperienza in una camera d'albergo? "Secondo una ricerca www.hotels.com al primo posto c'è il rumore che arriva da altre camere, che infastidisce il 65% degli intervistati. Poi gli odori sgradevoli (53%), frutto anche di una pulizia non accurata o dell'uso di prodotti non di qualità. Arrivano poi i problemi con l'acqua calda e la scarsità di prese elettriche, seguiti dagli orari rigidi. Su tutto, però, regna la pulizia: basta una breve ricerca online per rendersi conto della mole impressionante di lamentele legate proprio alle scarse condizioni igieniche degli hotel. Attenzione, dunque...

