

Ezio Indiani

“Sempre più Principe”

Un terzo di tradizione, due di innovazione, passione a volontà e un pizzico di savoir faire: ecco la ricetta vincente del general manager dell'iconico Principe di Savoia di Milano

➡ Davide Deponti



Ezio Indiani è il “deus ex machina” del Principe di Savoia di Milano da oltre dieci anni

Un fatto è certo, anzi due. La prima certezza è che, sulla scia del successo di Expo 2015, Milano sta diventando sempre più uno dei “places to be” nel mondo per quanto riguarda il turismo, leisure ma non solo. E lo dimostrano anche le tante aperture di hotel d'alta gamma che si so-

no registrate in città ultimamente, andando a creare una concorrenza più serrata anche nel mondo luxury. La seconda certezza è che, anche in questo scenario in



costante (positiva) evoluzione, il Principe resta sempre il Principe. Ovviamente stiamo parlando del Principe di Savoia, l'albergo che da quasi un secolo è il punto di riferimento per l'hotellerie di lusso meneghina e che, anche oggi come sempre, è esempio di tradizione e innovazione legate insieme, nei servizi al cliente, tanto quanto nei sistemi di lavoro all'avanguardia. E "deus ex machina" di questa "macchina" dell'accoglienza che appunto funziona così bene, anzi sempre meglio, è da oltre un decennio il general manager Ezio Indiani. «Il segreto del nostro successo non c'è», racconta sornione seduto alla

scrivania, senza perdere di vista smartphone e pc, «perché non è solo uno: sono tanti. Innanzitutto, c'è la passione per questo mestiere dell'ospitalità che è unico e bellissimo ma diverso da tutti gli altri. Poi c'è sempre la cura del cliente e la sua costante fidelizzazione, che si fa al meglio, riuscendo a capire di ognuno le preferenze e le idee. E qui, alla passione, viene in aiuto l'innovazione, poiché, per far questo e per capire costantemente come e dove migliorare, usiamo statistiche fatte ad hoc con un programma tecnologico di valutazione da parte degli ospiti. Al nostro sistema storico, affianchiamo oggi

La storica facciata dell'hotel che è da quasi un secolo il punto di riferimento dell'accoglienza luxury meneghina





Il motto di Ezio Indiani per il Principe è "tradition meets modernity"

Medallia, un software evoluto che ci permette, per esempio, di analizzare i feedback (positivi o negativi) dei nostri clienti, vantaggio che ci consente di cogliere le vere necessità degli ospiti e di aumentare ulteriormente la nostra guest engagement che è già altissima e che ci permette di essere tra gli alberghi di lusso migliori al mondo. Quando, come nel nostro caso, si oltrepassa la percentuale del 60% di ospiti che si definiscono completamente soddisfatti del soggiorno si è considerati al top della categoria luxury».

Un esempio da seguire

E l'albergo milanese della Dorchester Collection resta un esempio da seguire non solo per l'eleganza delle 301 tra camere e suite, per la cura e il gusto del ri-

Lo skyline dell'avveniristica Milano Porta Nuova visto dal Club 10 Spa & Fitness Centre del Principe

La mia fortuna? Non aver mai lavorato un solo giorno della mia vita

Il 2016, per il Principe, si sta confermando un'ottima annata. «Nonostante le nuove aperture di lusso in città, il Principe registra un fatturato costante. Per il futuro, puntiamo molto sul segmento leisure, grazie anche a Expo che ha lanciato il brand Milano in tutto il mondo. Oggi Milano è la mia città ideale: aperta, flessibile, bella e funzionale. Quanto al mio hotel ideale non può essere che il Principe: anche se non bisogna mai dimenticare che al top si arriva solo con lavoro e sacrifici. Il mio mestiere richiede un approccio speciale con l'ospite. La relazione è fondamentale per instaurare un rapporto di stima e di fiducia. Senza contare che in un hotel come il nostro si ha la fortuna di incontrare ospiti speciali. Bere un caffè con un imprenditore come Bill Gates oppure vedere la finale dei mondiali di calcio del 2006 insieme ai Rolling Stones, per esempio, sono occasioni che non capitano a tutti. Certo, poi va a finire che il numero di ore trascorse in hotel aumenta. Ma con la passione, il lavoro non pesa. Come dico sempre, ho avuto la fortuna di non aver mai lavorato un solo giorno della mia vita».





destra sopra: Eleganza e lusso si fondono nella camera da letto della Imperial Suite del Principe

storante Acanto o per l'esclusività mondana del Principe Bar: nessun altro hotel di lusso a Milano offre, oltre a tutto questo, anche spazi meeting altrettanto curati, con ben 11 sale attrezzate per organizzare ogni tipo di evento nel cuore della città. «Il nostro prodotto», continua Indiani, «è all'avanguardia e allo stesso tempo è un giusto mix di tradizione e innovazione, secondo il nostro motto "tradition meets modernity". Ma la bellezza non è tutto: un cliente del Principe che il prodotto sia bello lo dà per scontato. La vera differenza la fanno il servizio e l'accoglienza. L'atteggiamento giusto è quello proattivo: oggi non basta soddisfare i desideri e le necessità degli ospiti bisogna anche saperli sorprendere. Non per nulla abbiamo un guest relation team dedicato che lavora solo per questo scopo». Insomma, come sempre, il Principe non segue le tendenze. Le crea. Come? «Restando sempre aggiornati su quello che succede nel mondo dell'ospitalità e an-

dando un passo oltre», spiega Indiani, «Ora, ad esempio, stiamo progettando per le stanze un nuovo sistema con sensori che permettono di leggere la presenza dell'ospite e quindi di poter decidere quando entrare in camera per eseguire i nostri servizi senza dover disturbare l'ospite. Far parte di una grande compagnia internazionale come Dorchester Collection ci consente di essere sempre aggiornati grazie anche a un continuo scambio di esperienze ed best practice».

Il Principe è noto in città anche per la sua eccellente ristorazione: cucina di tendenza, materie prime biologiche e biodinamiche, ma anche uno chef di grande talento come Alessandro Buffolino. Sono questi gli atout che si gioca il ristorante Acanto. ■



Tre punti di forza inimitabili dell'ospitalità al Principe di Savoia: l'accattivante Principe Bar, il collegamento wi-fi di ultimissima generazione e l'innovativa cucina dello chef Alessandro Buffolino al Ristorante Acanto

