

COVER STORY

**Ezio Indiani,
il servizio è la chiave**



Ezio Indiani, il servizio è la chiave

La storica facciata del Principe di Savoia, hotel simbolo della città di Milano, che ha saputo rinnovarsi nelle continuità

Il GM dell'Hotel Principe di Savoia di Milano ci racconta come si conquista l'ospite Mice **di Davide Deponti**

Incontrare Ezio Indiani nel suo ufficio, all'interno del leggendario Hotel Principe di Savoia in Piazza della Repubblica a Milano, è sempre un piacere, ma anche una sfida. Perché riuscire a riassumere la sua competenza e le sue idee innovative in poche righe diventa ogni anno sempre più difficile. Questa volta partiamo da un concetto semplice nella sua unicità, ma non per questo meno decisivo, ovvero l'importanza del servizio all'ospite. «Attenzione, parliamo di ospite e non di cliente», sottolinea col suo garbato e deciso eloquio il GM che ha dato, all'iconico albergo milanese, un'anima inconfondibile. «Il servizio è la chiave: un servizio tailor made, ritagliato su misura per ogni ospite - leisure, business e Mice

- frutto di un lungo lavoro di upgrade e aggiornamento. D'altronde la nostra storia è da sempre questa: lavoriamo, innanzitutto, per capire l'ospite in anticipo in modo da essere in grado di mettergli a disposizione quello che cerca o quello che sogna di avere, senza avere bisogno di chiedere. L'attenzione agli ospiti in quanto persone, non semplici clienti, è ciò che contraddistingue l'accoglienza del Principe di Savoia. Un'attenzione che si esplicita, per dirlo in una formula semplice, in una straordinaria flessibilità del servizio. Siamo abituati ad accontentare i nostri ospiti in ogni loro richiesta, anche last minute, consapevoli che, a fare la differenza nell'ospitalità, è il fattore umano». Anche perché il Principe, da buon nobile,



non vuole e non ha mai voluto saperne di invecchiare: non a caso il suo segreto è proprio quello di essere riuscito sempre a innovarsi nella continuità. «In primo luogo», continua il GM, «grazie ai cospicui investimenti stanziati dalla proprietà per conservare la leadership di mercato e mantenere struttura e servizio sempre al passo coi tempi, e poi grazie alla capacità dello staff che è riuscito a preservare l'anima originaria dell'hotel, fatta di un unico ed equilibrato mix tra passato e futuro».

Come si costruisce una destinazione

E se il "nome" del Principe non invecchia mai, oggi è anche la sua destinazione di riferimento, ovvero la città di Milano, a vedere una sorta di nuova "giovinezza" nel turismo. Come testimonia il recente report Carlson Wagonlit che mette il capoluogo lombardo al sesto posto nella

classifica, nell'area EMEA, delle città più apprezzate come destinazione per il Mice. «Milano», spiega Indiani, viene percepita come una città dinamica, con una grande offerta gastronomica e di shopping, vicina e complementare a un'altra meta d'élite per gli eventi e gli incentive: il Lago di Como. Una prospettiva ribaltata rispetto a 30 anni fa, quando Milano era completamente tagliata fuori dai flussi turistici Mice e vissuta come città business. Oggi, invece il suo appeal come meta turistica Mice&Bleisure è in continua crescita, tanto che noi, al Principe di Savoia, continuiamo a sviluppare, per questi mercati, nuove idee e iniziative in sinergia con altri attori e venues della città. Ad esempio, collaboriamo con stilisti per organizzare sfilate private, con musei per proporre visite ad hoc, e ancora con ristoranti e altre realtà eccellenti del territorio per far vivere al nostro ospite un'experience in loco davvero unica. Una volta che si è "creata" la destinazione, con una serie di iniziative ad hoc, tutto diventa più semplice: sia per noi che riusciamo ad attrarre sempre più clientela Mice, sia per la città che diventa sempre più appealing per eventi di richiamo internazionale come le Olimpiadi. Senza dimenticare che Milano geograficamente è al centro dell'Europa e per questo facil-

Ezio Indiani, GM dell'albergo milanese, punta sul servizio personalizzato e cucito sulle esigenze di ogni cliente

Alessandro Buffolino è il giovane ma già notissimo chef del Ristorante Acanto



mente raggiungibile. Un plus non da poco in ottica di turismo business e congressuale».

Un'offerta benessere e gastronomica nel segno dell'eccellenza

Tra gli investimenti più recenti realizzati da Dorchester Collection per rendere il Principe di Savoia un albergo sempre più speciale c'è stato il rinnovamento totale del Club 10, frequentato abitualmente da sportivi di fama mondiale che, quando sono a Milano, vengono qui ad allenarsi. «Oggi abbiamo uno spazio fitness di ultima generazione con i macchinari più avveniristici di Technogym. Ne fanno parte

una palestra innovativa, con strumenti digitali che permettono di integrare i propri device, una grande e comoda piscina, un'area massaggi e una vasta terrazza panoramica – siamo all'ultimo piano – che dà anche la possibilità di prendere il sole quando è stagione». Un'altra experience da vivere al Principe è quella gastronomica del Ristorante Acanto. La cucina è quella del giovane e creativo chef Alessandro Buffolino che reinterpreta i piatti della tradizione in chiave contemporanea, con una particolare attenzione ai prodotti a chilometro zero e alle esigenze di vegetariani, vegani e celiaci. Di altissima qualità anche i menù studiati dall'executive chef Fabrizio Cadei, in tandem con lo chef Benedetti, per pranzi, cene ed eventi aziendali.

Vision, formazione e futuro

Gli eventi rappresentano un comparto importante per il Principe. Non a caso, uno dei più ingenti e recenti investimenti di Dorchester Collection ha riguardato proprio il restyling degli spazi meeting – circa 1000 metri quadrati – che oggi offrono un sistema all'avanguardia personalizzabile e digitalizzato a tutti i livelli: video, luce e suono. Sono state rifatte in-

L'affascinante Veranda del Principe si trasforma facilmente in una elegante cocktail room



teramente tutte le sale del piano terra, da sempre il fiore all'occhiello della proposta Mice dell'albergo: «l'intervento è stato a 360 gradi», riassume Ezio Indiani, «e ha coinvolto tutti gli elementi delle sale, dalle boiserie ai lampadari e alle pareti mobili, sostituite con quelle di ultima generazione super insonorizzate». Da non sottovalutare, di nuovo, il valore della tradizione, «l'idea era quella di mantenere immutati l'anima e lo stile del Principe valorizzando l'ambiente», e l'importanza del fattore umano, «investiamo molto nella formazione e nell'engagement del personale. Vogliamo essere ospitali nel vero senso della parola: certo il nostro è un lavoro duro che si fa con la motivazione puntuale del personale. Personale che deve credere nella filosofia dell'hotel e riuscire a trasferire questo sentiment all'ospite».

E, parlando di qualità del servizio, non si può non sottolineare il ruolo fondamentale del concierge. «È l'anima dell'albergo, oltre che il confidente e il referente di tutte le particolari necessità degli ospiti. E talvolta è anche l'uomo dei miracoli: riesce a fare cose incredibili alle quali persino io, nonostante la mia pluridecennale esperienza, stento a credere».



Prima di salutarci, Ezio Indiani ci dà una golosa anticipazione, «a breve sarà rimessa a nuovo la suite presidenziale, già oggi la più bella e grande suite d'Europa, che rifaremo con un mood ancora più intrigante. Situata su due piani – il nono e decimo – collegati da un ascensore interno, avrà nove camere da letto, piscina, fitness centre, terrazza, camino, bar e sala da pranzo. A curare il design abbiamo chiamato l'architetto Celeste Dell'Anna che ha già realizzato altre suite Dorchester. Non mancherà, infine, la tecnologia smart, pensata per fornire un servizio utile e unico all'ospite. Credo che la sfida del futuro sia proprio una tecnologia sempre più a misura d'uomo, e noi, al Principe, le sfide siamo abituati a vincerle».

Lo storico ingresso dell'albergo milanese a cinque stelle è il biglietto da visita dello stile insieme tradizionale e contemporaneo dell'ospitalità proposta



Un pranzo di gala al Principe è caratterizzato da mille dettagli preziosi e studiati su misura