



# ReAle

Grazie alla formula "Eat2Meet", ReAle ha incontrato a Milano partner e addetti ai lavori per un focus sulla qualità dell'esperienza in albergo

TOP QUALITY AL SERVIZIO DELL'OSPITALITÀ



Sopra da sin.  
Mario Mancini e  
Davide Romano.  
Sotto, il giardino  
dell'Hotel Magna Pars  
Suites

**È** andata in scena nella prestigiosa ed elegante location milanese dell'Hotel Magna Pars Suites, lo scorso 26 settembre, la cena esclusiva "Eat2Meet, novità e trend dell'ospitalità", organizzata da Communication Agency con alcuni partner di eccezione come ReAle Servizi Alberghieri e Per Dormire

Hotel. È qui che abbiamo incontrato Davide Romano e Laura Locurcio di ReAle e gli abbiamo chiesto di raccontarci la vision aziendale: «Crediamo molto in questi momenti di incontro tra professionisti del mondo dell'hotellerie di alto livello, perché, oltre alla piacevolezza dell'aspetto conviviale, danno la possibilità di confrontarsi sui temi più interessanti del settore, in primis quello della costante ricerca della qualità nella proposta che l'albergo offre ai propri clienti. Per fortuna è finito il tempo in cui a comandare tutte le logiche delle aziende alberghiere era il conto economico. Adesso si ragiona in termini di prestazioni di alto livello e di conseguenza di una guest experience di qualità. Rimettere il cliente al centro è la carta vincente per il presente e per il futuro dell'ospitalità, soprattutto in Italia. Il turista viene nel nostro Paese per scoprire le sue bellezze ma anche per vivere il suo lifestyle, a partire dal soggiorno in albergo, non dimentichiamo che è nella camera di un hotel che inizia la sua espe-





rienza di viaggio. Ecco che allora, scegliere un partner serio e affidabile è una garanzia per l'albergo e, di conseguenza, anche per il suo ospite. Noi di ReAle non lasciamo nulla al caso: tutti i collaboratori vengono accuratamente formati nella nostra Reale Hotel Academy, che prevede momenti di formazione sia in aula che in hotel, e poi attraverso programmi di aggiornamento continuo per poter stare al passo con l'evoluzione tecnologica operativa. Nel mondo dell'hotellerie è basilare sapere di "essere al servizio". Un outsourcing non si improvvisa, occorre grande professionalità. È solo così che si crea valore per il committente hotel e quindi valore aggiunto per l'ospite. ReAle, oltre ai classici servizi alberghieri, come housekeeping e servizi di facchinaggio, è oggi strutturato per coprire tutti i servizi dell'accoglienza».

### Star bene come a casa, anzi meglio

Un focus sulla qualità come elemento principale da dare all'ospite per soddisfarne, allo stesso tempo, necessità e aspettative, lo condivide anche **Sergio Mercanti**, Key Account per la divisione alberghiera di **Per Dormire**: «Se si pensa alla camera dell'hotel come servizio top da offrire all'ospite, ecco che la qualità del sistema letto in particolare diventa un aspetto fondamentale. Non solo per la comodità ma anche per l'estetica. Per Dormire si occupa del mercato alberghiero da cinque anni con collezioni complete di accessori, sommier, topper, piumino. E anche come post vendita siamo sempre presenti con un servizio assistenza a 360 gradi».

«Due aspetti sono oggi fondamentali per darsi un vantaggio competitivo come albergo indipendente capace di offrire un servizio sempre più personalizzabile», conferma **Francesco Nardi**, Revenue and Marketing Manager dell'**Hotel de la Ville di Monza**, «e sono la comodità del letto e la pulizia di altissimo livello». Specie se l'albergo ha una clientela medio alta, aggiunge **Andrea Spalletti Trivelli**, Director of Sales and Marketing di **Villa Spalletti Trivelli**: «Il turismo è cambiato tantissimo negli ultimi anni e la clientela è sempre più preparata ed esigente. Non si può pensare di avere successo senza focalizzarsi su qualità, servizio e infrastrutture. Anche perché, oggi, è l'esperienza tailor made ciò che l'ospite, millennial ma non solo, ci richiede».

Pienamente d'accordo anche **Roberto Martone** titolare dell'**Hotel Magna Pars Suites**: «l'ospite in hotel vuole sentirsi come a casa, anzi meglio», dice l'imprenditore, «ragione per cui la qualità, declinata in ogni ambito e servizio, è - e deve rimanere - l'obiettivo per offrire un'esperienza di eccellenza ai propri clienti». D.d.

Qui sopra, da sin. Barbara Troilo. Il gruppo degli invitati, tra cui Damiano De Crescenzo, Maurizio Faroldi, Roberta Cau, Sara Abdel, Alessandro D'Andrea, Diego Novarino, Emiliano Fucarino. In basso, Andrea Spalletti, Marco Gilardi, Barbara Rhoner, Tany e Luigi Nardi, Giuliano Nardiotti, Giulio Marcucci, Sergio Mercanti, Luca Bossi

