

# Hotel vuol dire qualità

Negli spazi eleganti dello Château Monfort di Milano, i protagonisti dell'hotellerie italiana si sono confrontati sulle potenzialità del settore, prima dell'emergenza Coronavirus **di Davide Deponti**

**E**ra in arrivo da tutta Milano, e non solo, l'hotellerie di alta gamma che ha partecipato all'evento di networking "Eat2Meet, novità e trend dell'ospitalità", svoltosi lo scorso gennaio, prima dello scoppio della pandemia di Covid-19, nelle eleganti sale meneghine dell'Hotel Château Monfort. L'evento, organizzato da Communication Agency, ha visto la partecipazione di alcuni partner di eccezione come Dorelan - Dormire Bene, Vivere Meglio, Comte de Montaigne Champagne e Iniziative Venete Group. Una serata di grande successo che, nella sua atmosfera, come sempre conviviale e friendly, ha voluto puntare l'attenzione sul tema della qualità nell'offerta alberghiera. Proprio per questo motivo, all'inizio della serata, il Presidente di Communication Agency, Mario Mancini, ha rivolto un sincero ringraziamento a tutti gli ospiti presenti, ricordando il valore di momenti di convivialità come questo, che consentono agli operatori di confrontarsi sulle potenzialità della grande hotellerie italiana e di stringere partnership strategiche con aziende eccellenti nella fornitura alberghiera. E proprio **Riccardo Tura**, amministratore

delegato di un'azienda importante come Dorelan, ha voluto aggiungere che qualità e innovazione tecnologica sono da sempre al centro della proposta bedding dell'azienda. «Abbiamo doppiato la boa del mezzo secolo di vita ma, ancora oggi, la ricerca della qualità è il faro che guida, e guiderà in futuro, il nostro lavoro», ha detto Tura. «Riteniamo che dalla qualità del prodotto dipenda l'affidabilità del marchio, ancor più quando si tratta di soluzioni specifiche per il settore alberghiero: oggi, in un albergo d'alta gamma, la qualità dell'esperienza è data prima di tutto dal valore del dormire bene. Incontrare gli albergatori è per noi fondamentale per aiutarci a rendere i nostri prodotti più adatti alle esigenze di questo mercato. Non bisogna dimenticare che la camera da letto è il fiore all'occhiello dell'ospitalità, il biglietto da visita, dove si ritrovano l'unicità e il carattere dell'albergo, non solo nei servizi, ma anche nel design e nelle dotazioni».

Sulla necessità di questi momenti di incontro è d'accordo anche **Stéphane Revol**, Ceo di Comte de Montaigne Champagne: «Una splendida serata quella andata in scena allo Château Monfort di Mila-

Foto di gruppo per i protagonisti dell'hotellerie italiana riuniti per la serata andata in scena all'Hotel Château Monfort di Milano





no e che, per noi, è stata l'occasione di confrontarci in maniera diretta con importanti esponenti dell'hotellerie di lusso sui trend del settore, oltre che naturalmente sull'approccio alla qualità nei servizi destinati all'ospite. La qualità è da sempre una priorità per la nostra Maison, è l'idea fondante della nostra mission aziendale. Mission che si declina anche in passione per la terra, eco-sostenibilità e fedeltà ai valori tramandati all'interno dell'azienda, di generazione in generazione».

### Tra fattore umano e servizi top

«Oggi è il fattore umano», dice **Roberto De Zorzi**, Ceo di Iniziative Venete, storica azienda veneziana che opera nel settore dei servizi in outsourcing, uno dei plus capace di rendere il soggiorno in hotel un'outstanding experience. «Non bisogna mai dimenticare l'importanza di avere collaboratori ben formati e totalmente compresi nella filosofia di accoglienza della struttura in cui lavorano», spiega De Zorzi, «per un hotel, ricorrere all'outsourcing dei servizi essenziali significa delegare a professionisti di altissimo livello e super specializzati la formazione e la realizzazione di operazioni che sono fondamentali per mantenere, ad alti livelli, customer satisfaction e fidelizzazione».

D'accordo è anche **Pippo Russotti**, Direttore del Milan Marriott Hotel: «Il fattore umano è l'elemento sul quale oggi bisogna puntare fortemente perché è quello che fa davvero la differenza, il valore aggiunto dell'experience in hotel. Oltretutto, per noi italiani essere accoglienti è facile e lo facciamo da sempre; ci viene un po' più difficile, invece, fare sistema».

«È dal 1954 che continuiamo ad innovarci», aggiunge **Elizabeth Debiasi**, di Relais et Châteaux, «dando massima attenzione a ciascun ospite e alle sue necessità, a partire dalle dotazioni, il cosiddetto hardware, come è, per esempio, il sistema letto. Ma anche la qualità dell'offerta gastronomica è fondamentale tanto quanto lo è la scelta di affiliare al brand solo di-



more di altissimo pregio e stabilire un rapporto stretto con proprietari e ospiti delle singole strutture».

Punta sull'eccellenza anche Villa d'Este Hotels. Dice **Danilo Zucchetti**, Managing Director del gruppo: «La qualità va declinata in ogni aspetto dell'ospitalità, cominciando dalla scelta dei materiali, per poi arrivare ai servizi e alla gestione della relazione con l'ospite. Tutto fa guest experience. In hotel bisognerebbe offrire qualcosa di introvabile a casa, qualcosa di davvero speciale, di unico».

Pienamente d'accordo con Zucchetti, anche **Vittorio Modena**, Amministratore Hotel Milano Scala, che conclude dicendo che bisogna capire bene i desiderata di ogni singolo ospite e, dove è possibile, anticiparli seguendo anche quelli che sono gli ultimi trend della domanda. «Oggi riscontriamo una sempre maggiore attenzione alla sostenibilità. Attenzione che, fin dall'inizio della nostra avventura imprenditoriale, ha rappresentato una issue fondante della guest experience del Milano Scala».

A sin., Roberto De Zorzi, Ceo di Iniziative Venete, insieme a Barbara Troilo e Mario Mancini di Communication Agency. Qui sopra: Damiano De Crescenzo, Direttore Generale di Planetaria Hotels, Sofia Gioia Vedani, AD di Planetaria Hotels, e Ezio Indiani, GM dell'Hotel Principe di Savoia di Milano

Da sinistra: Aldo Confalonieri, Iniziative Venete, Damiano De Crescenzo, DG Planetaria Hotels, Valeria Albertini, GM Grand Hotel Villa Torretta, e Alberto Garbo, Deputy Director Grand Hotel Villa Torretta

