

Choice Hotels Europe

Piccolo o grande, discreto o di lusso, Choice Hotels è una catena alberghiera con brand in grado di soddisfare le esigenze di ogni mercato. Complici location esclusive, strategie vincenti e un grande feeling per le nuove tecnologie



Margit Hug, managing director Choice Hotels Germany & Central Europe

Choice Hotels Europe, parte del gruppo Choice Hotels International, è una delle più importanti realtà di franchising, un gruppo che offre dei *brand* sinonimo di qualità per i viaggiatori in tutto il mondo. Un consolidato know-how, efficaci canali di distribuzione, un team di supporto attento ed efficiente, e soprattutto un'evoluta piattaforma di *sales&marketing* e *revenue management* sono le carte vincenti che hanno permesso al Gruppo un successo costante nel tempo. Choice Hotels, infatti, è presente con oltre 6.100 strutture in più di 30 paesi nel mondo, per un totale di circa 495.000 camere. In Europa conta circa 500 hotel, sparsi in 14 nazioni. I suoi 4 marchi, in grado di soddisfare le esigenze di ogni tipo di mercato, *Clarion*, *Clarion Collection*, *Quality* e *Comfort*,

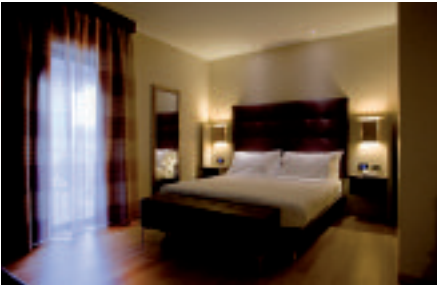
La Spa dell'Hotel Atlantic a Borgaro Torinese



possono essere trovati dal mar Baltico al Mediterraneo. In Italia vanta 24 hotel, distribuiti su tutto il territorio nazionale, fino alla Sicilia. Ma quali sono i veri punti di forza del gruppo? Ne parliamo con **Margit Hug**, Managing Director Choice Hotels Germany & Central Europe.

«Prima di tutto la scelta delle nostre location è sempre ai massimi livelli», conferma Margit Hug, «siamo in grado di proporre sistemazioni esclusive e di grande valore; a questo si aggiunge un valore prezioso, uno staff professionale, disponibile e affabile, sempre pronto ad ogni esigenza del cliente. In secondo luogo, i nostri hotel rispondono alle esigenze di ogni tipo di turismo, da quelle del cliente *leisure* a quelle più particolari della clientela *business*. Alcune delle nostre strutture, per esempio, offrono un'esperienza "Superior Conferences", una formula ideale per chiunque abbia bisogno di organizzare un evento qualsiasi, dal business meeting fino alla grande convention. Tutto questo in un contesto internazionale, dove ogni ospite si sente sempre il benvenuto, qualsiasi sia la sua lingua di origine. Un meeting può essere organizzato per tanti motivi, ma credo che l'obiettivo che tutti i nostri hotel hanno in comune è la garanzia di successo, in ogni sua fase, lavorando per una attenta personalizzazione dei dettagli e con un servizio di altissima qualità, per rendere ogni evento un'emozione unica che rimane in ogni partecipante».

La grande flessibilità del gruppo, pur nel rispetto delle caratteristiche di ciascun albergo, offre inoltre soluzioni efficienti nell'ottica di un'ottimizzazione dei costi, come ad esempio un'interfaccia online per la gestione dell'hotel e connessioni con le più importanti agenzie di viaggio e siti di



intermediazione. A questo si aggiungono idee innovative che usufruiscono soprattutto delle risorse del web. «Con il nostro programma di fidelizzazione Choice Privileges®», continua Margit Hug, «siamo per esempio in grado di offrire Rewards & Privileges in oltre 5.500 località nel mondo. Inoltre, la nostra *app* Choice Hotels, gratuita e disponibile sia per Android che per Apple, permette un rapido accesso ai servizi di tutte le nostre strutture, in modo da rendere ancora più rapida e istantanea la prenotazione di una stanza direttamente dal proprio smartphone, dal proprio iPad o ancora dal nostro sito web, in ogni momento e da ogni luogo».

Ecco l'altra scelta vincente: essere in sintonia con le nuove tecnologie, strumenti irrinunciabili nella competizione globale. Choice Hotels è infatti la prima azienda alberghiera a introdurre un'*app* globale iPhone, riconfermando la sua posizione leader nel settore dell'innovazione della tecnologia mobile, permettendo a tutti gli utenti di prenotare un soggiorno in qualsiasi momento, in qualsiasi posto, utilizzando un qualsiasi apparecchio wireless tra i più diffusi sul mercato. A questo fanno da cassa di risonanza le pagine Face-

book nelle rispettive lingue per l'Italia, la Gran Bretagna, la Francia e la Germania, unitamente ad una nuova pagina per l'Europa. In questo modo anche gli utenti di Facebook hanno contatto con i *brand* Choice europei Comfort™, Quality™ e Clarion® e possono anche collegarsi ad altri clienti della catena e scambiare opinioni.

Ma le strategie di Choice Hotels sono in costante up-grade e guardano sempre al futuro. «Stiamo lavorando a un sistema proprio di cloud computing», conclude Margit Hug, «una gestione dei file attraverso server online accessibili ovunque e in ogni momento, per la gestione del sistema Choice Advantage delle nostre strutture. Questo sistema è in fase di elaborazione in più di 5.000 dei nostri hotel nel mondo e vanta la possibilità di sfruttare uno strumento specifico per la gestione dei ricavi completamente integrato. Per i nostri clienti che intendono organizzare un evento o un congresso, renderemo disponibili tutte le informazioni rilevanti in ambito Mice, in modo che ogni organizzatore possa iniziare la ricerca e concludere la prenotazione direttamente online».

C.C.

Da sin. in senso orario. Una camera dell'Hotel Roma Airport Fiumicino, il ristorante del Clarion Collection Arthotel & Parc Lecce, la lobby del Quality Hotel Excel Ciampino Airport Marino (Roma), una meeting room del Quality Hotel Rouge et Noir di Roma, una delle sale riunioni del Clarion Collection Hotel Garden Lido di Loano