



Il Principe e il suo futuro

La debolezza economica italiana non ha inciso sull'accoglienza a 5 stelle dell'Hotel Principe di Savoia, che oggi veleggia verso risultati di fine anno a doppie cifre. Grazie anche alla presidenza italiana della Comunità Europea del secondo semestre 2014 e a Expo 2015

◆ Linda Smiderle Barattieri

Sopra, Milano.
L'ingresso dell'Hotel
Principe di Savoia.
A destra, il g.m.
Ezio Indiani

«Questo è un anno molto favorevole», afferma Ezio Indiani, general manager dell'Hotel Principe di Savoia, icona del lusso milanese. «Abbiamo iniziato il 2014 con risultati straordinari che si sono via via confermati fino ad agosto e i prossimi mesi si preannunciano in continua crescita».

Un risultato che fa, dunque, presagire orizzonti futuri all'insegna del successo per l'hotellerie milanese, in virtù anche dell'avvicinarsi di Expo, come conferma lo stesso Indiani: «già molte delegazioni sono venute a Milano per definire gli ultimi dettagli relativi ai rispettivi padiglioni

e per organizzare le visite di dirigenti e funzionari. Arrivi che hanno generato un volume di lavoro notevole in città sin dallo scorso marzo».

A fare da traino al settore, ricorda Indiani, è anche il secondo semestre di Presidenza Europea. «Al MiCo, il centro congressuale più grande d'Europa, che è il luogo deputato agli incontri ufficiali, si sono tenuti già diversi incontri comunitari negli ultimi tre mesi e altri sono previsti nelle prossime settimane con tutti i ministri economici della Comunità», sottolinea il general manager, ricordando anche,



come evento propulsore, il vertice euroasiatico che vedrà a Milano, sempre durante il semestre di presidenza europea, l'arrivo di 54 Capi di Stato.

Obiettivi di budget ampiamente superati

Per l'Hotel Principe di Savoia il trend positivo, iniziato a fine 2013, è proseguito nei mesi successivi, tanto che, nella formulazione del budget 2014, Ezio Indiani ha puntato su una crescita del 5%. Aspettativa che si è rivelata di gran lunga inferiore al risultato effettivamente raggiunto. «Oggi siamo già al 25%», dichiara con grande soddisfazione il general manager. A generare occupazione è principalmente il turismo d'affari che raggiunge l'80% dell'intero fatturato, inglobando un 20% circa del Mice, settore che, dopo un lungo periodo di sofferenza, sembra si stia ora riprendendo: «abbiamo molte prenotazioni già confermate, e ci aspettiamo che il

trend positivo continui nei prossimi mesi. Anche il mercato degli incentive ha ripreso quota, con arrivi soprattutto dall'America e questo grazie anche alla rete vendita internazionale di Dorchester Collection, un gruppo che comprende oggi dieci tra i migliori hotel di lusso in Europa e negli Stati Uniti contraddistinti da un comune fil-rouge che esalta la cultura e la tradizione del luogo che li ospita. «Siamo

Italia, primo mercato

La clientela italiana continua ad essere il mercato principale dello storico cinque stelle milanese, anche se, precisa Indiani, «con una leggera flessione rispetto al passato – dal 33% la percentuale è scesa al 28% – calo dovuto all'apertura dei mercati emergenti. Al mercato italiano seguono quello americano, inglese (entrambi intorno al 16%) russo, mediorientale (circa il 5% soprattutto durante i mesi estivi) e del sud est asiatico».

Intervista al direttore

Lei è il Delegato Nazionale dell'Ehma, l'associazione europea che raggruppa i più prestigiosi manager dell'ospitalità europea, di cui molti sono italiani. Come reagire a una crisi che in Italia sembra non finire mai?

«Innanzitutto non bisogna crearsi degli alibi, giustificando ogni risultato negativo con la crisi. Proprio su questo tema abbiamo organizzato, la scorsa estate, a St Vincent, un convegno Ehma intitolato *Cultura zero alibi* dove, in sintesi, si evidenziava la necessità di assumersi le proprie responsabilità mettendo in campo voglia di fare e creatività. Un argomento scelto per ricordare a tutti che i grandi successi non arrivano solo quando si hanno tutte le circostanze a proprio favore, ma quando si è convinti delle proprie idee e del piacere che si prova nel vederle realizzate e non si ha paura di mettersi in discussione per cambiare lo status quo. Bisogna insomma credere in ciò che si fa, avere coraggio e, prima o poi, il successo arriva. Come dimostrano anche tante storie personali. Basti pensare, tanto per citare i casi più recenti, all'autrice di Harry Potter, J.K. Rowling, oggi la donna più ricca d'Inghilterra, che preferiva digiunare per poter pagare l'affitto e continuare a scrivere i libri che nessuno pubblicava, piuttosto che fare un lavoro che non le piaceva; o lo stesso Steve Jobs, che, nonostante i numerosi fallimenti iniziali, ha seguito caparbiamente la sua ispirazione, creando la Apple».

Come uomo pluripremiato e all'apice di una invidiabile carriera, può dirci qual è stata la sua personale ricetta per raggiungere il successo?

«La passione, la fortuna di fare un lavoro che mi piace. Confucio scriveva "trova il lavoro che ti piace e non lavorerai un solo giorno della tua vita". Ho amato tutto quello che ho fatto: barman, cameriere, lavapiatti, cuoco, analista costi, direttore banchetti, direttore della ristorazione, direttore operativo e direttore generale».

Cosa auspica per il futuro del Principe?

«Auspico che continui ad essere il simbolo della grande tradizione dell'ospitalità italiana e il punto di riferimento per il jet-set internazionale, grazie al suo perfetto equilibrio tra stile classico e contemporaneità».

riusciti a creare un efficiente networking, tra noi general manager, che ci consente di offrire un servizio di ospitalità *tailor-made* per ogni cliente Dorchester nel mondo, che include tra varie possibilità anche quella di prenotare soggiorni in tutti gli altri alberghi della catena».

Un servizio impeccabile

Per la sua clientela, l'hotel ha messo a punto una serie di servizi mirati – particolarmente graditi agli ospiti internazionali – che vanno dal butler in camera al servizio di limousine, dal pickup all'aeroporto, all'accoglienza in camera con un set-up Vip: una bottiglia di Dom Pérignon, caviale, fiori, cioccolatini o l'acqua minerale preferita, impresa quest'ultima non sempre facile, come racconta lo stesso Indiani, «è capitato, per esempio, che ci venisse richiesta una marca non presente in



Italia, e per reperirla, abbiamo dovuto mandare una limousine in Svizzera».

A garantire l'alto standard del servizio è la filosofia di Dorchester Collection «che», spiega il gm, «al centro, mette sempre il dipendente, attraverso corsi di formazione e aggiornamento continui, volti, non solo ad accrescere le competenze





Gli atout del Principe

«I nostri ospiti ci scelgono, oltre che per l'elevato standard del servizio, per i nostri esclusivi outlet», confida Ezio Indiani, «siamo l'unico hotel in città ad avere una spa panoramica – il Club 10 – al decimo piano, con trattamenti estetici all'avanguardia, piscina al coperto e palestra con attrezzature Technogym di ultima generazione che si affaccia su una terrazza solarium da cui si vede la nuovissima area di Porta Nuova, e, nelle giornate limpide, si scorgono persino le Alpi. Gli ospiti apprezzano moltissimo anche la cucina italiana che l'executive chef, Fabrizio Cadei, propone al nostro ristorante Acanto: unendo talento a tecniche culinarie innovative, Cadei crea piatti di qualità eccezionale».



professionali, ma anche a valorizzare i punti di forza di ciascun collaboratore». Altrettanto importante è la formazione del gruppo dirigenziale: «abbiamo un programma specifico per la leadership, elaborato da CCL (Center for Creative Leadership) che si chiama *Inspire* e che ha l'obiettivo di sviluppare, nei dirigenti,

competenze di auto-analisi del proprio e dell'altrui operato».

Ma è soprattutto il sentirsi parte di un'unica grande famiglia, la ricetta di un gioco di squadra vincente. «Investire sul prodotto non basta, bisogna essere in grado di far sentire ospiti e personale fullyengaged», continua Indiani, «l'eccellenza nel servizio si raggiunge solo se, oltre ad essere bravo e competente, tutto il personale è coinvolto e motivato in prima persona. Per questo proponiamo al nostro staff numerosi training e incentivi».

Dall'alto, in senso orario: il ristorante Acanto, vero e proprio tempio gourmet aperto anche alla città. Al Principe è d'obbligo una pausa al Salotto, avvolgente luogo d'incontro in ogni momento della giornata. Per concludere la serata, il Principe Bar è il luogo privilegiato dove gustare deliziosi cocktail, in un'atmosfera magica e vibrante



Aspettando Expo 2015

L'appuntamento con Expo è ormai alle porte, e – Indiani ne è certo – tutto sarà pronto per tempo. «Ma Expo», ricorda il gm, «deve essere un punto di partenza, non di arrivo, per il rilancio del turismo italiano». Intanto, all'Hotel Principe di Savoia, sono stati previsti importanti interventi di restyling sia prima che dopo Expo che riguardano l'illuminazione dell'intero complesso e il completo rinnovo del centro congressi e dell'area dedicata ai banchetti. ■