

Negli hotel conta anche il fattore umano e la velocità del front office

# No wifi? No check-in

Per i viaggiatori d'affari è ormai un servizio indispensabile

Il 2015 sarà un anno da incorniciare per l'industria alberghiera. A dirlo sono i dati forniti da Ernst&Young nel suo ultimo studio *Global hospitality insights - Top thoughts for 2015*, secondo cui saranno addirittura 1,3 milioni le nuove camere immesse sul mercato. Tra le aree geografiche in più forte crescita, ci sono non soltanto il continente americano nel suo complesso, il Medio Oriente o l'Asia, con Cina e India a farla da padrone. Ma anche la cara e vecchia Europa, Italia compresa.

## Cosa cercano?

Ma cosa cercano veramente i viaggiatori d'affari quando arrivano in un hotel? Strutture indipendenti o grandi catene, po-

co importa. Se si guarda alla recente ricerca di Hrs relativa al mercato italiano, l'89% dei manager in tran-

co importa. Se si guarda alla recente ricerca di Hrs relativa al mercato italiano, l'89% dei manager in tran-



sferita ritiene un elemento chiave dell'hotel del futuro il mantenere, seppure in forma ridotta, la componente umana del servizio (assegnando a questo fattore un valore di importanza compreso tra 7 e 10); addirittura il 96% di loro mette al primo posto l'automazione tramite l'uso di app nei processi di front of-

## Connessione efficiente

Per tutti, infine, l'albergo del terzo millennio deve assolutamente avere il servizio wifi aperto e gratuito che rappresenta un plus irrinunciabile quando si prenota un albergo. Purché funzioni a dovere, però. Per orientarsi nella scelta di una struttura piuttosto che di un'altra, il sito web

*HotelWifiTest.com* ha monitorato 100mila alberghi in tutto il mondo attraverso i test effettuati dagli ospiti utilizzando la sua piattaforma. Ebbene, la catena alberghiera con il wifi migliore è Nordic Choice, gruppo alberghiero norvegese: l'85% delle sue strutture offre una connessione di qualità "adeguata", per di più gratis nel 100% degli alberghi. Al secondo posto c'è Radisson Blu, con il 69% degli alberghi che hanno wifi di qualità, e al terzo Renaissance, con il 61% delle strutture attrezzate di buon wifi, anche se solo il 30% lo offre gratuitamente.

A seguire, altri brand prestigiosi come Mercure, Ibis/Ibis Styles e InterCon-

tinental, mentre la decima posizione è per Marriott (54% degli alberghi con wi-fi a prova di bomba, ma solo il 18% che lo offre gratis).

## Italia, meno strutture indipendenti

In crescita sia il turismo d'affari che quello leisure, in Italia è tornato anche l'interesse degli investitori: fondi immobiliari e sovrani o i cosiddetti HNWI (High Net Worth Individual, ndr) attratti da un mercato alberghiero in evoluzione dove, finalmente, le catene alberghiere - soprattutto quelle di fascia alta - stanno accrescendo il proprio peso relativo. Risultato: diminuiscono gli alberghi indipendenti, come certifica il

report *Catene alberghiere in Italia 2015*, realizzato da Horwath Htl in collaborazione con Str Global. La penetrazione delle catene alberghiere ha raggiunto quota 12,8%, con una concentrazione significativa nei 5 stelle, dove il market share sale al 29%, mentre se si prendono in considerazione anche i 4 stelle, le strutture di catena detengono quasi i tre quarti delle camere disponibili. Insomma, mentre continuano a calare gli alberghi a 1 e 2 stelle, minacciati dalla concorrenza di forme di ospitalità alternativa, crescono quelli di fascia alta, grazie anche al rinnovato interesse dei maggiori gruppi internazionali.

## SEMPRE PIÙ ALBERGHI DI LUSSO

«Una svolta è in atto. Siamo tornati ad essere attrattivi». Lo ha detto recentemente in un'intervista **Giorgio Palmucci**, presidente di Confindustria Alberghi. Solo per restare agli ultimi mesi, infatti, le grandi catene hanno fatto a gara per aprire hotel di categoria lusso soprattutto in città come Milano, Roma, Venezia e Firenze. Proprio nel capoluogo lombardo ha aperto da poche settimane il primo *Mandarin Oriental* tricolore, che si va ad aggiungere all'apena rilanciato Gallia di Starwood e a *Il Duca* del gruppo Melià Hotels International. Insomma, l'Italia ha ancora molte potenzialità non sfruttate, come dimostra l'acquisizione di Unahotels da parte di Atahotels del Gruppo Unipol: un'operazione che dovrebbe prendere forma definitiva entro la fine dell'anno, portando alla creazione di un piccolo gigante nel comparto dei 4 stelle, con ben 50 hotel.

**TUTTO INCLUSO.  
TUTTO ILLIMITATO.  
TUTTO IL TEMPO.**



PIÙ SERVIZI DI QUALITÀ INCLUSI CHE IN QUALSIASI ALTRO RESORT AL MONDO

**Sandals**  
L'amore è tutto ciò di cui hai bisogno

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SUI MIGLIORI  
RESORT ALL-INCLUSIVE AL MONDO  
CHIAMA IL NUMERO 02 29521977  
VISITA IL SITO WWW.SANDALSRESORTS.IT  
CONTATTA IL TUO TOUR OPERATOR DI FIDUCIA

GIAMAICA • ANTIGUA • SANTA LUCIA • BAHAMAS • GRENADA • BARBADOS

**Sandals**  
i resort pensati  
per gli innamorati

Più conosci la nostra  
offerta, più ci amerai

- Le spiagge più belle dei Caraibi
- Fino a 16 ristoranti per resort
- Fino a 11 bar per resort
- Eleganti camere e suite
- Golf illimitato\*
- Servizio di maggiordomo\*
- Drink dei migliori marchi, illimitati
- Matrimonio gratuito\*
- Immersioni illimitate\*
- Sport acquatici e terrestri illimitati
- Isole private
- Intrattenimento serale

I servizi possono variare a seconda del resort. \*Al Sandals Emerald Bay i green fee non sono inclusi. In Giamaica e a Santa Lucia, i caddies sono obbligatori, ma non inclusi. \*Nelle suite di categoria più alta. \*\*Il pacchetto matrimonio Beautiful Beginnings è gratuito per gli ospiti che prenotano 3 notti o più in qualsiasi categoria di camere e suite. Tutti i matrimoni sono soggetti al pagamento dell'officiante e delle tasse governative che variano a seconda dell'isola. Le suddette tasse possono variare in ogni momento. \*Sono incluse due immersioni al giorno per gli ospiti muniti di brevetto. I corsi PADI e le immersioni notturne sono disponibili a un costo aggiuntivo. Sandals® è un marchio registrato. Unique Vacations, Inc. è un'affiliata della rappresentanza mondiale di Sandals Resorts.