

LE 2 MAGICHE F IN HOTEL

FLUIDITÀ SPAZIALE E FLESSIBILITÀ TEMPORALE

Tra le richieste più impegnative che un albergatore si vede rivolgere dalla propria clientela c'è, con sempre maggiore intensità e frequenza, quella di avere un trattamento altamente personalizzato sulla base delle proprie abitudini, gusti ed esigenze. E questa personalizzazione passa immancabilmente per la flessibilità temporale e la fluidità spaziale che si è in grado di garantire. In altre parole, l'elasticità con cui si riescono a variare orari troppo ingessati e a utilizzare con versatilità aree diverse dell'hotel, lungi quindi da consolidate convenzioni. In questo senso, tre sono le aree in cui è possibile intervenire in maniera più direttamente percepibile dall'ospite: ristorazione, gestione camere e centro benessere. Nel primo caso, come già abbiamo illustrato su *Sole 24 Ore Pianetahotel*, "i nuovi trend dell'hotellerie mondiale si muovono verso una ristorazione fluida che permea più aree dell'hotel, abbattendo le barriere spaziotemporali convenzionali: gli orari si dilatano, gli spazi si estendono, in un'inedita dimensione di estremo dinamismo e di interculturalità in cui le formule della pensione, mezza o completa, hanno la data di scadenza incisa sopra.

Senza costrizioni, limitazioni o imposizioni, l'ospite internazionale, tra *jet leg*, *check-in 24/24h* e culture diverse, vuole mangiare a qualsiasi ora con una lista di piatti garantiti." Per gli italiani va segnalato, in aggiunta, l'offerta di un breakfast temporalmente più dilatato, con l'opzione di far colazione al bar senza supplementi di sorta.



Servizio di qualità



Pasti sempre accessibili in albergo

Per quanto concerne il comparto camere, è noto che un check-in di buon mattino e una riconsegna della camera a tarda ora sono pratiche molto apprezzate da tutti i clienti o, almeno, la possibilità di lasciare auto e bagagli in hotel e di cambiarsi in spazi appositi utilizzando le toilette comuni. Naturalmente un occhio di riguardo meritano sempre coloro che hanno manifestato per tempo la necessità di avere le camere in anticipo o di poter partire più tardi, come le famiglie con neonati, con persone disabili o anziani. Inoltre, poiché spesso ciò comporta cambiamenti organizzativi e, non di rado, costi indiretti come le ore extra di una governante, è opportuno che ne venga spiegato adeguatamente il valore al fruitore finale.

Nel centro benessere, infine, la flessibilità si riscontra e si gode quando si è capaci di variare l'orario di chiusura, come aprire la zona wellness al mattino in una giornata di maltempo, oppure di prevedere degli orari in cui permettere l'accesso anche ai bambini sotto una certa età. Fluidità in SPA invece significa consentire, a chi lo desidera, di effettuare un massaggio anche in camera o di poter organizzare un meeting, un evento o un happy hour nell'area relax o, se gli spazi lo permettono, in piscina.

Certamente flessibilità e fluidità vanno dimostrate con i fatti ma anzitutto comunicate alla reception, senza storcere il naso se una mamma chiede di poter preparare il pasto del bimbo alle 19.00 o alzare il sopracciglio se una coppia di sciatori desidera tenere la camera fino a mezzogiorno. Un'attitudine necessaria soprattutto per chi lavora con una clientela internazionale, o intende incrementare e fidelizzare tale quota, nonché per tenersi al passo con standard e procedure alberghiere radicalmente diverse rispetto a qualche anno fa e in continuo mutamento.

Francesca Maffei