

SEGRETI E CONSIGLI NELLA COSTRUZIONE E RISTRUTTURAZIONE D'ALBERGO

Le chiavi del successo

Se è chiaro che non si raggiunge per caso, dobbiamo trovare quale sia il modo non solo più efficace, ma soprattutto più efficiente per raggiungerlo. Badando bene a obiettivi e mezzi necessari per arrivarci in breve tempo e senza spese eccessive

di Marco Bernabè*

In un mondo che corre sempre più in fretta, per stare al passo con i tempi è necessario un processo continuo di rimodernamento che veda coinvolti tutti gli aspetti di una struttura. Infatti tutto è soggetto ad obsolescenza: servizi, infrastrutture, immagine...

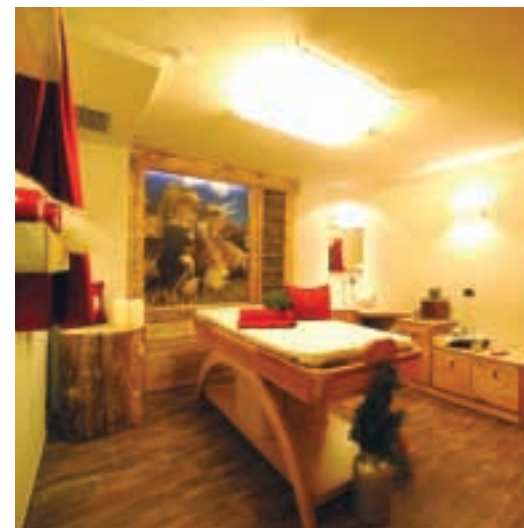
Ma si fa presto a dire "rimodernamento", tutt'altra cosa è incamminarsi in questo lungo percorso che - qualcuno di voi lo saprà meglio di me - è fatto di

fondamentali che vanno compiuti per far sì che il nostro investimento ci porti al successo ed alcuni di essi, se non i più importanti, vanno fatti prima di iniziare i lavori.

Prima di dare il via alla ristrutturazione (o meglio ancora una nuova costruzione), è fondamentale definire quale dovrà essere il risultato finale, quale il posizionamento della nuova struttura, come vorremo essere visti dai nostri clienti.

Se questa prima fase sembrerebbe scontata, in realtà non lo è affatto ed è un momento molto importante in cui devono essere fatte attente analisi per decidere il tipo di struttura che si vuole creare, definire il segmento di mercato a cui ci si rivolgerà, studiare le caratteristiche della concorrenza e dell'ambiente in cui è inserita la struttura, il tutto al fine di ottenere una efficace differenziazione. È fondamentale che la parte tangibile della struttura (infrastrutture e dotazioni dell'albergo ambienti, arredamento, oggetti, etc.) e la parte intangibile (servizi offerti, professionalità, know how, atmosfera) facciano riferimento ad un'unica filosofia. L'armonia fra questi due aspetti assume un ruolo determinante nel produrre quel valore riconosciuto dal cliente. Una relazione sbagliata fra queste due parti o non percepita dal cliente è la prima causa di sconfitta nel lungo termine.

Definire con precisione il proprio posizionamento è indispensabile per evitare errori e sprechi nella ristrutturazione o trasformazione dell'albergo.



Infatti, errori di progettazione si ripercuoteranno sia sui costi di costruzione (che possono incrementare anche di un 15-25%) e sulla redditività futura (costi energetici, frequenti manutenzioni, tempi di pulizia, etc.).

Se questa fase è svolta con professionalità, senza tralasciare nulla, le scelte successive saranno delle conseguenze.

Concludendosi la fase iniziale della progettazione, dopo aver deciso la direzione in cui intendiamo muoverci e soprattutto l'obiettivo che vogliamo raggiungere, è il momento di dare il via ai lavori. E qui iniziano i problemi: i preventivi crescono, i tempi si allungano, ci si trova a dedicare tutto il tempo a seguire i lavori, mentre dovremmo pensare a promuovere la nostra struttura, seguire i nostri clienti, ricercarne di nuovi.

Una soluzione c'è e si chiama "chiavi



normative da rispettare, decisioni da prendere, preventivi che crescono da un giorno all'altro, ritardi dei fornitori, qualche arrabbiatura e non sempre il risultato sperato. Ci sono alcuni passi

in mano". Significa appoggiarsi ad un unico imprenditore esperto che si occupi di tutti gli aspetti legati alla costruzione, sgravandone il cliente e consentendogli di avere un unico referente per tutti i lavori.

Significa ridurre i tempi di realizzazione, contenere i costi di esecuzione avendo un costo finale certo, garanzia sulla qualità e certezza del risultato. Ma "chiavi in mano" non significa affatto "comperare a scatola chiusa", infatti l'albergatore sceglierà sulla base di capitolati definiti tra le due parti e indirizzerà il costruttore sulle scelte da lui preferite.

Spesso si pensa che a tutti questi vantaggi seguano altrettanti svantaggi. Si pensa che la riduzione dei costi delle opere sia annullata dai maggiori costi per la consulenza, si teme che per risparmiare tempo e denaro si punti sulla standardizzazione vanificando quindi gli sforzi fatti fin a questo punto per creare una differenziazione ed un posizionamento vincente.

Se in passato può essere stato così, oggi non lo è più e le possibilità a disposizione dell'albergatore che intenda rinnovarsi sono diverse e



di un'idea, l'analisi della situazione di partenza, gli studi previsionali della redditività, la progettazione, l'iter burocratico, la richiesta di finanziamenti, la realizzazione vera e propria e, non da sottovalutare, la promozione e la comunicazione.

Va sottolineato che in tutto questo l'albergatore non viene mai messo in disparte, anzi rimane il fulcro attorno a cui ruotano tutte le scelte e vengono valorizzate le sue attitudini e caratteristiche, per dar vita ad una struttura con un'anima vera, in cui l'imprenditore creda e si rispecchi.

Diversi hotel hanno seguito o stanno seguendo questa strada ed i risultati non si sono fatti attendere. Ne sono derivati hotel con un concept forte, che si distinguono per la loro particolarità. Strutture che hanno incontrato il favore degli ospiti che le hanno scelte, che hanno facilmente fidelizzato i loro clienti e tratto grande beneficio dal passaparola, l'arma più potente del marketing.

Ne sono un esempio alcuni hotel seguiti in queste fasi da Ideaturismo,

società di marketing e consulenza che offre il servizio chiavi in mano. Come l'Active Hotel Olympic, in Val di Fassa. Orientato allo sport e al mondo ladino, ha saputo creare un'atmosfera unica, dove nessun dettaglio è lasciato al caso e tutto trasmette energia e tradizione. L'Hotel Casez in Val di Non, invece, ruota intorno al mondo della mela che in questa valle è la regina incontrastata. Per gli amanti dell'arte e della musica inoltre L'Art & Music Hotel Isolabella ha saputo unire questi due mondi offrendo ambienti e servizi che renderanno le vacanze dei suoi ospiti originali e indimenticabili.

L'attenzione dell'albergatore si sposta indirizzandosi verso un orientamento al consumatore che ne soddisfi non solo le esigenze espresse, ma anche i bisogni inespressi senza tralasciare efficacia ed efficienza.

*** Consulente Ideaturismo s.r.l.
Marketing & Consulting (Tn)**



tutte volte al successo. Infatti oggi esistono aziende che offrono un servizio che accompagna l'imprenditore in tutti i passi che devono essere affrontati per giungere al successo: lo stu-