

HotelCUBE International by Proxima

L'Intelligenza al servizio dell'Ospitalità

A Roma l'Hotel Artemide, l'Hotel Diocleziano, l'Hotel Aldobrandeschi e l'iQ Hotel fanno capo allo stesso gestore che ha deciso di creare un unico brand al fine di promocommercializzare 300 camere su Roma. HotelCUBE International di Proxima è la suite adottata per creare e ottimizzare la gestione del nuovo cluster alberghiero. iQ Hotel propone anche l'innovativo servizio del Fast Checkout

A Roma sta nascendo un nuovo brand alberghiero che comprende l'Hotel Artemide, l'Hotel Diocleziano, l'Hotel Aldobrandeschi, ed il nuovissimo iQ Hotel. Loredana Spaltro è Director of Sales del cluster.

“Il nostro obiettivo è quello di offrire 300 camere su Roma, distribuite in quattro diverse strutture, tre delle quali nel raggio di un chilometro di distanza attorno alla centralissima via Nazionale che collega piazza Repubblica e la retrostante Stazione Termini con piazza Venezia e il centro storico e monumentale di Roma” esordisce Loredana Spaltro. “L'Hotel Aldobrandeschi invece è vicino al Vaticano. La tecnologia di gestione che abbiamo adottato, HotelCUBE International, supporta una comune cultura dell'accoglienza e dell'ospitalità che fa capo alla proprietà del marchio. L'obiettivo è fidelizzare la clientela e otte-



Loredana Spaltro e Riccardo Di Prima



HotelCUBE International si è rivelato uno strumento strategico per ottimizzare sia la gestione che il posizionamento del cluster romano. Nelle foto, l'Hotel Artemide

nerle le migliori performance economiche degli alberghi. Ci muoviamo su più piani d'azione. La tecnologia informatica consente il controllo in tempo reale dell'andamento degli alberghi, delle loro performance e dell'andamento delle prenotazioni. Dalla segmentazione della clientela al controllo dei costi, HotelCUBE International è uno strumento strategico per poter controllare e migliorare il posizionamento sul mercato della propria azienda come per poter gestire e ottimizzare l'attività interna.

Il controllo e lo studio in tempo reale delle statistiche consentono di intervenire con immediatezza per modificare tattiche e strategie. Perché tutto ciò abbia successo, è necessario che le strutture siano accoglienti e ospitali, che siano promosse e commercializzate presso i target di clientela più indicati struttura per struttura, che il personale sia perfettamente formato dal punto di vista professionale e intensamente motivato dal punto di vista umano e culturale. Ci deve essere la massima coeren-



iQ Hotel è un prodotto alberghiero innovativo che offre servizi alternativi come il Fast Checkout, creato grazie al prezioso contributo di Proxima Service



Il nuovissimo iQ Hotel di Roma si avvale di personale giovane, poliglotta, dinamico

za tra mezzi e obiettivi, tra qualità dell'hardware, efficienza del servizio, efficacia ed elasticità del software. La scelta di acquisire la suite informatica di HotelCUBE International nasce dalla consapevolezza dei mutamenti in corso nel mercato alberghiero. I comportamenti dei vari segmenti di mercato sono mutati in maniera assai significativa: Internet e i voli low cost hanno stravolto modi e tempi della prenotazione alberghiera nel segmento leisure, la contrazione economica nazionale ed internazionale e la diffusione di tecnologie di comunicazione più sofisticate hanno indotto un ridimensionamento dei segmenti business e congressuali, in sintesi la contrazione e la diversa modulazione della domanda di viaggi ha favorito lo sviluppo di comportamenti dell'offerta più competitivi, eliminato le attività più marginali e premiato quelle più dinamiche in grado di percepire i mutamenti strutturali del mercato in anticipo

e con efficacia rispetto alla concorrenza. La nostra esperienza testimonia come sia possibile non subire passivamente tali mutamenti ma piuttosto trasformarli in fattori di crescita aziendale. Abbiamo creato un ciclo virtuoso con i nostri fornitori che abbiamo coinvolto in questo processo di miglioramento continuo della nostra cultura aziendale. Abbiamo dato vita a un mutuo trasferimento di esperienze e di conoscenze che si trasformano in vantaggi economici per entrambi. Noi miglioriamo sia i tassi di occupazione che il RevPar di ogni singolo albergo, migliorando in definitiva le prestazioni economiche dell'intero gruppo, loro fidelizzano a loro volta il cliente – noi in questo caso – e ottengono informazioni in tempo reale che consentono di migliorare i loro prodotti e servizi, e di conseguenza la loro capacità di competere sul mercato. Nel settore IT abbiamo scelto come partner l'ingegner Riccardo Di Prima e la

sua società, Proxima Service, proprio per la grande affidabilità e autorevolezza che si è conquistato in tutti questi anni e per la grande disponibilità, umana e professionale, che ci ha sempre dimostrato e continua a dimostrare per risolvere i problemi che l'operatività fa continuamente emergere. Sono cinque anni che collaboriamo e i risultati testimoniano la giustezza della nostra scelta, che confermiamo con assoluta convinzione. Un elemento che caratterizza Proxima è la sua capacità di personalizzare la gestione informatica sulla base dell'unicità e dell'originalità di ogni singola azienda. L'ingegner Di Prima per noi rappresenta una certezza.”

QUALITÀ E PERFORMANCE SEMPRE MIGLIORI

“La dottoressa Spaltro e tutti i suoi colleghi si sono dimostrati degli interlocutori professionalmente assai stimolanti” spiega Riccardo

Di Prima. “Sono proiettati al miglioramento continuo delle loro performance. L’Hotel Artemide vanta un tasso di occupazione del 97 per cento su base annua con un ottimo RevPar. Ha ragione la dottoressa Spaltro, anche noi abbiamo investito sul progetto e sulla serietà dei nostri interlocutori. Si tratta di condividere il reciproco know how per migliorare la qualità dell’accoglienza e dell’ospitalità offerte nello stesso tempo migliorando le performance e la qualità dei prodotti creati in entrambe le aziende. La reciprocità di interessi e di vantaggi, anche economici, è il miglior terreno di collaborazione possibile. Dare il massimo al proprio cliente non rappresenta solo una garanzia per la continuità dei rapporti professionali, è anche la base della propria autostima, singola e dell’intera azienda. Si crea anche un rapporto umano basato su una profonda stima reciproca. Quel che ammiro nella dottoressa Spaltro e nei suoi colleghi è la loro ferma convinzione che è la soddisfazione del cliente ciò che dà senso al loro lavoro. Non mi accade spesso di riscontrare una simile fermezza e soprattutto una simile coerenza di comportamenti.”

“L’esempio migliore di questa collaborazione è rappresentato dal Fast Checkout di iQ Hotel” interviene Loredana Spaltro. “iQ Hotel è già un prodotto alberghiero innovativo di per sé, per la qualità dei servizi e la modalità di erogazione degli stessi. Si rivolge a un pubblico dinamico che ama soluzioni alternative come la possibilità di effettuare direttamente il checkout in albergo senza dover fare la fila alla reception esattamente come acquista direttamente i biglietti di treni e aerei in Internet, fino a stampare a casa o in ufficio la boarding pass degli stessi, che si reca al Bancomat per rifornirsi di contanti o effettua le proprie transazioni bancarie tramite l’Home Banking. Per creare questo prodotto, il Fast Checkout, il ruolo dell’ingegner Di Prima è stato fondamentale per poter interfacciare tutti i sistemi coinvolti, dal gestionale al domotico, al bancario. L’ospite effettua il Fast Checkout con la tessera elettronica della camera per accedere al proprio conto, pagando con carta di credito. Sembra facile, invece significa attivare procedure assai complesse, tra sistemi che di solito non dialogano tra di loro, con problematiche relative alla sicurezza non meno importanti. Siamo davvero soddisfatti dell’esito e orgogliosi di poter offrire per primi un simile servizio. Per l’iQ Hotel abbiamo seleziona-



Il cluster alberghiero collabora con Proxima Service da cinque anni e i risultati raggiunti hanno rafforzato la partnership. Nella foto, l’Hotel Diocleziano

to personale giovane, poliglotta, dinamico. Per la clientela che desidera un prodotto più tradizionale, ci sono gli altri nostri tre alberghi. L’Hotel Artemide per esempio è collocato in un edificio del 1877. L’ospite vi ritrova l’atmosfera a partire dai suggestivi lucernari cromati dell’ingresso, che sono originali dell’epoca. Registriamo i maggiori consensi anche in Internet nei portali che riportano i giudizi dei clienti, come TripAdvisor e Booking.com. La costante ricerca del giudizio e del plauso della clientela rappresentano per noi i pilastri della verifica professionale del nostro lavoro. L’intera nostra organizzazione, fornitori compresi, è rivolta alla ricerca del continuo miglioramento e di una Qualità certificata dal giudizio della clientela oltre che verificata dall’andamento dei conti economici delle nostre aziende.

La crescita tecnologica dell’intera compagnia è stata accompagnata da una crescita professionale dell’intero staff dei nostri alberghi, processo favorito anche dal fatto che la tec-

nologia è diventata sempre più user friendly nel suo funzionamento e apprendimento. Pianifichiamo con cura la crescita professionale dei nostri collaboratori, facilitato anche dal nostro essere diventati cluster alberghiero. I nostri collaboratori sono attivamente coinvolti nei processi di Qualità interni. Siamo orientati fortemente al Revenue Management e HotelCUBE International rappresenta ciò che aspettavamo da tempo: la possibilità di operare quotidianamente secondo la filosofia del Revenue Management che salda i due capisaldi della nostra attività: la soddisfazione del cliente e l’ottimizzazione delle prestazioni economiche dell’albergo.”

Proxima Service Srl

Tel. +39 011 4731745, Fax +39 011 4378961
 Numero Verde 840000261
info@hotelcube.eu
www.hotelcube.eu
rdiprima@hotelcube.eu
l.spaltro@hotelartemide.it