

Storie d'eccellenza

Grand Hotel Alassio Beach & Spa resort

Con i piedi nel mare, ma col cuore nella storia e lo sguardo sul futuro



Affacciato su una delle baie più incantevoli della Riviera Ligure, il Grand Hotel Alassio rappresenta da anni un punto di riferimento nel panorama dell'ospitalità italiana di alta gamma. Una struttura iconica, capace di fondere il fascino della storia con le esigenze dell'ospite contemporaneo.

Alla guida di questo ambizioso progetto di valorizzazione e innovazione c'è il Dott. Gianluca Borgna, General Manager dallo sguardo visionario che ha saputo interpretare il DNA della struttura con uno sguardo rivolto al futuro. Sotto la sua direzione, il Grand Hotel ha conosciuto una nuova stagione: più attenta all'eccellenza del servizio, alla sostenibilità e al benessere dell'ospite, ma anche all'efficienza dei processi e alla digitalizzazione. Una vera e propria storia di successo, che racconta come si possa coniugare **ospitalità autentica** e **innovazione tecnologica** per continuare a evolvere, senza mai perdere la propria identità.

L'OSPITALITÀ DI DOMANI

In un contesto come quello italiano, dove l'ospitalità è da sempre sinonimo di arte e cultura, che significato assume guidare una struttura storica come il Grand Hotel Alassio? Come si mantiene viva la tradizione, pur continuando a innovare ogni giorno?

Il Grand Hotel Alassio è un luogo speciale. Racconta la storia di un'Italia elegante e ospitale, ma oggi vive una seconda giovinezza, frutto di un percorso iniziato in anni complessi, nel pieno della pandemia, e proseguito con determinazione verso una **rinascita** grazie alla commistione tra **innovazione e autenticità**.



www.hotelcube.eu



b2b@hotelcube.eu



+39 011 473 17 45

Abbiamo ripensato ogni spazio e ogni servizio, dando nuova energia alla nostra anima Liberty e restituendole freschezza e contemporaneità. Internamente, abbiamo lavorato molto sulla formazione del personale, in particolare sulle *soft skill*, perché crediamo che l'ospitalità moderna si misuri nel tempo che dedichiamo alle persone: ascolto, empatia, attenzione.

La tecnologia, in questo percorso, ha avuto un ruolo cruciale. L'introduzione di strumenti gestionali avanzati come **HOTELCUBE WOW** ci ha permesso di digitalizzare i processi di tutti i reparti e di restituire al nostro team la risorsa più preziosa: il tempo. Tempo da dedicare agli ospiti, per rendere ogni interazione più autentica e ogni soggiorno più significativo.

Oggi, chi entra al Grand Hotel Alassio trova un luogo che unisce due anime: la facciata Liberty che custodisce la storia e, all'interno, un'esperienza contemporanea, fatta di arte, leggerezza e cura che amo definire *lusso gentile*.

La vostra è una realtà che ha saputo interpretare i nuovi desideri dei viaggiatori di oggi, senza perdere l'eleganza e l'autenticità che vi contraddistinguono. Quali sono i driver che guidano la vostra strategia per il futuro? E cosa significa per voi "eccellenza", oggi?



Il nuovo viaggiatore cerca ascolto. È questo il vero driver del futuro dell'hospitality.

Ascoltare i clienti – interni (ndr. *il personale della struttura*) ed esterni – significa creare esperienze autenticamente personalizzate, davvero *tailor made*. **Per noi l'ascolto è diventato un pilastro culturale**: chiediamo ai collaboratori di dire cosa vogliono imparare, di condividere curiosità e desideri, perché la formazione non può essere imposta dall'alto. Lo stesso vale per gli ospiti: comprendere le loro esigenze, anche quelle non espresse, ci permette di offrire un servizio su misura, dove ogni dettaglio parla di cura e di relazione. E poi c'è il territorio: essere "*ambassador di Alassio*" significa anche rappresentare e valorizzare la comunità locale, collaborare con chi vive e ama questo luogo, dalle aziende agricole ai ristoratori, per costruire insieme un'esperienza che vada oltre l'hotel. Ecco perché parliamo spesso di *ecosistema dell'ascolto*: staff, ospiti, territorio. Tutto è

connesso, nulla è compartimentato. In un mondo che cambia ogni giorno, solo chi ascolta può continuare ad evolvere.

** La modernità al Grand Hotel Alassio è arrivata con naturalezza: attraverso la digitalizzazione abbiamo guadagnato tempo e il tempo è il lusso più grande che possiamo dedicare ai nostri ospiti.*

LA VERSATILITÀ DELLA SUITE

Negli ultimi anni abbiamo intrapreso insieme a Proxima Service un percorso di *digital transformation* molto concreto.

Siamo passati da un sistema gestionale in locale a una suite *cloud-based* avanzata con **HOTELCUBE WOW**, che oggi rappresenta il cuore pulsante della nostra operatività. Questo percorso ha rivoluzionato il nostro modo di lavorare: i reparti dialogano tra loro in modo fluido, le informazioni circolano in tempo reale e la lettura dei dati ci consente di prendere decisioni più rapide e più consapevoli.



La suite ci consente di gestire tutto da remoto, di consultare i dati anche in viaggio, di eseguire operazioni come il check-in in modo dinamico e informale, magari al bar davanti a un cocktail di benvenuto ispirato ai profumi della Liguria, preparato dal nostro barman Andrea, anziché al classico banco reception. Questo approccio rende l'esperienza più leggera, autentica e racconta molto del nostro modo di intendere l'accoglienza.

In una struttura come il Grand Hotel Alassio, ogni reparto ha esigenze specifiche e ogni momento della giornata porta con sé nuove sfide. Quanto è importante, in questo scenario, poter contare su una suite gestionale che non solo automatizza, ma che si adatta davvero al vostro stile di ospitalità e vi accompagna nella visione d'insieme?

- **Tecnologia per la gestione dei reparti Food & Beverage e dell'Economato.**

La digitalizzazione, partendo proprio dei reparti F&B e dell'Economato, è stata una piccola rivoluzione. Abbiamo costruito una base solida, dove l'analisi puntuale delle risorse e dei dati è diventata un vantaggio competitivo. Oggi possiamo monitorare l'andamento di ogni punto vendita – dal ristorante al lido, dal bar alla SPA – e intervenire in modo tempestivo. In un contesto come il nostro, dove la qualità è una promessa quotidiana, poter contare su una gestione puntuale delle risorse è una forma di rispetto verso l'ospite e verso il territorio.

- **HOTELCUBE WOW, la suite cloud based.**

L'obiettivo era creare un ecosistema digitale che parlasse la stessa lingua delle persone che usano il software. Poter contare su una **suite gestionale che si modella sullo stile dell'hotel** significa rendere coerente ogni aspetto dell'operatività con la propria identità di ospitalità. L'infrastruttura tecnologica deve imparare a respirare con l'hotel: adattarsi ai suoi ritmi, alle sue persone, ai suoi sogni. Solo così la tecnologia diventa davvero parte dell'esperienza.

- **Dati che contano: il valore strategico delle informazioni.**

Grazie alla potenza di HOTELCUBE e all'integrazione con strumenti come *My Forecast* e *Fairmas*, la tecnologia è diventata un vero strumento di crescita condivisa: i reparti dialogano, confrontano i risultati e costruiscono insieme nuove strategie aziendali e di revenue management.

In questo modo, la cultura del dato non è più appannaggio della direzione, ma diventa patrimonio collettivo. È così che il dato si trasforma in consapevolezza e la consapevolezza in eccellenza.

LA PARTNERSHIP CHE FA LA DIFFERENZA

Nel mondo dell'hospitality di alta gamma, dove ogni scelta ha un impatto sull'esperienza dell'ospite, la qualità delle relazioni professionali diventa un valore strategico. Che ruolo ha, secondo lei, una partnership tecnologica nel sostenere una visione evolutiva dell'hotel, fatta di ascolto, fiducia e crescita condivisa?

Nel mondo dell'hospitality, la qualità delle relazioni professionali fa la differenza tanto quanto quella con gli ospiti.

Una partnership tecnologica solida, fondata su fiducia e ascolto reciproco, è oggi un elemento strategico. La collaborazione con **HOTELCUBE** ne è un esempio: un rapporto costruito nel tempo, capace di adattarsi alle nostre esigenze e di accompagnarci in ogni fase del percorso.

Una software house che ascolta davvero i propri clienti contribuisce al benessere delle persone che lavorano in hotel. Se un gestionale è intuitivo, efficiente e flessibile, libera tempo, riduce stress e restituisce energia. E questo si riflette in modo diretto sulla qualità dell'esperienza dell'ospite.

Oggi monitoriamo costantemente tutti gli indicatori di performance, ma il mio parametro preferito resta quello del **benessere interno**: il clima aziendale. Quando il team sta bene, tutto il resto segue naturalmente — dalla soddisfazione degli ospiti ai risultati economici.

E in questo equilibrio virtuoso tra persone, tecnologia e visione, risiede il vero segreto della nostra eccellenza.

