

# Storie d'eccellenza | Capitolo Riviera

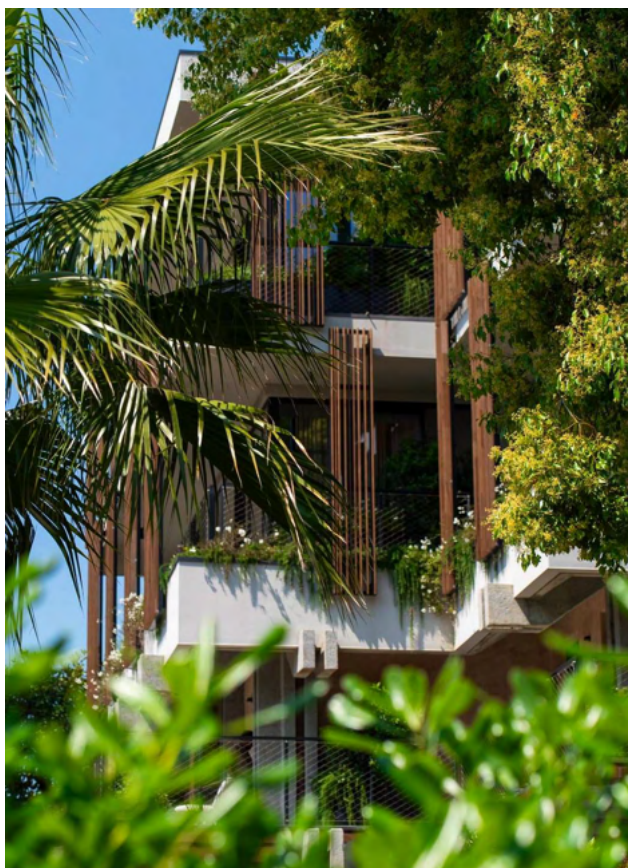
*Dove il fascino della Riviera incontra l'eccellenza dell'ospitalità*

Sospeso tra il blu profondo del mare e la luce calda della Riviera, Capitolo Riviera è un gioiello dell'ospitalità italiana, dove **storia, eleganza e innovazione si fondono in un'unica esperienza**. Ogni dettaglio della struttura riflette una cura raffinata, dalle camere e suite arredate con stile contemporaneo ma con un'anima autentica, agli ambienti progettati per accogliere e sorprendere con naturalezza.

\*\*\*\*\*  
**capitolo**  
RIVIERA

Qui l'ospitalità non è solo servizio: è **passione, dedizione e visione imprenditoriale**, un impegno costante a trasformare ogni soggiorno in un ricordo indelebile. La SPA, il ristorante gourmet e ogni servizio della struttura incarnano la volontà di offrire **eccellenza e comfort senza compromessi**, anticipando le esigenze degli ospiti più esigenti.

Capitolo Riviera è l'espressione di un'Italia che sa innovare senza dimenticare le proprie radici, **dove l'arte dell'ospitalità moderna si sposa con l'orgoglio di una tradizione che sa stupire**, stagione dopo stagione. Un luogo in cui **l'eleganza è esperienza, e l'esperienza diventa emozione**.



## L'OSPITALITÀ DI DOMANI

*Un nuovo punto di vista sulla Riviera*

*Con la Riviera ligure che continua ad affermarsi come meta esclusiva per il turismo di lusso, quali strategie state adottando per consolidare e rafforzare il vostro posizionamento? In che modo l'innovazione tecnologica, dai sistemi gestionali alla digitalizzazione dei servizi, può aiutarvi a mantenere e innalzare i vostri standard di eccellenza nella prossima stagione?*

Il nostro posizionamento oggi passa soprattutto da un punto chiave: il modo in cui raccontiamo la destinazione.

Abbiamo scelto di non identificarci semplicemente con Genova, ma con Nervi. È una scelta precisa,

perché Nervi ha una sua identità forte: è mare, è verde, è residenzialità ed è soprattutto un punto di accesso naturale alla Riviera.

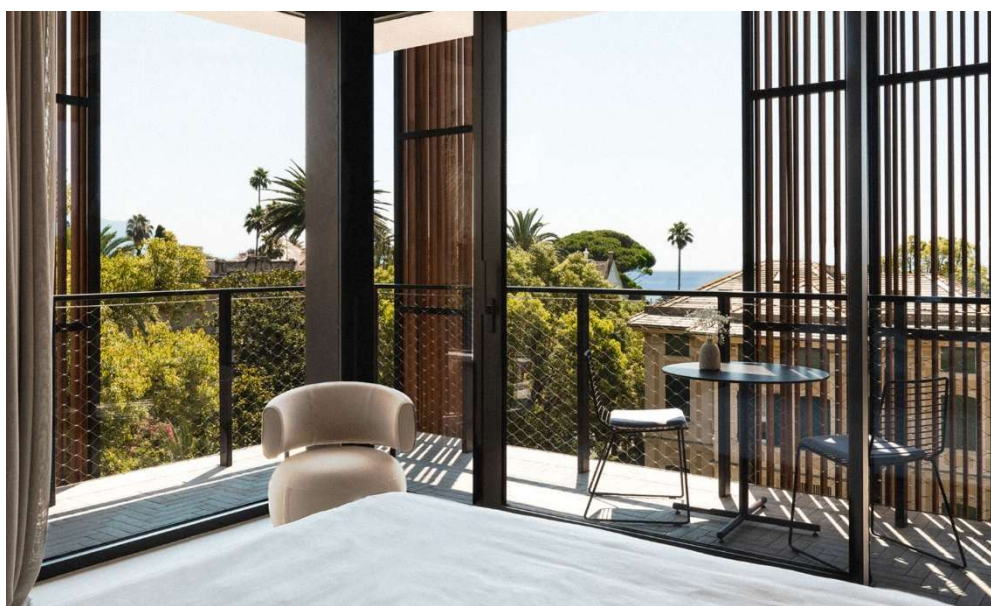
In questo senso, Capitolo Riviera ha intercettato una domanda che fino a poco tempo fa non trovava una risposta adeguata sul territorio. A Genova esistono buoni hotel cinque stelle, ma mancava un vero cinque stelle lusso. Questo ha fatto la differenza.

Non si tratta di un posizionamento costruito a tavolino, ma della conseguenza naturale di un'offerta che, fin dall'inizio, si è distinta nel panorama locale.

Il nostro ospite ci sceglie perché siamo un prodotto diverso: per architettura, servizio, attenzione. È un pubblico che spesso sarebbe andato direttamente verso Portofino o la Versilia e che oggi invece considera Nervi come punto di partenza del proprio soggiorno.

C'è una grande differenza tra un albergo cinque stelle e un albergo cinque stelle lusso. Non è solo una categoria: sono dinamiche completamente diverse, soprattutto in termini di servizio e attenzione al cliente.

Nel lusso l'approccio è più sartoriale, più vicino all'ospite. Ed è questo che oggi definisce davvero la nostra identità.



*Il turismo di lusso sulla Riviera sta vivendo cambiamenti importanti e una concorrenza sempre più internazionale. Come sta evolvendo la vostra visione dell'ospitalità per rispondere a queste sfide, e quali elementi distintivi pensate siano fondamentali per continuare a sorprendere e fidelizzare la vostra clientela nelle prossime stagioni?*

Nel nostro caso non parlerei ancora di evoluzione del mercato, perché siamo una realtà giovane. Quello che possiamo leggere oggi è il mercato che abbiamo intercettato.

Ci siamo inseriti in un contesto che era in parte poco presidiato su Genova, e abbiamo attratto una domanda più affine alla nostra vocazione, molto più vicina a quella che si incontra in altre destinazioni della Riviera ligure come Santa Margherita o Portofino.

Il nostro hotel, di fatto, ha contribuito a creare un nuovo tipo di domanda sulla città. Non tanto perché più competitivo in termini di prezzo, ma perché diverso nel prodotto e nell'esperienza.

Il cliente sceglie Capitolo Riviera perché trova un'architettura e un livello di servizio che oggi non hanno molti equivalenti nella zona. E questo ci ha permesso di intercettare anche ospiti che normalmente avrebbero proseguito verso altre destinazioni della Riviera o della Versilia.

Sempre più spesso, inoltre, il nostro hotel diventa una base di soggiorno: non solo un luogo in cui dormire, ma un punto di partenza per esplorare il territorio.

Un ospite, ad esempio, è tornato da noi prenotando otto notti consecutive, utilizzando la struttura come base per visitare Piemonte, Versilia, Emilia e anche la Costa Azzurra. Questo succede quando il prodotto funziona: le distanze smettono di essere un limite.

Non credo che oggi ci sia una concorrenza diretta sul nostro prodotto a Genova.

Il nostro arrivo ha creato un punto di riferimento per una clientela che prima, semplicemente, non trovava un'offerta adeguata.

*\* Se il prodotto funziona, le distanze non contano più.  
Conta solo la qualità dell'esperienza.*



## UNO SGUARDO AL FUTURO SIGNIFICA ANCHE SOSTENIBILITÀ

*Nel segmento del lusso, la sostenibilità sta assumendo un ruolo sempre più centrale nelle scelte degli ospiti e nella gestione delle strutture. Quali azioni concrete state adottando per integrare la sostenibilità nel modello operativo di Capitolo Riviera e come la declinate nella vostra visione di ospitalità?*

Per noi la sostenibilità non è un elemento aggiunto, ma un modo di lavorare.

Più cresce il livello del prodotto, più incontriamo una clientela attenta anche a questi aspetti, spesso disposta a riconoscere valore a strutture che adottano pratiche concrete e non dichiarative.

Il nostro approccio parte da scelte molto operative: eliminazione della plastica dove possibile, utilizzo di fornitori locali e collaborazione con piccoli produttori del territorio.

Ma la sostenibilità per noi è anche efficienza. Significa ridurre gli sprechi attraverso sistemi di controllo dei consumi, utilizzo di tecnologie per la gestione intelligente dell'energia e un'attenzione costante all'ottimizzazione delle risorse.

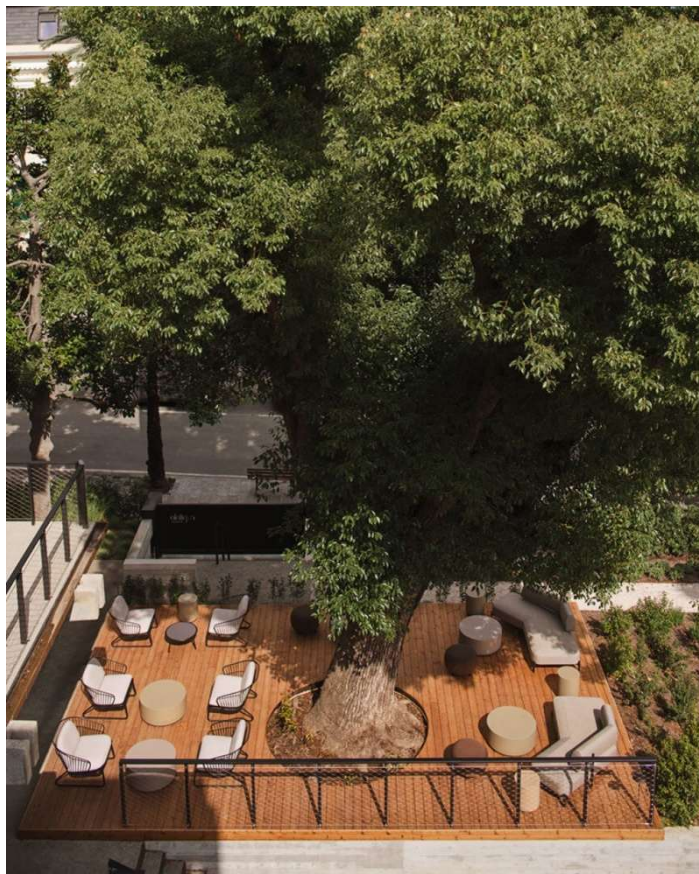
Abbiamo investito, ad esempio, in soluzioni come il fotovoltaico e in sistemi che ci permettono di monitorare e gestire meglio i consumi interni della struttura, incluse dinamiche come il recupero e la gestione dell'acqua.

Un altro elemento fondamentale è quello umano. Il nostro staff è composto interamente da professionisti del territorio: circa 55 persone che vivono e lavorano nella zona. Questo per noi è sostenibilità sociale, oltre che organizzativa.

Siamo stati inseriti nella *Considerate Collection* di Small Luxury Hotels of the World, un riconoscimento importante che è arrivato non per una certificazione formale, ma per il modo in cui interpretiamo concretamente la gestione quotidiana della struttura.

Per noi sostenibilità significa questo: non una dichiarazione, ma una somma di decisioni operative coerenti tra loro.

Non crediamo nella sostenibilità come etichetta. Crediamo nella sostenibilità come risultato di come si lavora ogni giorno, dalle persone ai processi.



## LA VERSATILITÀ DELLA SUITE

*Tecnologia invisibile, controllo reale*

*Per una struttura come Capitolo Riviera, nata con un modello di ospitalità fortemente orientato alla personalizzazione, la tecnologia non è un elemento accessorio, ma la base operativa su cui costruire organizzazione e crescita.*

*La **suite HOTELCUBE** viene utilizzata per monitorare dati, gestire i processi e garantire continuità tra i diversi reparti della struttura.*

- **BI & reportistica.**

La Business Intelligence ci aiuta a leggere la performance della struttura in modo immediato: occupazione, andamento dei segmenti di clientela, risultati dei diversi servizi.

È uno strumento che non utilizziamo solo a posteriori, ma in ottica di gestione attiva: ci permette di capire cosa sta funzionando e dove intervenire.

- **RISTOCUBE, ristorazione integrata.**

Sul fronte ristorazione utilizziamo RISTOCUBE per la gestione operativa del servizio.

In una struttura come la nostra, dove una parte significativa del ristorante è composta da clientela esterna, la gestione dei flussi è un elemento centrale.

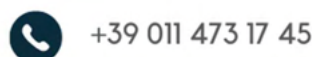
L'obiettivo è avere processi più ordinati, informazioni coerenti tra sala e back office e una visione chiara dell'attività quotidiana.

- **Integrazione tra reparti.**

Uno degli aspetti più importanti è l'integrazione tra i reparti. Housekeeping, reception e back office lavorano su un flusso unico di informazioni: arrivi, partenze, camere, richieste e aggiornamenti operativi.

Questo permette di ridurre attriti e migliorare la qualità del servizio percepito dall'ospite, soprattutto nei momenti di maggiore intensità operativa.

*\* **La tecnologia, per come la intendiamo noi, deve essere semplice ed efficace. Nel nostro modello di ospitalità l'Ospite non deve mai percepirla: deve servire a noi per avere più tempo da dedicare al servizio e alla personalizzazione.***



## LA PARTNERSHIP CHE FA LA DIFFERENZA

*Dall'ascolto nasce la collaborazione*

*Quando è nato il progetto Capitolo Riviera, quali erano i fattori che vi hanno fatto scegliere Proxima Service come partner tecnologico?*

Quando abbiamo avviato il progetto Capitolo Riviera, la scelta del partner tecnologico è stata guidata soprattutto dalla necessità di avere un sistema che potesse adattarsi al nostro modo di lavorare, e non il contrario.

Venivamo da esperienze diverse e avevamo chiaro che, in una struttura nuova, la flessibilità sarebbe stata un elemento decisivo.

Inoltre, ci siamo ritrovati nella **filosofia aziendale**: una gestione familiare e indipendente, simile alla nostra. Questo ha reso la partnership ancora più naturale.



*Quali aspetti della collaborazione avete apprezzato maggiormente dall'inizio del progetto fino ad oggi e come pensate che Proxima Service possa accompagnarvi nella crescita futura della struttura?*



Quello che ho apprezzato di più è la qualità dell'ascolto.

Nonostante si tratti di una realtà strutturata, ho sempre trovato attenzione alle esigenze operative e la capacità di entrare nel merito delle richieste, senza risposte standardizzate.

Quando segnaliamo un'esigenza o un punto di miglioramento, viene presa in carico, analizzata e spesso trasformata in un'evoluzione utile non solo per noi, ma anche per altri clienti.

Questo approccio rende la collaborazione molto concreta: non è un rapporto statico, ma un dialogo continuo.

*\* La differenza la fa proprio questo: la possibilità di lavorare insieme, adattando lo strumento al progetto e non il progetto allo strumento.*

