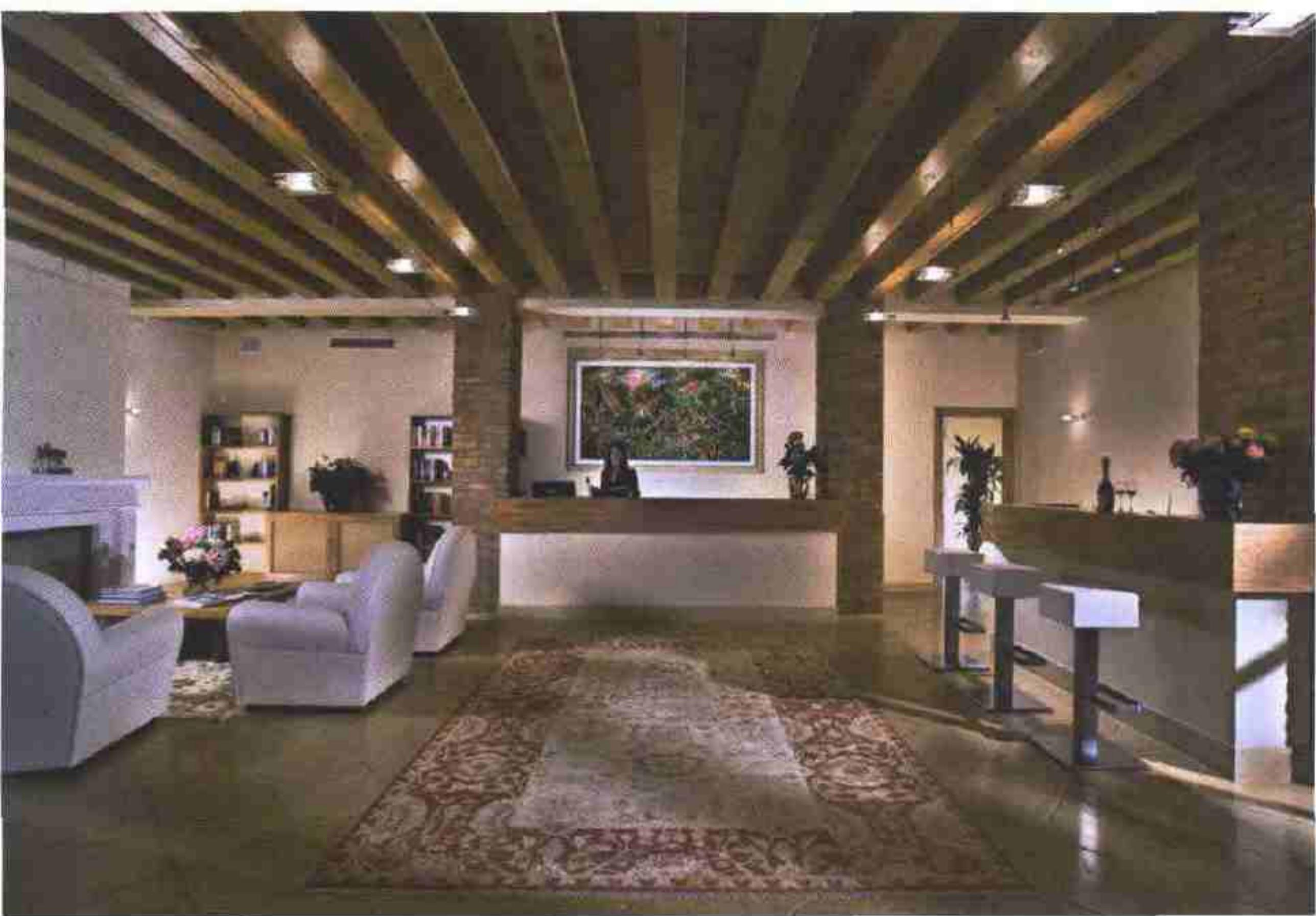


SPECIALE RECEPTION

# BENVENUTO, NON SI ACCOMODI!

La zona reception  
dell'Hotel Villa Emilia  
di Barcellona.  
Una realizzazione  
di Costagroup.



La hall dell'Agrihotel Ca' Mura a Bertipaglia di Maserà (Padova) realizzata da Pantha con materiali ricercati come l'essenza d'ulivo e il marmo giallo atlantide burattato.



Arredata da Gervasoni, un angolo reception del Mandarin Hotel a Playa del Carmen in Messico.



Da sola o in compagnia. Disegnata da Enrico Franzolini e Vincente García Jiménez per Karboxx, Tube a sospensione è la lampada ideale per illuminare la reception.

nella memoria dell'ospite, non per il lusso ostentato ma grazie al linguaggio dei dettagli e un'accoglienza friendly. A partire dall'ingresso, l'ospite non troverà ad attenderlo, come di consueto, i receptionists al desk del front-office, ma i responsabili del benvenuto che lo accoglieranno alla porta, facendolo accomodare in salotto, accompagnando il noioso e ripetitivo rito della registrazione dei documenti con un drink e gustose sfiziosità locali. Saranno gli stessi responsabili del benvenuto ad accompagnarlo poi, nelle differenti tipologie di "feeling rooms" Incanto, Delizia, Essenza e Armonia che con le loro iniziali danno vita alla parola IDEA. Un'idea di ospitalità che abbate le barriere tra gli addetti e gli ospiti, in un abbraccio di reale cordialità. Siamo felici della scelta di eliminare la classica reception, anche se impegnativa per lo staff soprattutto psicologicamente, perché il bancone-barriera in un certo senso protegge, mentre il rapporto diretto e totale con l'ospite è più faticoso. Il cliente, soprattutto leisure, apprezza molto questo tipo di accoglienza e si accomo-

da volentieri come in un salotto di casa. E devo dire che funziona, per il numero di camere (67), il training allo staff, l'ambientazione calda e "salottiera" che abbiamo creato e perché... ci crediamo!"

Il bancone-barriera è sparito anche in alcuni grandi alberghi di catene come Hyatt Hotels & Resorts, che al Park Hyatt di Sydney ad esempio è stato sostituito con composizioni di divani e poltrone, pronti ad accogliere l'ospite per il check-in, accompagnato da un benvenuto dolce o salato, a seconda dell'ora. Nel primo albergo italiano della compagnia, il Park Hyatt Milano nato in un bel palazzo d'epoca a pochi passi dalla Galleria e dal Duomo, il progetto della hall ha voluto rispecchiare l'eleganza sofisticata della capitale della moda, sostituendo il bancone con una serie di postazioni-scultura in traverti-

## GESTIONE

### Prenotazione on-line

Si chiama Quick Booking e arriva da Dyllog questa soluzione ideale per dotare il sito Internet dell'hotel di un sistema di prenotazioni on-line semplice ed efficiente. Quando il cliente si collega alla pagina web dell'albergo e desidera effettuare una prenotazione, può farlo immediatamente, cliccando su un apposito link e compilando la scheda con tutti i dati richiesti. L'albergatore può consultare e gestire la prenotazione ricevuta, accettarla o rifiutarla e il cliente può essere immediatamente informato attraverso l'invio automatico di una semplicissima e-mail. Dalla pagina delle prenotazioni, l'albergatore può stabilire la quantità di camere che intende mettere in vendita sul web; in questo modo i clienti che si collegano al sito dell'hotel vengono informati in tempo reale sulla disponibilità. Quanto tempo risparmiato e che efficienza con Quick Boooking!

