

LA RIVISTA DELL'OSPITALITÀ ORGANO UFFICIALE FEDERALBERGHI

turismo

d'Italia

InOut

**NASCE IL SALONE IEG
DEDICATO AL CONTRACT**

L'intervista

**IL MINISTRO SANTANCHÈ:
"UN LAVORO DI SQUADRA"**

Strumenti finanziari

**UN NUOVO ACCORDO
CON INTESA SANPAOLO**

IMPRESE AL CENTRO

Albergatori protagonisti delle sfide che il nuovo anno porta con sé
Coraggio, solidarietà e una diversa visione del futuro le 'armi' per il 2023



Qr code del menu in formato digitale o quello della carta per il servizio in camera, che riporta a un modulo di contatto tramite cui è possibile ordinare il proprio pasto.

Non parliamo di una realtà lontana, ma quanto mai prossima; anzi, reale a tutti gli effetti, in più di un hotel in tutto il mondo e, a scapito delle perplessità dei più, anche in Italia. Le strutture ricettive stanno diventando sempre più pioniere nell'utilizzo delle tecnologie più all'avanguardia, che diventano catalizzatori dell'esperienza vissuta dagli ospiti, fornendo alla stessa quel valore aggiunto capace di portare a un più elevato livello di soddisfazione. Soddisfazione che sembra essere direttamente correlata tanto alla piacevolezza di atmosfera e attività quanto alla semplicità e alla fluidità dei passaggi, e che passa dall'autonomia donata all'ospite nel trovare tutte

le informazioni necessarie nel modo più intuitivo possibile e dalla massima personalizzazione dei servizi offerti.

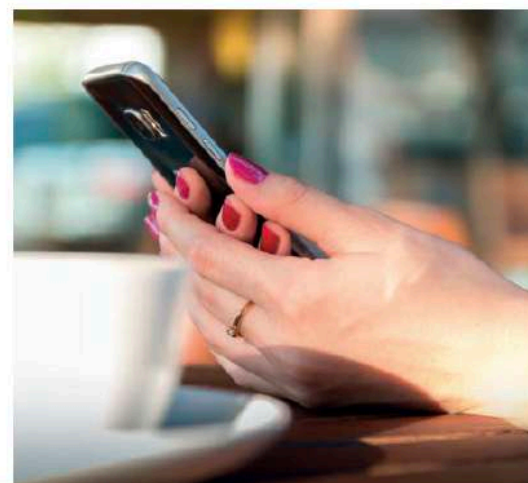
A SUPPORTO DEL DAY BY DAY

La tecnologia, però, non è solo un toccasana per migliorare l'esperienza degli ospiti. Essa permette anche di facilitare il lavoro day by day di chi nella struttura si dà da fare affinché tutto funzioni alla perfezione, portando così a una ottimizzazione dei tempi e a una massimizzazione dell'efficienza. Ad esempio, grazie alle app di prenotazione per i ristoranti in hotel, gli ospiti possono selezionare la fascia oraria di loro preferenza, avvisare il personale di eventuali preferenze, esigenze particolari o intolleranze alimentari; una volta al tavolo, gli ordini tramite tablet permettono alle comande di arrivare direttamente e

rapidamente in cucina e al personale responsabile di vedersi generati dettagliati report di fine giornata.

PAROLA D'ORDINE: ESCLUSIVITÀ

Esperienza, personalizzazione, esclusività, digitalizzazione. Le tecnologie legate agli Nft -Non Fungible Token, alla blockchain rispondono a questi quattro parametri, veicolando l'erogazione di servizi unici, anche nel mondo dell'ospitalità. Un modo innovativo per cancellare il confine tra mondo online e mondo offline e, al contempo, per raggiungere una fascia di clienti tendenzialmente con elevata capacità di spesa, predisposta a scoprire in anteprima e ad investire verso il futuro e il metaverso. Diverse sono le realtà che hanno iniziato a vendere i propri token: non solo le grandi catene straniere, come Marriott e Nh Hotels, ma anche quelle italiane. Ad esempio, la catena R Collection Hotels ha venduto il suo primo Nft per un soggiorno in una struttura sul Lago di Como, con suite, cena per due, accesso alla spa e massaggio.



Benvenuti nel metaverso

“Un piccolo passo per l'uomo, un grande balzo per l'umanità”. Con questa frase Neil Armstrong ha annunciato lo storico sbarco sulla Luna oltre cinquant'anni fa. E invece, cosa si è detto la prima volta che si è approdati sul metaverso? Durante l'evento Bto, lo scorso 29-30 novembre, il metaverso e il metaturismo sono stati temi centrali, ricorsi più volte nei vari speech e panel tenuti nel corso delle due giornate. Il ricco programma di incontri con professionisti del settore e figure istituzionali ha permesso di indagare a fondo quali prospettive potrebbero esserci per il metaverso e le applicazioni delle nuovissime tecnologie nel mondo del turismo e dell'ospitalità. I potenziali sviluppi sono diversi, dai tour virtuali agli eventi digitali, dalla gamification applicata ai programmi fedeltà alla democratizzazione della cultura e dell'esplorazione turistica. Oppure c'è chi ha creato un'intera struttura nel metaverso. È il caso di CitizenM e del suo hotel virtuale in cui sarà disponibile una collezione esclusiva di Nft, l'acquisto dei quali permetterà l'accesso a premi e riconoscimenti nel mondo reale. Una strategia interessante, non solo per prendersi la pole position tra i primi a sfruttare i benefici delle nuove tecnologie, ma anche perché i proventi derivanti dalle vendite dei token servono a finanziare il progetto di costruzione di una proprietà fisica nel mondo reale, personalizzata secondo le preferenze dei titolari dei suddetti token.