

Servizi esclusivi e superlussi, così gli hotel “viziano” i clienti

C'è il manager che anche in vacanza vuole sempre essere connesso e chi in vacanza vuole disintossicarsi dalla presenza del cellulare, c'è chi vuole solo dormire e avere tutto a portata di mano. Per venire incontro alle esigenze della propria clientela, ma anche per stupirla e coccolarla, le strutture alberghiere offrono servizi sempre più esclusivi, lussuosi, a volte persino superflui o bizzarri.



Una ricerca condotta da **Hotelscan.com**, il motore di ricerca di hotel e altri tipi di alloggi, ha evidenziato come la maggior parte dei viaggiatori, prima di scegliere la struttura dove pernottare o trascorrere le vacanze, valuta non solo la camera, ma anche i prodotti compresi nel bagno, l'offerta dei canali televisivi o del minibar e, spesso, molto più di questo. La ricerca ha anche messo in luce quali sono i servizi che iniziano a essere offerti nei migliori hotel, riscuotendo

sempre più successo. Vediamone insieme alcuni.

A gestire i miei social ci pensa il Community Manager

Che gusto ci sarebbe a soggiornare in un albergo esclusivo o di lusso senza farlo sapere ai propri followers e suscitare le loro invidie? Anche questo, però è un lavoro e in vacanza bisogna pur rilassarsi e divertirsi! Per questo alcuni hotel offrono alla clientela che vuole essere sempre connessa un **Community Manager**, che durante il soggiorno si occupa di gestire i profili social del cliente e intrattenere i suoi "seguaci". E per i collezionisti di "like" su Instagram c'è anche un addetto ai social che sceglie le migliori cornici, i filtri per ogni foto e tutto quanto per farli sembrare scatti da vero professionista!



Cellulare mio, non ti conosco!

Viceversa, c'è anche chi considera il vero lusso andare in vacanza dimenticandosi del cellulare e dei social network. Sono sempre più popolari e richieste le terapie da "disintossicazione tecnologica" con programmi in cui gli ospiti si liberano di tutti i loro dispositivi digitali consegnandoli al personale dell'albergo. Il cellulare resta

“confiscato” per tutto il soggiorno e, in cambio, vengono forniti libri, corsi di yoga, passeggiate a cavallo o massaggi rilassanti. Anzi, in alcuni casi i massaggi sono proprio finalizzati ad eliminare le contratture e le rigidità “da cellulare” a mani, polsi, braccia e collo. E per chi “resiste” senza il cellulare possono essere previsti anche sconti sul soggiorno o sui servizi aggiuntivi.



Rendere unica una vacanza a due

Molte persone cercano qualcosa di speciale per sorprendere il partner durante una vacanza o un weekend: un'esperienza romantica, come una cena a lume di candela, fiori e champagne in camera o trattamenti benessere di coppia. Ma se un tempo ci si doveva organizzare da soli, e per tempo, ora sono gli stessi hotel che si occupano di tutto, offrendo alla propria clientela un pacchetto di sorprese con la complicità dell'**Experience Planner**, capace di organizzare una consegna particolare a mano, un giro in moto per la città, o un pic-nic all'aperto con panorama mozzafiato. La formula è valida anche per i gruppi che cercano qualcosa di originale e allo stesso tempo vogliono la comodità di avere tutto già pianificato. L'Experience Planner può anche creare per i clienti un'agenda

di attività ricreative e di intrattenimento su misura per il loro viaggio, i loro gusti ed esigenze.



C'è anche il maggiordomo personale

Perché sottrarre tempo prezioso alla vacanza per disfare e rifare le valigie, oppure sistemare le proprie cose in bagno o negli armadi? Alcuni hotel di lusso offrono un servizio di **maggiordomo personale**, che si occupa di disfare le valigie all'arrivo degli ospiti e sistemare il tutto negli armadi e in bagno, così come di rifarle alla partenza. Non solo. Possono anche occuparsi di imballare comodamente gli acquisti effettuati durante il soggiorno, soprattutto quelli fragili o che richiedono un'attenzione particolare.



Contanti o carta di credito? A pagare ci pensa un braccialetto

L'uso dei braccialetti di identificazione negli hotel non è una novità. Spesso vengono utilizzati per distinguere quali clienti hanno la formula all-inclusive e quali no. Ma di recente sono stati pensati simili braccialetti per **sostituire i contanti e le carte di credito**. Si tratta di braccialetti che possono aprire la porta della stanza quando vengono avvicinati alla serratura, così come pagare cibo al ristorante o trattamenti nella spa dell'hotel. Per funzionare, devono essere **collegati all'applicazione mobile dell'hotel**, via Bluetooth.



Con questo braccialetto è possibile effettuare pagamenti anche in esercizi commerciali o ristoranti della zona intorno all'albergo, evitando che il cliente si debba portare il portafoglio. È anche **impermeabile**, quindi non è necessario toglierlo per andare in piscina o in spiaggia se si è al mare. Poiché questi braccialetti sono connessi alla app dell'hotel, è anche possibile controllarne l'uso da parte dei minori, nonché fissare un credito massimo, richiedere ricevute per le spese effettuate o annullare i servizi.

Un robot come concierge

L'uso di robot reattivi sta prendendo piede negli hotel più all'avanguardia. Le versioni possono variare, si va dal simpatico **animale meccanico**, al **robot receptionist** o **androide**. Tutto è automatico e senza la presenza di esseri umani: ci si registra su un touch panel, c'è un braccio robotico che si occupa delle valigie e il riconoscimento facciale per accedere alla stanza.



In **Giappone** ci sono già **hotel gestiti quasi esclusivamente da robot** che compiono gesti umani: lampeggiano, guardano negli occhi, sembrano respirare e parlano più di dieci lingue. Nessuna chiave o tessera viene utilizzata per accedere alla stanza. Le porte si aprono con il riconoscimento facciale. Addirittura, in alcuni hotel i robot si occupano anche **di preparare il caffè**, pulire o consegnare i vestiti. Al momento ci sono comunque umani in carne e ossa in servizio, ma l'intenzione di molte strutture è di sostituire il personale quasi del tutto, arrivando fino al 90% di dipendenti androidi.

Il massaggio è al Gin Tonic

Secondo Hotelscan.com, uno dei lussi più cool pensati da un hotel ha riunito insieme due cose molto apprezzate dai viaggiatori, **cocktail e benessere**, creando così il trattamento speciale chiamato **Gin Spa**. Il rituale si divide in un delicato peeling del corpo e in un massaggio che viene eseguito con prodotti aromatici utilizzati anche nella preparazione dei migliori gin tonic: cetriolo, agrumi, petali di rosa e frutti rossi. Inoltre, per rilassarsi di più, si può usufruire del trattamento gustando un gin tonic vero e proprio, mentre si contempla il mare.



L'Hotel? Tutta un'altra musica!

Per gli appassionati di musica, ci sono poi diversi **hotel musicali** che offrono ai loro ospiti soggiorni a tema che iniziano dal momento in cui mettono piede nella hall. Già qui, i clienti possono dimostrare il loro talento cimentandosi con i **tasti di un pianoforte gigante**, suonando quanto vogliono, per continuare **con eventi e concerti** durante tutto il soggiorno. Le camere e le sale rendono omaggio a **diversi generi musicali** con chitarre e altri strumenti a disposizione e non mancano dj set che offrono esperienze stravaganti. Tutte le camere, ovviamente, sono insonorizzate.

