



Uno Scrigno nel cuore di Venezia

Come *HotelsinVenice* usa la Suite GP Dati per gestire i suoi 6 alberghi.



Ateneo, Ca' Alvise, Marconi, San Cassiano, San Moisè, Le Boulevard. 190 camere in cinque hotel a Venezia, situati fra Canal Grande, Piazza San Marco e Teatro della Fenice, e una struttura al Lido: il gruppo alberghiero *HotelsinVenice* si distingue per la posizione privilegiata che contraddistingue tutti i suoi alberghi e la capacità del personale di far scoprire agli ospiti la Venezia più autentica.

È un Marchio relativamente giovane (è nato nel 2000 da una intuizione di Alvise Maschietto, che sosteneva già allora l'importanza di presentare le sue strutture sotto un unico brand) e formato da giovani: su circa settanta dipendenti, il 70% ha meno di 40 anni *"perché - afferma Luca Serra, Direttore di tre strutture del Gruppo - sono estremamente flessibili e riescono ad affrontare in maniera più elastica un mercato come il nostro, in costante evoluzione dall'avvento di Internet"*.

"Nell'immediato futuro puntiamo a rafforzare il brand: il cliente sceglierà l'hotel secondo le sue qualità intrinseche (location o stile degli edifici) e potrà contare sempre su alcuni servizi uguali in tutte le strutture che ne garantiscono lo stesso livello di qualità percepita".

HotelsinVenice gestisce in modo centralizzato la parte di prenotazioni, marketing, disponibilità grazie a **Scrigno**, la suite di software gestionali sviluppata da **GP Dati Hotel Service SpA**.

"Scrigno ci aiuta a 360° perché con il modulo CRS - Central Reservation System possiamo gestire le prenotazioni e la disponibilità sull'intero gruppo. Il database centrale della suite ci permette di profilare i clienti su molteplici livelli, ricordandone anche le preferenze e i servizi acquistati" continua Luca Serra.

"Questo è molto utile in un mercato come quello odierno, dove la conoscenza del cliente è indispensabile per attuare politiche di vendita orientate verso target molto precisi e per fidelizzare i clienti. Noi possiamo contare su una occupazione media annua dell'85%: il dato più interessante è che il 24% dei nostri clienti arriva per passaparola".

HotelsinVenice usa un ulteriore modulo di **Gp Dati Hotel Service**, **Ratemanager**, per aggiornare da un'unica schermata i prezzi e le disponibilità su tutti i maggiori portali, gestendo in modo semplice e veloce la *"rate parity"* sui portali web. *"In questo modo, i prezzi pubblicati sul canale web sono sempre allineati con quelli degli altri canali distributivi."*

Il Gruppo usa poi **OnlineConcierge**, un applicativo che inoltra agli ospiti insieme alla conferma di prenotazione un link a una pagina web contenente tutte le informazioni utili a rendere il soggiorno più piacevole (eventi in città, mappa per raggiungere l'albergo, locali in zona consigliati), le promozioni dell'albergo e i servizi aggiuntivi che possono essere prenotati. *"Abbiamo riscontrato un alto tasso di gradimento da parte dei nostri clienti: ad esempio, il 15% di chi effettua la prenotazione prolunga il soggiorno se vede sulla mail di OnlineConcierge la possibilità di usufruire di uno sconto"*.

GP Dati e *HotelsinVenice*

➤ Una domanda a Luca Serra, che dirige tre strutture del Gruppo: *Un gruppo alberghiero così articolato si deve differenziare anche per l'efficacia degli strumenti utilizzati, inclusi i software gestionali: cosa vi ha portati a scegliere GP Dati?*

➤ Risposta: *"È una scelta dovuta a valutazioni sia manageriali sia umane: Scrigno è stato presentato da due persone che lavorano nel settore e di cui sia Franco Maschietto, proprietario del Gruppo, sia noi Direttori ci fidiamo molto. Il loro parere, insieme alla valutazione approfondita delle funzionalità del software, ci ha incoraggiato ad adottare Scrigno e gli applicativi di GP Dati"*.

