



Voglia d'Italia, ecco gli hotel già pronti ad accogliere gli ospiti

In attesa di regole più chiare da rispettare gli operatori guardano al 1° giugno come data possibile per ripartire ma in Veneto si anticipa. Ecco attese e programmi da nord a sud del Paese Il turismo, tra i settori più sconfitti dall'effetto Covid, è anche quello che prima di altri deve reiventarsi. Mentre sulle regole da rispettare nelle fasi 2 e 3 Federturismo e Federalberghi attendono dal Governo il via libera ad un protocollo proposto e non ancora approvato, per molti operatori il primo banco di prova è la prossima stagione estiva dove, a fronte di un forte calo di presenze straniere (tra 70/90% con tedeschi e austriaci tra i grandi assenti), si punterà su clientela italiana, allungamento della stagione, offerte promozionali, innovativi dispositivi di sicurezza e massima flessibilità. Secondo McKinsey, la ripresa non sarà immediata, ma con le compagnie aeree che stanno già vendendo voli per il prossimo autunno/inverno arrivano i primi segnali. A livello internazionale alcune rotte hanno già fissato la fine del lockdown come le Maldive di nuovo raggiungibili dal 15 maggio. « Nei mesi estivi ci aspettiamo che le persone, terminata la fase di picco, tornino a viaggiare, compatibilmente con le norme in vigore – sottolinea Nicola Sandri, partner per il settore infrastrutture di trasporto e turismo di McKinsey. – Si deve essere pronti a comunicare agli italiani che si muoveranno nello Stivale e ai grandi tour operator mondiali che in Italia sarà sicuro viaggiare e sono attive procedure di sicurezza ad hoc, come la sanificazione dei bagagli in arrivo, app dedicate per un collegamento costante ai centri medici per la tele-diagnostica». In realtà, molti operatori hanno già predisposto protocolli di sanificazione e norme per il distanziamento sociale con sistemi certificati ma si fanno largo soluzioni nuove come il “maggior-domo di sicurezza” e/o il bagnino salva code che si vedrà sulle spiagge della Romagna.

La sfida del comparto lusso. L'ospitalità italiana di lusso è quella al momento più penalizzata dalla mancanza di turismo straniero. Ma non tutto è perduto. «L'Italia è un Paese importante per The Leading Hotels of the World 60 dei circa 400 alberghi della collezione sono in Italia. Quest'anno forse dovremo fare a meno di americani, asiatici e russi mentre svizzeri e tedeschi arriveranno con auto propria - spiega Federica Damiani, direttore per l'Italia -. Ad oggi il 40% di prenotazioni arriva dagli italiani che hanno deciso di riscoprire le bellezze del nostro Paese. Tra le richieste ci sono in primis quelle in destinazioni marittime, come il Grand Hotel Miramare a Santa Margherita Ligure, il Grand Hotel Quisisana a Capri o Borgo Egnazia in Puglia ma non mancano le fughe in campagna come a L'Andana in Toscana, oppure nelle città d'arte come al Bauer Palazzo a Venezia».

Veneto in pole position. A Padova, Verona e Mestre per alcuni la

deadline è prossima. «Apriremo tra l'11 e il 18 maggio, sperando nella mobilità interregionale e puntando sulla domanda di “città d'arte” e segmento business. Poi a Jesolo tra il 2 e il 10 giugno e via via a Trieste e Gorizia fino a Venezia, il malato più grave perché penalizzato dalla mancanza di voli internazionali che fanno oltre l'80%

delle presenze». A parlare è Luca Boccato, ad di HnH Hospitality , brand indipendente che gestisce 15 strutture a 4 e 5 stelle, molte proprio in Veneto. «Abbiamo già messo tutto in sicurezza, contiamo di riaprire più e meno tutto tra maggio e giugno a fronte di un'occupazione di almeno il 30% ma attendiamo i doverosi chiarimenti su come ci si possa riorganizzare e sulla mobilità interregionale». Sempre in Veneto una voce importante è quella di Marco Maggia, vicepresidente di Federterme e titolare de L'Ermitage Bel Air di Abano Terme nelle Terme Euganee, principale area termale europea. «Grazie al fatto che la nostra è anche una struttura medica - spiega Maggia - dal 4 maggio riapriamo i servizi specialistici senza pernottamento ai residenti in Veneto. Ci atteniamo alla legislazione in materia di sicurezza sul lavoro, alle linee guida Oms e ai protocolli presentati da Federturismo e Federterme sui quali sarebbe auspicabile arrivi il placet del Governo. Dal 16 maggio offriremo anche l'ospitalità a chi ha esigenze strettamente sanitarie e dai primi di giugno speriamo di aprire la zona benessere . Alcune richieste non mancano ma faremo i conti con presenze molto ridotte (occupazione attesa tra il 10 e il 40% a seconda del mese con una ripresa dopo ottobre) e il rischio di perdere in estate totalmente ospiti tedeschi e austriaci. In generale tutta l'offerta sia termale sia alberghiera dovrà essere personalizzata ed individuale per garantire sicurezza e distanziamento. E le super offerte e i last minute in questo momento sono anacronistici».

I I Falkensteiner Hotel & Spa Jesolo riaprirà nei primi 15 giorni di giugno con il suo Falkensteiner Corona Protection Package Plan, ovvero un protocollo di sicurezza, basato su tutte le indicazioni dell'OMS e quindi in grado di rispettare i principi generali di sanificazione, igiene e distanziamento sociale. Si va dal digital concierge all' uso dell'HCA-Hotel Concierge App oppure di Whatsapp per comunicare e contro gli assembramenti ci sarà il “Welcome care package” in room e “pre-farewell call” e il contatto “di persona” sarà limitato in tutte le aree. «Abbiamo meno prenotazioni soprattutto con la chiusura delle frontiere – spiega Otmar Michaeler, CEO Falkensteiner Hotels and Residences. Questa destinazione è molto sensibile al turismo austriaco e tedesco. Registriamo attualmente il 38% in meno delle prenotazioni rispetto al 2019 sull'intero anno, con un picco negativo per luglio e agosto rispettivamente del 48% e 31%. Mancano soprattutto i paesi dell'Est, la Russia passa da un 8% di share a un 1,59% e l'Ungheria dal 5% al 2% ed è aumentato nettamente il gradimento degli italiani da un 15% a un 33%. Con più italiani è probabile che i soggiorni saranno più corti e localizzati soprattutto nei fine settimana. Lo scenario cambierà solo con la riapertura delle frontiere».

Veneto è anche montagna e in molte località c'è grande attesa «che il prossimo decreto del Governo dia indicazioni chiare per l'apertura pubblico – afferma Renzo Minella, presidente di Anef Veneto -. Al momento, con il nostro codice Ateco facciamo le manutenzioni sugli impianti che però rimangono chiusi ma ci consentiranno di riaprire immediatamente appena arriva il via libera. Proprio in questi giorni come Anef nazionale e con Federturismo abbiamo stilato linee guida per riaprire come avverrà per il turismo nei litorali. La stagione estiva partirà claudicante non potendo contare sui turisti esteri e dovendo fare i conti una minore capacità di spesa delle famiglie italiane».

Nord Italia . L'Alto Adige e il Trentino sono tra i primi a voler ripartire. A Merano, famosa per i suoi centri terapeutici, tutto riaprirà a metà giugno mentre per le note terme se ne sta studiando una parziale che forse riguarderà solo la parte esterna. In Val Gardena l'apertura della stagione è fissata per il 4 giugno all'insegna della campagna #RestartAltoAdigeNOW. Qui la famiglia Bernardi, proprietari del Gardena di Ortisei e Alpina Dolomites sull'Alpe di Siusi apriranno i battenti il 3 luglio. «Le prenotazioni stanno andando abbastanza bene e arrivano prevalentemente dalla clientela italiana- sottolineano i Bernardi -. Applichiamo condizioni speciali di prenotazione con una maggiore flessibilità: gli ospiti che avevano già prenotato un soggiorno tra giugno e ottobre potranno spostare la vacanza in un qualsiasi altro momento dell'estate 2020. Per le prenotazioni già confermate con caparra, in caso di disdetta fino a 3 giorni prima dell'arrivo, nulla verrà addebitato e la caparra potrà essere riutilizzata per prenotare un altro soggiorno». Sulla riva trentina del lago di Garda Il Lido Palace di Riva del Garda ha ipotizzato l'apertura il 29 maggio . La nuova policy sulle cancellazioni senza penali fino a 2 giorni ha iniettato fiducia negli ospiti e non mancano nuove prenotazioni. Sulla sponda del lago D'Orta il Relais Villa Crespi , meta di un turismo gastronomico a firma dello chef Cannavacciuolo, si ragiona su una riapertura in contemporanea a quella legata alla mobilità tra le Regioni. «Crediamo che quest'anno la domanda sarà piuttosto last minute – spiega Cinzia Primatesta Cannavacciuolo -, ma tutto dipende dall'andamento dell'emergenza e da quali misure precauzionali dovranno attivare hotel e dimore. Nei mesi estivi le prenotazioni reggono, con una crescita di occupazione molto rallentata, soprattutto dalla paura e dall'incertezza».

Si fa portavoce di un messaggio positivo Carmen Moretti, titolare con la famiglia de l'Albereta in Franciacorta e de L'Andana in Toscana, strutture che dal primo giugno sono pronte ad accogliere gli ospiti . «A tutti vogliamo dire che viaggiare in Italia sarà sicuro e l'accoglienza ai massimi livelli anche se con alcune limitazioni. Da sempre lavoriamo più con la clientela italiana e questo in parte oggi ci aiuta perché al momento sulle prenotazioni da giugno in avanti non abbiamo cancellazioni e attendiamo i russi dai primi di luglio – sottolinea Moretti-; inoltre da sempre puntiamo a un servizio riservato e personalizzato e gli spazi di cui disponiamo sia all'interno con ampie stanze sia soprattutto all'esterno con terrazze, giardini e aree all'aperto ci aiutano e ci aiuteranno ancora di più nei prossimi mesi quando prevediamo una maggiore richiesta di soggiorni nei week end autunnali. Oltre ai presidi di sicurezza obbligatori, stiamo lavorando perché il cliente quando arrivi possa sentirsi al sicuro con un check in/check out nella sua stanza, nessun contatto con gli altri ospiti favorendo ad esempio la ristorazione in stanza e la presenza di una nuova figura di maggiordomo a sua completa disposizione per ogni necessità».

Da Viareggio a Riccione. Dal Grand Hotel Principe di Piemonte di Viareggio, la cui apertura è attesa per il primo giugno, arriva la conferma che al momento il mercato italiano tiene bene, anzi è in crescita e sostituisce quello straniero. Stessa data si ipotizza in Riviera Romagnola dove la presenza di turismo straniero si limita al 15% e gli albergatori sono già pronti ad accogliere vecchi e nuovi clienti italiani. «Con gli aeroporti chiusi, attendiamo almeno che sia consentita la mobilità all'interno della regione. Per ora

registriamo un calo di prenotazioni in giugno ma conferme per luglio e agosto. Abbiamo modificato tante volte la nostra modalità di ricezione – racconta Rita Leardini, erede di una famiglia da 50 anni nel settore con 7 strutture a Riccione – e quindi non ci spaventa farlo di nuovo. Garantiremo quella sicurezza richiesta sia in fase di check in e check out con personale adeguatamente formato e i presidi necessari, la ristorazione sarà quasi esclusivamente à la carte, chi vorrà potrà fare colazione, pranzo e cena nella propria camera senza supplemento». Un capitolo a parte spetta l'eccesso in spiaggia. «Tra gli ombrelloni abbiamo previsto – aggiunge Leardini- un distanziamento di 10 metri, consentito il pranzo solo sotto l'ombrellone oppure in tavoli con al massimo due persone, doppia passerella una per scendere e una per salire per garantire distanziamento, lettini e sdraio distanti almeno un metro».

Tutto è pronto anche al Ricci Hotels di Cesenatico dove si può contare su ambienti grandi all'esterno e all'interno (ampi soggiorni e sale da pranzo, giardini e terrazzi, camere fino a 40 mq con cucinotto che facilitano la ristorazione da asporto, catering e room service) così come un nuovo sistema digitale per ingresso in camera tramite smartphone e/o check in per la chiave e i dati anche online, da casa prima di arrivare.

Da Genova a Verona a Roma passando per Firenze e l'Umbria . Tra gli hotel che durante il lockdown non hanno mai chiuso ci sono quelli del gruppo Duetorrihotels (Grand Hotel Majestic “già Baglioni” - Bologna, Due Torri Hotel - Verona, Bernini Palace - Firenze, Bristol Palace - Genova, Santa Barbara e Hotel Alga – Milano) . Ora, dopo un rigoroso piano, da inizio maggio l'accoglienza degli ospiti avverrà in spazi non solo confortevoli, ma anche certificati sul piano igienico-sanitario. Le parole chiave sono dispositivi contactless, sanificazione, dispositivi di protezione individuale (dpi), adeguata formazione del personale, all'attivazione di procedure ad hoc negli spazi comuni e nelle camere, ai controlli costanti e periodici sul Personale e sulle superfici. E le prenotazioni stanno arrivando. Anche a Gubbio il Park Hotel Ai Cappuccini non ha mai chiuso e oggi con presidi già predisposti si attendo gli italiani che vogliono rifugiarsi nelle verde Umbria. Difficile fare previsioni sul calo complessivo: dopo le cancellazioni dei mesi scorsi ora si registrano prenotazioni sia dalla clientela business sia da quella leisure.

Nelle città d'arte anche le piccole strutture sembrano avere un futuro grazie alla voglia di Italia che sta tornando. “Stiamo ricevendo numerose richieste per la prenotazione dell'intero albergo – spiega Ori Kafri, fondatore e proprietario di J.K. Places , piccola collezione di boutique hotel a Roma, Capri e Parigi - soprattutto a Roma, mercato di riferimento per gli americani”. Secondo Ori, il futuro dei piccoli alberghi potrebbe anche essere in questo genere di trattativa. Rispondono meglio di altri al concetto di “viaggiare in privato”. Esattamente come il volare in private jet o nell'affittare il proprio yacht. Sempre a Roma, a fine maggio riapertura attesa anche per lo storico Donna Camilla Savelli (Gruppo Alpitour), sempre se saranno consentiti gli spostamenti interregionali.

Nella capitale Maurizio Bettoja, presidente del Bettoja Hotels , non ha mai chiuso lo storico hotel in via Massimo D'Azeglio ed ha già allestito presidi di sicurezza e distanziamento. «Vediamo una ripresa più concreta – spiega- a partire da settembre; oggi è prematuro fare previsioni. Da parte nostra ce la stiamo mettendo tutta per incontrare le aspettative di nuovi ospiti e clienti storici. La voglia di viaggiare è parte di

noi, la stiamo coltivando: immaginando oggi quella destinazione che tenevamo in fondo al cuore, il museo che volevamo scoprire, il weekend che sognavamo da mesi. Il nostro prossimo mercato sarà sicuramente tricolore che però rappresenta circa il 20- 30% del totale, il resto è fatto da stranieri ecco perché è necessario promuovere il viaggio in Italia soprattutto all'estero, ancora condizionato dall'apertura dei confini e dal trasporto aereo, oggi molto compromesso».

Costiera Amalfitana e Capri A Le Sirenuse , l'iconico hotel di Positano da generazioni la famiglia Sersale, ogni sera crea la celeberrima atmosfera al ristorante La Sponda: le oltre 450 candele, accese manualmente, sono l'unico punto luce del ristorante. Qui si sta immaginando una riapertura che, nel rispetto delle prescrizioni e della sicurezza, non limiti quell'atmosfera che è il vero quid di questo hotel. «Il desiderio di riaprire e accogliere i tanti ospiti affezionati c'è – spiega Antonio Sersale- ma ci chiediamo come sarà il nostro hotel se al bar c'è chi serve i drink con la mascherina oppure al ricevimento ci sono divisorii in plexiglass. Positano stessa è una destinazione dove è difficile non immaginare un'interazione sociale. Ma, in attesa dei dovuti chiarimenti su sicurezza e distanziamento, stiamo lavorando per essere pronti e riaprire in giugno. Abbiamo dalla nostra il fatto di essere in una regione dove la stagione estiva termina a novembre».

Quello che un tempo era un vecchio convento di suore di clausura, oggi, dopo un rigoroso restauro filologico, è diventato il Monastero Santa Rosa Hotel&Spa a Conca dei Marmi . «Ci stiamo organizzando per aprire a fine di giugno.

Grazie alle caratteristiche del nostro hotel - ricorda il direttore Flavio Colantuoni - riusciamo a soddisfare il nuovo concetto di privacy e spazio e certe situazioni logistiche precedenti, che potevamo considerare un handicap, ora si stanno rivelando un plus dato che il nostro hotel essendo stato un monastero di monache domenicane di clausura, non prevedeva spazi comuni (salvo il refettorio) perché ogni monaca viveva nella propria cella. Abbiamo poi il ristorante il Refettorio 1 stella Michelin che al massimo può ospitare 30 clienti. I tavoli sono suddivisi su 3 terrazze e una sala interna e quindi assolutamente spaziosi fra loro. Inoltre, non abbiamo mai fatto la prima colazione a buffet, ma il breakfast viene servito à la carte e preparato individualmente per ogni cliente. Sulle offerte benessere puntiamo al nostro Giardino del Benessere appartato, riservato e affacciato sul mare».

Empatia e ascolto, informazione giusta e tanto servizio, saranno anche gli ingredienti della proposta del Capri Palace , altro luogo di culto dell'ospitalità italiana nel mondo. «Quest'anno aspettiamo soprattutto gli italiani che da noi costituiscono il 25/30% - spiega il direttore Ermanno Zanini - a Capri c'è voglia di ripartire consapevoli del fatto che la stagione va ridimensionata ma per noi può essere una sfida catturare questo segmento di mercato. Ovviamente per riaprire ci devono però essere condizioni tali che non snaturino la nostra offerta. Un hotel di lusso deve poter concedere l'accesso alla piscina, non limitare il servizio al bar oppure la ristorazione alla sola proposta take away. Siamo fiduciosi che le nostre richieste vengano accolte».

Dalla Puglia alla Sicilia passando per la Sardegna . Mattia Degennaro, marketing director del Gruppo HO Hotels Collection , collezione alberghiera che in Puglia ha il 5

stelle Patria Palace di Lecce, ricorda che oggi il tasso di prenotazione è al 20% rispetto a un andamento normale. «A Bari registriamo un interesse già dal mese di maggio, da un pubblico italiano e nel segmento business traveler. Lecce invece si animerà da luglio a ottobre. Settembre sembra particolarmente interessante. Gli americani sono stati sostituiti da Spagna, Francia e Svizzera e dai primi ospiti finlandesi. Accogliere nuovi mercati potrebbe essere la sorpresa positiva in questa crisi». Apertura prevista a giugno anche al Vivosa Apulia Resort dove si aspettano più italiani del solito (70% contro circa un 30 % di stranieri), con un'occupazione per ora a luglio e agosto del 70% e a giugno del 50% «Fino ad ora sono arrivate poche cancellazioni per giugno (riapertura programmata nella prima quindicina) e la stagione si sta spostando in avanti con settembre che ha forte appeal – spiega il direttore Silvio Grilli -. Ci prepariamo a un turismo di prossimità, cioè italiano e pianificheremo delle azioni mirate per intercettare quel target che era solito andare in Grecia o a Ibiza per le vacanze estive. In questo momento siamo concentrati nell'ottimizzazione degli spazi e adeguamento alle linee guida OMS in materia alberghiera. I nostri 23 ettari di parco ci aiutano ad offrire il miglior soggiorno possibile a discapito di tassi di occupazione elevati che mal si coniugano al distanziamento tra i individui».

Nel sud Italia il gruppo Alpitour riaprirà le strutture, una per ogni Regione, nel rispetto delle indicazioni dell'OMS, che meglio coniugano eccellenza di servizio e location. Il programma prevede l'apertura il 12 giugno per il Voi Alimini in Puglia, in Sardegna il Voi Tanka Village, in Sicilia il Bravo Baia Di Tindari, in Calabria il Voi Floriana Resort. A seguire, apriranno altri due hotel il 19 giugno in Sardegna (Voi Colonna Village) e in Sicilia (Voi Arenella e Seaclub Voi Marsa Sicla).

30 maggio data di riapertura delle storiche Masseria San Domenico e Borgo Ignazia che, grazie agli ampi spazi aperti che li caratterizzano, permetteranno agli ospiti di godere della privacy nel pieno rispetto delle indicazioni in merito al distanziamento sociale.

Nel sud della Sardegna a Chia le tre strutture del gruppo Italian Hospitality Collection apriranno tra il 14 e il 30 giugno. «Registriamo un calo di presenze straniere tra maggio e agosto intorno al 60-80% ma la domanda torna a crescere in settembre e ci fa ben sperare considerando che siamo aperti anche in ottobre - spiega Marcello Cicalò ai vertici della società -. Inoltre, stanno arrivando a compensare le prenotazioni dei clienti italiani fino ad ottobre. Il bilancio definitivo si potrà fare più avanti. Tra le nostre tre strutture termali in Toscana faremo un'apertura pilota il 30 maggio a Fonteverde mentre quella dell'hotel di Courmayeur è in programmazione».

Infine, sono proprio le due strutture meridionali di Rocco Forte Hotels (Verdura Resort in Sicilia e Masseria Torre Maizza in Puglia) a registrare, rispetto agli alberghi di città, più prenotazioni nei mesi di luglio e agosto nella maggioranza dei casi da famiglie italiane. Ma ci sono anche gli stranieri con russi, svizzeri e austriaci.

Per approfondire

- Dalla decontaminazione al self check-out: ecco come gli hotel si preparano a riaprire