

Ospitalità Italiana!

Tra Firenze e Roma, un piccolo cluster alberghiero nato nel 1955 che nel corso del tempo è cresciuto a quattro alberghi, di cui due con una forte vocazione congressuale, che ha sempre investito nel suo ammodernamento strutturale quanto professionale. La scelta di protel e di Serenissima Informatica come partner tecnologico

Renato Andreoletti





Grand Hotel Mediterraneo, Firenze

l'Hotel Calzaiuoli, in un edificio storico nell'omonima via tra piazza del Duomo e piazza della Signoria, con la Firenze di Dante Alighieri tutta attorno. Infine, Villa Fiesole, acquisita nel 1990, sull'omonima collina che fronteggia la città, dove le antiche limonaie della soprastante Villa San Michele (oggi Belmond Villa San Michele) ospitano 32 deliziose camere. Siamo in un contesto architettonico rinascimentale su una verde collina aggettante verso Firenze, a otto chilometri dal centro cittadino. La terrazza di Villa Fiesole si presta molto bene per ospitare eventi di prestigio e piccoli matrimoni. Tranne l'Hotel Calzaiuoli, tutti gli altri alberghi hanno il ristorante. Villa San Michele è l'unico hotel stagionale del gruppo (è chiuso l'inverno). Gli alberghi del gruppo FH Hotels sono tutti di proprietà e gestiti direttamente da tre famiglie fiorentine, Degli Innocenti, Isola e Taddei. Andrea Bianchi, classe 1963, è il General Manager del gruppo e Direttore del Grand Hotel Mediterraneo di Firenze. Nel curriculum professionale di Bianchi figurano catene alberghiere come Starhotels, Novotels (gruppo Accor), Una Hotels. L'approdo in FH Hotels nel gennaio 2005.

Il Grand Hotel Mediterraneo è stato profondamente ristrutturato nel corso degli ultimi 10 anni, investimenti che hanno riguardato sia le camere che tutti i locali comuni e le sale riunioni. Con un'offerta complessiva di 615 camere e due importanti centri congressi, a Roma e a Firenze, il gruppo FH Hotels dispone di uno staff di oltre 200 dipendenti (l'azienda gestisce direttamente anche il servizio di pulizia delle camere). La parte ristorativa, diventata uno dei cardini dell'attività alberghiera contemporanea, è

Grand Hotel Palatino, Roma

Ll gruppo alberghiero FH Hotels nasce nel 1995 a Firenze con la costruzione del Grand Hotel Mediterraneo, realizzato sul Lungarno del Tempio, un albergo di grandi dimensioni (329 camere) con un importante centro congressi (15 sale, in grado di ospitare complessivamente oltre 700 persone) che accoglie ogni giorno oltre 2000 persone che entrano in albergo come clienti o come partecipanti a un convegno. L'hotel ha una forte vocazione sia per l'attività legata al Mice che per l'attività legata al segmento leisure. Il passo successivo è stato il Grand Hotel Palatino a Roma, un ex convento trasformato in albergo, in un edificio di 8 piani nei pressi del Colosseo, dotato di 200 camere e un centro congressi, con la sala principale di 295 metri quadrati e un totale di sei sale riunioni. Altro step ancora a Firenze, nel centro storico, con



stata affidata a una società specializzata sotto il diretto controllo della direzione di FH Hotels, che ne garantisce la qualità e stipula le convenzioni con gli ospiti dell'albergo e i partecipanti all'attività convenzionata del Grand Hotel Mediterraneo e del Grand Hotel Palatino. "La formazione continua dello staff fa parte della strategia della nostra azienda" spiega Andrea Bianchi. "Ci sono corsi programmati interni in collaborazione con la OSM (Open Source Management) di Bologna, oltre ai corsi dell'Ente bilaterale del turismo. Sono in corso sia a Roma che a Firenze le certificazioni Iso 9000, Iso 14.000, Emas (Eco-Management and Audit Scheme) e IsoOhsas 18.000. Sono certificazioni attinenti ai processi lavorativi e commerciali, la sicurezza, l'impatto ambientale ed energetico. I nostri alberghi sono gestiti in maniera domotica al fine sia di migliorare l'efficienza della gestione e della sicurezza che il controllo dell'impat-

to energetico dei nostri edifici e della nostra attività. In questi anni siamo intervenuti anche sull'impiantistica per dotarci delle macchine di ultima generazione assai più performanti dal punto di vista dell'efficienza operativa e assai meno energivore rispetto alle precedenti. Per quanto riguarda invece la promozione degli alberghi del gruppo, disponiamo di una sede centrale a Firenze, nella quale opera un Revenue Manager, Marco Corriero, una Social Manager, Paola Marongiu, che si occupa anche della Brand Reputation dei quattro alberghi, due professioniste che si occupano di commercializzare gli alberghi del gruppo, Giuseppina cardinale e Cristina Grumeza. La diversa posizione di mercato degli alberghi fa sì che siano diversi anche i segmenti di mercato cui si rivolgono. Le prenotazioni via web pesano per l'85 per cento all'Hotel Calzaiuoli, scendono al 35 per cento al Grand Hotel Palatino, che grazie

**Hotel Calzaiuoli,
Firenze**





**Hotel Villa Fiesole,
Fiesole (FI)**

alla sua posizione vicina al Colosseo è meta anche di molti ospiti individuali, scendono di nuovo al 12 per cento per il Grand Hotel Mediterraneo che ha una intensa attività Mice gestita tramite i Pco, gli organizzatori professionali di meeting e congressi, oltre a gruppi leisure che arrivano tramite agenzie. L'85 per cento della nostra clientela è internazionale. Degli ospiti del Grand Hotel Mediterraneo di Firenze, uno su tre è americano. L'Hotel Villa Fiesole è appetito soprattutto dalla clientela europea. L'Hotel Calzaiuoli si divide abbastanza bene tra americani ed europei. Il Grand Hotel Mediterraneo registra 180.000 presenze l'anno, il Grand Hotel Palatino si aggira sulle 90.000 presenze l'anno, l'Hotel Calzaiuoli registra un tasso di occupazione annuo del 95 per cento, Villa Fiesole dal 2018 apre dal 15 marzo al 15 novembre con un'ottima occupazione."

protel e Serenissima Informatica

"Nel 2016 abbiamo incominciato ad analizzare l'ipotesi di cambiare il nostro sistema gestionale che avevamo adottato nel 2005 e sviluppato nel corso del tempo. Nel 2017 abbiamo sottoscritto il contratto con Serenissima Informatica per acquisire la loro suite informatica a partire da protel come PMS. Abbiamo iniziato con il Grand Hotel Mediterraneo nel dicembre del 2017, nel gennaio 2018 è stata la volta del Grand Hotel Palatino e dell'Hotel Calzaiuoli, quindi è toccato all'Hotel Villa Fiesole per l'apertura della stagione 2018. Oltre a protel abbiamo acquisito anche iSelz per la ristorazione e protel Housekeeping per la gestione della pulizia delle camere; le nostre cameriere sono state dotate di cellulari sui quali transitano in tempo reale tutte le informazioni concernenti lo stato di avanzamento delle pulizie delle stanze e i problemi relativi alla manutenzione delle stesse. Ciò garantisce un intervento immediato e tracciato



di ogni azione. Migliora l'efficienza dei processi lavorativi, migliora alla fin fine la Brand Reputation dell'hotel perché l'ospite si rende conto se si trova in un albergo orientato alla

sua soddisfazione a partire dal controllo dei dettagli che spesso incidono sul suo giudizio assai più di quanto si creda. In prospettiva pensiamo di dotarci anche del software relativo alla Business Intelligence, altro strumento strategico per le aziende ricettive. Abbiamo scelto Serenissima Informatica perché volevamo abbinare un software internazionale con la sensibilità e l'esperienza del mercato italiano che solo un'azienda come Serenissima ci può garantire, anche per tutte le applicazioni delle normative italiane, che sono in continua evoluzione, oltre a fornirci un'assistenza non meno continua e responsabile. Dal maggio 2018 entra in vigore per esempio la nuova normativa legata alla privacy con molte salate per gli inadempienti. Tutti i dati dei nostri alberghi sono gestiti in remoto, attraverso il cloud computing. Serenissima Informatica ha già predisposto i protocolli per rispettare l'applicazione della legge alla lettera. Essere sul pezzo, come si suol dire, non è solo utile, è indispensabile."

FH Hotels

*Lungarno del Tempio, 44 - 50125 Firenze
Tel. +39 0556800325, Fax +39 055678695
Booking: +39 055660241
info@fh-hotels.com · www.fhhotelgroup.it*

**SERENISSIMA
I N F O R M A T I C A**

Serenissima Informatica Spa

*Via Croce Rossa, 5 – 35129 Padova
Tel. +39 0498291111, Fax +39 0498291209
www.serinf.it · alessandro.calligaris@serinf.it*