



Parlano di noi su:

# Italia Più



Rivista di pubblicazione: Italia Più

---



Dicembre 2021

---



Visita il sito della rivista

# Ospitalità italiana, il lusso dell'accoglienza

## Hospite: al centro dell'azienda, le persone e le relazioni

In un momento storico in cui le abitudini della società sono state fortemente condizionate e le relazioni modificate a scapito del contatto umano, anche il settore turistico ha subito un contraccolpo che ha destabilizzato l'organizzazione delle strutture e per questo è necessario rivedere i modelli di accoglienza. Hospite, progetto di formazione e coaching ideato da Nicola Bolzan, Michele Prete e Stefano Prete, nasceva ancor prima della pandemia con l'obiettivo di valorizzare la tradizione dell'ospitalità italiana e oggi si pone più che mai come interlocutore a supporto delle aziende del settore alberghiero, affiancando le strutture nel miglioramento delle tre aree principali: comunicazione, gestione del personale e vendita. "Il nostro compito - racconta Stefano Prete - è quello di rilevare le criticità all'interno della struttura e lavorare insieme all'azienda per risolverle. Il Mystery Guest, professionista che opera in incognito, relaziona l'esperienza da ospite; tale esperienza, sarà determinata dalla qualità delle interazioni che riesce ad avere con le persone impiegate all'interno della struttura e la 'fotografia' scattata sarà funzionale nel dare una panoramica delle aree di forza e di quelle che hanno necessità di miglioramento all'interno dell'azienda".

"L'attività svolta dal Mystery Guest - prosegue Michele Prete - è comunque solo il punto di partenza. Da qui, Hospite progetta i percorsi di cambiamento e forma i professionisti. Le modalità variano dalla formazione in aula a quella sul campo fino all'attività "one to one" di coaching strategico o legato alla definizione di un obiettivo, in cui si supportano i manager o si formano nuove figure da inserire all'interno della struttura. Infine, c'è l'Academy digitale che propone un insieme di corsi volti allo sviluppo di competenze tecniche specifiche, tutti in lingua inglese". "Per l'ospitalità del futuro e soprattutto per chi si vuole differenziare e distinguere in modo coerente - conclude Nicola Bolzan - sarà fondamentale mettere al centro le persone, perché il lusso del presente e del futuro è il contatto umano".