

# Alberghi, gestione clienti sempre più «digitale»

**INNOVAZIONE.** Il Trentino Alto Adige è la regione con più strutture: quasi seimila  
Fiorenzo Bellelli (Warrant Hub): «Le tecnologie aiutano nella proposta di servizi»

**I**l Trentino Alto Adige, con quasi seimila strutture, è la regione italiana con il maggior numero di alberghi. Emilia Romagna e Veneto seguono a distanza, rispettivamente con 4.600 e 3.200 alberghi.

Secondo le ultime statistiche i pernottamenti registrati nel corso del 2022 sono stati di poco superiori ai 17 milioni e settecentomila, un dato ancora influenzato dalle difficoltà dei primi mesi per le limitazioni della pandemia. Il 2023 potrebbe chiudersi superando quota 20 milioni, il che vuol dire quasi cinque milioni di persone, ovvero cinque milioni di registrazioni, comunicazioni, pratiche, fatturazioni: tutte operazioni che richiedono competenze personali e percorsi digitali dedicati in modo da rispondere a tutti i requisiti legali, come quelle sulla privacy, senza appesantire i costi e quindi aiutando la gestione finanziaria di piccole o grandi strutture alberghiere.

La soluzione si chiama «behavioural marketing», il marketing comportamentale orientato al benessere, che si potrebbe anche chiamare approccio amichevole alle tecnologie in modo da offrire la massima garanzia ai clienti e una gestione sicura ed economica da parte delle imprese. Una logica che nasce anche dal significativo cambiamento che si è avuto negli ultimi anni: è sempre più esteso il ricorso alle prenotazioni via web sia direttamente attraverso i siti degli alberghi, sia indirettamente con le piattaforme in cui è possibile un confronto costante tra qualità e prezzi delle offerte.

Un esempio di questa opportunità si può riscontrare nell'accordo tra Bwh Hotel Group Italia e la società Warrant Hub del gruppo Tinexta, specializzata nella consulenza alle imprese nel campo dell'innovazione e ricerca e sviluppo.

Le 170 strutture alberghiere affiliate possono così contare su innovativi strumenti di gestione della compliance in ambito GDPR, come il PrivacyLab, una piattaforma composta da una serie di servizi che permette di gestire in modo guidato e completo tutti gli adempimenti di legge, secondo precisi standard di qualità, sicurezza e aggiornamento



**ACCOGLIENZA.** Turisti a Riva del Garda e, nella foto a sinistra, l'area partenze di un aeroporto

automatico all'evoluzione della normativa. A questo si aggiunge una consulenza specializzata con piani di formazione continuativa e di aggiornamento professionale.

In pratica sui propri siti web, e mediante i cosiddetti cookie, gli operatori economici possono non solo facilitare le visite degli utenti - ad esempio agevolando l'autenticazione e memorizzando le preferenze grafiche o linguistiche - ma anche tracciarne i comportamenti di navigazione.

Il software scansiona i cookie presenti sui siti degli alberghi, li cataloga per tipo (necessari, statistici e di profilazione) e aiuta a registrare facilmente i consensi degli utenti, generando automaticamente sia i necessari trattamenti dei dati personali sia le specifiche cookie policy con le relative informative.

Un sistema di gestione discreto ma allo stesso tempo in grado di offrire un sicuro vantaggio competitivo. La competitività dell'industria alberghiera resta indubbiamente basata

sul rapporto personale, diretto e potremmo dire, amichevole, tra gli albergatori e la loro clientela. Ma proprio per raggiungere questo obiettivo appare importante che alla base ci sia un'innovazione intelligente basata sulla gestione operativa capace di utilizzare tutte le potenzialità delle dimensioni digitali. Con un'attenzione particolare a quella sostenibilità ad ampio raggio che può rendere attrattive le soluzioni che associano alla modernità il rispetto e la difesa dell'ambiente.

«Trovo interessante - afferma Fiorenzo Bellelli, CEO di Warrant Hub - l'evoluzione che sta avvenendo nel settore alberghiero grazie alla tecnologia e all'innovazione. Le nuove soluzioni stanno rivoluzionando il modo in cui le aziende del settore gestiscono le proprie attività e offrono esperienze agli utenti». Bellelli, che parteciperà al Festival dell'eEconomia nell'incontro sulla moneta che verrà il 26 maggio alle 18, sottolinea infine come «ci sia ancora molto spazio per la crescita e per l'implementazione di soluzioni innovative».