

## Addio buffet, check in virtuali e massima attenzione all'igiene: ecco come cambiano gli hotel nel post covid

[Chiara Merico](#)

23 ORE



Dipendenti di albergo con indosso maschere protettive si esercitano nell'atrio durante una riunione dello staff su come attuare nuove norme riguardanti il COVID-19 a Wuhan, Cina, 28 gennaio 2020. Hector Retamal/AFP via Getty Images

Mentre **il settore turistico fatica a vedere la luce in fondo al tunnel della pandemia** – nei primi nove mesi del 2020 le presenze nelle strutture ricettive italiane sono calate del 50,9% rispetto all'anno precedente, e per il 2021 le incognite sono ancora tante **-gli hotel iniziano a progettare il futuro che li attende dopo il covid.** Come cambieranno gli alberghi e le strutture ricettive per adattarsi alla nuova normalità?

Una ragazza in ascensore indossa una mascherina per prevenire la diffusione del coronavirus. Getty Images

La strada per ripartire passa da due tecnologie in particolare: **digitalizzazione e big data**, con un occhio alla **sostenibilità**. Tecnologie che possono essere usate per gestire prenotazioni, politiche di cancellazioni e rimborsi totalmente da remoto. Secondo Hotel Management, ad esempio, l'aumento dell'uso dei pagamenti digitali ha fatto sì che si diffondessero [sempre più servizi come il check-in contactless, con totem al posto degli operatori in carne e ossa, o le "chiavi digitali" gestite da app via mobile](#). Queste tecnologie consentono inoltre di ridurre consumi e impatto ambientale delle attività ricettive. "I big data rappresentano il futuro e lo vediamo dal fatto che vengono usati in diversi settori, come l'edilizia e soprattutto il turismo", osserva **Ercole Vagnozzi**, già docente di business intelligence e customer relationship management presso l'Università di Bologna. "La creazione di big data **attraverso sensori e monitoraggio in tempo reale** permette, attraverso la predittività e l'intelligenza artificiale, di ottenere numerosi vantaggi. Si possono ad esempio integrare i dati interni e i big data di settore impiantistico e metereologico, ottenendo benefici per l'azienda e l'ambiente".

Cresce anche l'attenzione di hotel e clienti al tema della **sostenibilità ambientale**: sempre più strutture mirano a ridurre inquinamento e impatto sull'ambiente venendo così incontro alle esigenze della clientela, in particolare la più giovane. Negli Usa il 62% dei ragazzi tra i 18 e i 29 anni ha fatto sapere di preferire strutture che mettano al centro le politiche "green". In Italia un'iniziativa del genere è stata adottata da una struttura sulla costa adriatica abruzzese, **l'hotel Sporting di Alba Adriatica**. "L'unico modo per cercare di uscire da questa difficile situazione consiste nell'adeguarsi agli ultimi trend e la digitalizzazione è uno di questi", spiega il direttore dell'albergo, **Andrea Montecchia**. "Per questo motivo, grazie alla società **Grepredictive** abbiamo adottato un sistema di big data per migliorare l'impatto ambientale della zona lavaggio e del servizio colazioni, attraverso la riduzione dei consumi di acqua, detersivi ed energia elettrica. Le stime di abbattimento dei consumi partiranno da un 15% e, tramite l'apprendimento connesso alla crescita dei big data, potranno arrivare anche al 30%. Si tratta di un progetto pilota studiato appositamente per capirne i vantaggi e l'applicabilità in ambiti come la cucina, la lavanderia e nella catena del freddo".

Dipendenti vestiti con equipaggiamento di protezione personale cambiano le lenzuola in una camera di albergo, aprile 2020. Douglas Magno / AFP

Un altro tema centrale per gli hotel del post pandemia è l'**igiene**, questione che a causa dell'emergenza sanitaria è diventata prioritaria per i clienti. Secondo una ricerca di [American Lodging Association](#), **la pulizia complessiva e la presenza di protocolli aggiornati anti covid è al secondo posto tra i criteri che i clienti valutano nella scelta di una struttura, con il 62%, contro il 38% del pre pandemia**. I gestori delle strutture, secondo Hotel Management, devono presentare ai clienti certificazioni formali, approvate dalle autorità sanitarie, che garantiscano l'effettiva adozione di procedure di pulizia accurata: per farlo può essere necessario assumere un "**cleanliness manager**", che sviluppi piani precisi e istruisca il personale. Collegata a questo aspetto c'è la **necessità di ridisegnare gli spazi in cui si consumano i pasti**: le lunghe file ai buffet, gli utensili condivisi e i distributori di bevande sono perfetti alleati per la diffusione di virus e germi. [Per questo gli hotel del futuro dovranno prevedere ristoranti con posti a sedere distanziati, menu consultabili con il QR code, superfici antimicrobiche e distributori di cibo automatici.](#)

Smartworking da qui? The Nautilus Maldives

Numerose strutture hanno infine deciso di sfruttare un altro dei grandi trend emersi con la pandemia, la diffusione del lavoro agile, per **riconvertirsi in spazi dedicati allo smartworking**. La catena Marriott, come rivela Fox News, ha per esempio offerto ai clienti del programma [Marriott Bonvoy Travel](#), **in diverse città degli Stati Uniti e del mondo, un "day pass", cioè la prenotazione di una stanza dalle 6 del mattino alle 6 del pomeriggio per lavorare**, mettendo a disposizione cibo, bevande e ogni tipo di supporto tecnologico.

Ecco le caratteristiche degli hotel del futuro:

- **Attenzione alla digitalizzazione**
- **Sostenibilità ambientale e riduzione dell'inquinamento atmosferico**
- **Pulizia, igiene e sanificazione**
- **Ripensamento degli spazi dedicati ai pasti**