

Storie d'eccellenza | Grand Hotel Victoria

La dolce vita in quella destinazione che gli ospiti chiamano 'LAKE COMO'



Il Grand Hotel Victoria, gioiello della rinomata ospitalità sul Lago di Como, si distingue per il suo mix di tradizione e modernità. Le sue camere affacciate sul lago e le montagne circostanti offrono una vista spettacolare, mentre l'atmosfera di lusso discreto accoglie gli ospiti con eleganza. La recente ristrutturazione ha rinnovato il fascino dell'originale villa neoclassica del XIX secolo, fondendo elementi Belle Époque con design contemporaneo e comfort all'avanguardia. Con un'ampia scelta di ristoranti, un lussuoso centro benessere e un servizio concierge per escursioni locali, il Grand Hotel Victoria offre un'esperienza di soggiorno impeccabile che incarna il vero spirito della dolce vita italiana.

L'OSPITALITÀ DI DOMANI

Quali sono i cambiamenti attuali o previsti nell'offerta turistica di lusso e come tali cambiamenti influenzano il settore alberghiero, in particolare le proprietà esclusive come il Grand Hotel Victoria a Menaggio sul Lago di Como?

Il mercato dell'ospitalità sta evolvendo, con una crescente domanda per appartamenti e residence di lusso. Gli ospiti cercano esperienze di prim'ordine con servizi esclusivi, come chef personale e trattamenti SPA, ma preferiscono spesso soluzioni più indipendenti rispetto agli hotel tradizionali. Per rispondere a questa domanda, abbiamo acquisito una Villa vicino al Grand Hotel Victoria dove sperimentare l'ospitalità della **residenza di lusso**. Qui offriremo servizi personalizzati con uno chef per colazioni, pranzi o cene su misura, un maggiordomo dedicato e personale specializzato nell'organizzare esperienze su misura per gli ospiti. Anche in hotel la personalizzazione è fondamentale. La figura del Concierge è dedicata a creare attività su misura, dalle lezioni di cucina e sport ai tour personalizzati sul territorio. La nostra forza risiede nell'offrire un'esperienza ultra luxury con un'identità unica, diversa dai brand di lusso internazionali.

Distribuiamo il nostro prodotto a livello mondiale facendo parte di grandi network di lusso come Fine Hotel & Resort di American Express, Virtuoso, e Small Luxury Hotels of the World. Proprio per questo più del 90% dei nostri ospiti sono stranieri, con americani, australiani e inglesi che rappresentano la maggioranza.



www.hotelcube.eu



b2b@hotelcube.eu



+39 011 473 17 45

Quali sono le prospettive riguardo alle variazioni delle esigenze degli ospiti nel settore dell'ospitalità di lusso, e come il Grand Hotel Victoria si sta adattando o pianifica di adattarsi per soddisfare queste esigenze in evoluzione?



Le esigenze degli ospiti sono in continuo cambiamento, anche nel modo di organizzare e programmare le vacanze. Negli ultimi anni, abbiamo osservato una leggera diminuzione dell'occupazione a favore di un aumento del prezzo medio per camera. Oggi, gli ospiti prenotano circa 150 giorni prima del soggiorno (*lead time*), una tendenza che richiede una pianificazione anticipata e flessibile che necessita di uno scambio dati estremamente preciso tra i vari sistemi in uso, per questo HOTELCUBE è perfettamente integrato con altri sistemi da noi utilizzati come Blastness e STR.

Per adattarci a queste esigenze in evoluzione, il Grand Hotel Victoria crede, investe e si impegna a offrire un comfort e un'efficienza eccezionali, ma con un approccio umano che fa la differenza. La nostra filosofia*, ci consente di mantenere alti standard di servizio, creando un'esperienza personalizzata e accogliente per ogni ospite.

** Il Grand Hotel Victoria promette un'esperienza unica da conservare nel cuore per sempre.*

LA VERSATILITÀ DELLA SUITE

La Suite HOTELCUBE si è dimostrata all'altezza delle sfide e delle necessità per l'automazione e la digitalizzazione dei vari reparti con scrupolosa attenzione, garantendo un controllo massimizzato su tutte le aree dell'hotel e rispondendo alle aspettative del Management.

- **La SPA, funzionalità nativa del PMS, avere tutto in un unico strumento fa davvero la differenza.** Il modulo SPA è indispensabile per noi, soprattutto perché è parte integrante con il gestionale dell'hotel. Anche se non utilizziamo tutte le sue potenzialità al 100%, avere tutto in un unico strumento fa davvero la differenza sia per il personale operativo che per il management e la proprietà.
- **La praticità della Business Intelligence è fondamentale per l'analisi di ogni singolo reparto.** La praticità della BI di HOTELCUBE è fondamentale per la visione che offre su tutta la struttura, sempre aggiornata e accessibile in qualsiasi momento. I dati di tutti i reparti (SPA, RISTORAZIONE,



www.hotelcube.eu



b2b@hotelcube.eu



+39 011 473 17 45

LIDO, SHOP ecc.) possono essere letti indipendentemente o aggregati insieme permettendoci di monitorare dettagli come i consumi legati all'economato senza mai perdere nulla. La reportistica Multi-Property, inoltre, fa una grande differenza per tutto il gruppo. Siamo davvero soddisfatti.

- **Ristorante ed Economato: soluzioni complete per la vendita e l'analisi dei consumi.**

Abbiamo costruito con Proxima una gestione mance studiata e strategica per noi. Il software per la ristorazione di HOTELCUBE è completo e soddisfa le nostre esigenze statistiche, soprattutto per quanto riguarda i consumi, grazie alla perfetta sinergia tra il modulo di vendita e quello di Economato per la gestione del magazzino. Inoltre, la gestione delle mance, sviluppata e integrata insieme a Proxima Service, è stata strategica per noi non solo in termini di profitto, ma anche come survey istantaneo, permettendoci di ottenere feedback sulla soddisfazione degli ospiti durante il soggiorno.

LA PARTNERSHIP CHE FA LA DIFFERENZA

Un unico software per la gestione centralizzata e l'accesso ai dati di ogni reparto in tempo reale e da ogni struttura.

Il Grand Hotel Victoria è la struttura di extra-lusso a Menaggio del **Gruppo R Collection Hotels** che ha aperto nel 2021 dopo un'importante ristrutturazione durata tre anni. Il gruppo attualmente detiene undici luxury hotel in alcune delle destinazioni più belle, strategiche e rinomate in tutto il mondo.

La **gestione Multi Property del PMS** consente alla proprietà e ai direttori del gruppo di monitorare e gestire efficacemente tutte le strutture della catena, dalle località marine a quelle montane.

Il progetto del Grand Hotel Victoria è stato avviato con precisione e chiarezza sin dalle prime fasi, grazie alla leadership competente di Marco Montagnani. Con la sua esperienza e professionalità, ha guidato con successo l'apertura di questa struttura di lusso in una destinazione altamente competitiva.



Quando hai iniziato a lavorare al G.H. Victoria non avevi mai utilizzato HOTELCUBE. Rispetto alle soluzioni internazionali precedentemente conosciute, quali specifici aspetti di HOTELCUBE hai trovato particolarmente apprezzabili o vantaggiosi?

HOTELCUBE è stato una vera scoperta. Rispetto alle soluzioni internazionali che conosco, HOTELCUBE si è rivelato estremamente duttile. La possibilità di personalizzare e codificare il sistema e adattarlo alle esigenze specifiche del Gruppo (*R Collection Hotels*) è stata fondamentale.

Nonostante il sistema avesse già diversi punti di forza, ero inizialmente scettico influenzato dal mio background. Tuttavia, collaborando con i diversi team di Proxima abbiamo affrontato insieme le criticità del nostro progetto, riuscendo a integrarlo perfettamente in ogni struttura.

Il Grand Hotel Victoria si distingue non solo per l'ospitalità di fascia alta, ma anche per l'innovazione tecnologica che supporta le operazioni quotidiane. La reportistica avanzata e l'uso della Business Intelligence sono strumenti indispensabili per il nostro gruppo. Un aspetto particolarmente apprezzato è il check-in personalizzato, che ci consente di accogliere gli ospiti in diversi punti della struttura, creando un'atmosfera in stile resort.

