

# Storie d'eccellenza | Faloria Mountain Spa Resort

*L'essenza del lusso nel cuore delle Dolomiti*

## Faloria

CORTINA D'AMPEZZO

Situato a Cortina d'Ampezzo, nel cuore delle Dolomiti, tra il Monte Faloria e il mitico trampolino olimpionico del 1956, il Faloria Mountain Spa Resort è stato recentemente ristrutturato seguendo il progetto dello studio Flaviano Capriotti Architetti che si ispira al contesto alpino con riferimenti agli ambienti naturali ampezzani.

L'atmosfera è "nordica", elegante ed essenziale. L'offerta si arricchisce della deliziosa SPA termale di montagna e dei migliori servizi per un soggiorno all'insegna del comfort e del relax. Tecnologia e praticità si fondono in un ambiente familiare ed ospitale, com'è nella migliore tradizione dell'accoglienza in stile italiano.

## L'OSPITALITÀ DI DOMANI

*Come l'innovazione tecnologica contribuisce a migliorare l'esperienza degli*



*ospiti e l'efficienza operativa all'interno dell'hotel? In che modo pensate che possa fare la differenza nel mantenere i vostri elevati standard di eccellenza in vista delle Olimpiadi invernali di Cortina 2026?*

Noi siamo un albergo familiare, e il nostro approccio è stato quello di crescere passo dopo passo. Dal 2018 a oggi abbiamo ristrutturato quasi tutta la struttura, arrivando a offrire un prodotto di alta qualità. Non ci siamo limitati solo all'aspetto estetico: abbiamo puntato moltissimo anche sull'innovazione tecnologica. Non vogliamo solo ospitare i visitatori delle Olimpiadi, vogliamo offrire un'esperienza unica, che unisca sport, benessere e accoglienza familiare.

La tecnologia è stata il cuore della nostra evoluzione. Ad esempio, abbiamo portato la fibra direttamente all'hotel, garantendo una connessione stabile e veloce, con 300mbps simmetrici (garantiti sia in upload che download), che pochi possono offrire a



[www.hotelcube.eu](http://www.hotelcube.eu)



[b2b@hotelcube.eu](mailto:b2b@hotelcube.eu)



+39 011 473 17 45

Cortina. Questo è un elemento cruciale, soprattutto per gli ospiti che lavorano in smart working o necessitano di una connessione impeccabile. Tra le scelte è stata cruciale anche quella del software gestionale che è parte integrante di questa strategia: perché ci permette di far interagire tra loro tutti i reparti, velocizzare i processi operativi e decisionali e migliorare il servizio agli ospiti.

In vista delle Olimpiadi, vogliamo continuare su questa strada, mantenendo la nostra identità e offrendo qualcosa di diverso rispetto ai grandi gruppi alberghieri. Non puntiamo a competere con loro sullo stesso livello, ma a ritagliarci una nicchia precisa: un hotel per famiglie, con una forte identità sportiva e un'attenzione speciale ai dettagli.



*In che modo è cambiata la vostra clientela negli ultimi anni e quali nuove esigenze avete riscontrato? Come riuscite a fronteggiare la concorrenza dei grandi gruppi alberghieri internazionali in una destinazione esclusiva come Cortina d'Ampezzo?*

Abbiamo osservato una costante evoluzione nella nostra clientela: oggi gli ospiti sono sempre più esigenti, cercano **servizi personalizzati, tecnologia intuitiva e un contatto diretto con il territorio.**

Per esempio, abbiamo implementato il **web check-in** per ridurre i tempi al front desk. I clienti apprezzano molto anche la figura del concierge, che abbiamo introdotto quest'estate. È una persona locale che conosce profondamente il territorio e può consigliare esperienze autentiche. È un valore aggiunto che i clienti apprezzano moltissimo.

Per quanto riguarda i grandi gruppi alberghieri, non li vediamo come concorrenti diretti. Si rivolgono a un segmento di clientela extra lusso ma differente dalla nostra. In realtà, la loro presenza può solo far bene al mercato, alzando il profilo della destinazione e attirando più persone: più si parla di Cortina, più opportunità

ci sono per tutti!

Noi continuiamo a puntare sulla nostra identità, con l'obiettivo di crescere, stagione dopo stagione.

*\* Abbiamo trovato in Proxima Service un partner che ci assomiglia: dinamico, sempre pronto a innovare e a supportarci. Ogni stagione aggiungiamo nuovi tasselli al nostro percorso, crescendo insieme.*

## LA VERSATILITÀ DELLA SUITE

Adottare un gestionale come HOTELCUBE ha rappresentato un cambio di passo per tutti i reparti della struttura. La possibilità di avere un software integrato ci ha permesso di ottimizzare processi chiave e migliorare l'esperienza degli ospiti.

- **La digitalizzazione ci ha permesso di personalizzare i servizi della SPA per ogni ospite.**  
Prima di HOTELCUBE, la gestione delle prenotazioni della SPA era frammentata e spesso caotica. Ora tutto è ottimizzato e fluido: possiamo personalizzare i servizi per ogni cliente, rispondendo rapidamente alle richieste. Ad esempio, se un ospite vuole un massaggio specifico o un accesso esclusivo alla piscina, riusciamo a organizzarlo in pochi click.
- **Grazie all'integrazione dell'economato, il controllo delle scorte è diventato semplice ed efficace.**  
Abbiamo implementato l'economato solo recentemente, ma abbiamo già notato grandi miglioramenti. Prima non avevamo nemmeno una figura dedicata; ora invece gestiamo le scorte in maniera molto più precisa e questo ha un impatto diretto sulla qualità del servizio.
- **Le analisi in tempo reale ci danno il controllo completo della struttura.**  
I report ci offrono una visione immediata delle performance, aiutandoci a identificare opportunità e a risolvere eventuali criticità. L'accuratezza e la precisione dei dati di HOTELCUBE ci permettono di prendere decisioni strategiche con maggiore consapevolezza e di reagire subito ai cambiamenti del mercato pianificando con maggiore consapevolezza.



[www.hotelcube.eu](http://www.hotelcube.eu)



[b2b@hotelcube.eu](mailto:b2b@hotelcube.eu)



+39 011 473 17 45

## LA PARTNERSHIP CHE FA LA DIFFERENZA

*Quali aspetti della collaborazione con Proxima Service avete apprezzato di più dall'inizio ad oggi?*

Abbiamo scelto HOTELCUBE perché ci è sembrata la **soluzione più dinamica sul mercato**, sempre in evoluzione. Apprezziamo molto il **continuo aggiornamento del software**, ogni nuova funzionalità che viene rilasciata ci aiuta a migliorare.

Ad esempio, il recente sviluppo per automatizzare la registrazione delle caparre è qualcosa che adatteremo presto: sono dettagli come questi che ci aiutano a risparmiare tempo e risorse, concentrandoci sull'esperienza degli ospiti.

E sicuramente la **disponibilità del reparto tecnico**. Sapere che possiamo contare sul team in qualsiasi momento, anche durante il weekend, 7 giorni su 7, fa la differenza. Questo è un aspetto fondamentale per noi, soprattutto in alta stagione.

Inoltre, ci siamo ritrovati nella **filosofia aziendale**: una gestione familiare e indipendente, simile alla nostra. Questo ha reso la partnership ancora più naturale.



## *In che modo la digitalizzazione e l'utilizzo di un gestionale unico per i vari reparti ha migliorato la gestione della struttura e l'esperienza degli ospiti?*

La digitalizzazione ha reso tutto più semplice. Ogni reparto lavora in modo più fluido e ottimizzato, riducendo errori e migliorando il coordinamento. Questo non solo semplifica la gestione interna, ma ci permette di concentrarci sugli ospiti, che sono il cuore della nostra attività. Quello che apprezziamo di più di HOTELCUBE è che non ci limita, ma ci accompagna nella nostra crescita. Siamo passati dall'essere un hotel a 4 stelle a diventare un 5 stelle, e il gestionale ci ha aiutato in ogni fase di questo percorso. È un partner su cui possiamo contare, e questo è impagabile.

