

PIANETAHOTEL

ANNO XX n°5 - novembre-dicembre 2010 - IL SOLE 24 ORE S.p.A. - 20141 Milano - via G. Patecchio 2 - ISSN 1127-6983 Poste Italiane spa
Sped. in A. P.D.L. 353/2003 (Conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Milano.

novembre-dicembre 10



Identità, leva del successo

DA FRANCOFORTE, MADRID, AMBURGO E LONDRA CINQUE FORMULE ALBERGHIERE FUORI DAGLI SCHEMI CHE PUNTANO SULLA **DISTINTIVITÀ** DEGLI AMBIENTI, SUL TARGET DEI GIOVANI E SU MODELLI ORGANIZZATIVI LOW COST

MANAGEMENT FOCUS AICA **RAPPORTO FEDERALBERGHI** RISTRUTTURAZIONI **RAMADA** FRANCHISING HILTON **TTG** HOTEL MONITOR

TARGET **CITIZENM** GLASGOW FORMULE **TEMPORARY HOTEL** MARKETING **FORMULA** STOCOLMA PROGETTI **LOW COST**
DESIGN PROTAGONISTI **MOROSO** CUCINA **PACCHETTI** GASTRONOMICI OSSERVATORIO **LAVAZZA** GESTIONE **SPAZIO** PALESTRA

La scalinata a chiocciola all'ingresso del nuovo citizenM di Glasgow in Scozia. Il progetto del nuovo albergo porta la firma dello studio Concrete di Amsterdam. Nella pagina a destra, l'area ristorante e lounge del nuovo hotel.

DOPO AMSTERDAM **CITIZENM**
APPRODA A GLASGOW. LA FILOSOFIA
È LA STESSA: LOW COST CON CAMERE
INTELLIGENTI E DI DESIGN. ORA SI
PREPARA A COLONIZZARE IL MONDO

Scalata al lusso accessibile



di **Stefano Nincevich**

La struttura alberghiera sorgerà nella zona Garibaldi a Milano. Nella stessa area in cui entro l'inizio dell'Expo 2015, e salvo intoppi, nascerà un grande parco urbano e la Città della moda. La data d'inaugurazione non è ancora sicura, si parla di fine 2011. In mezzo a tanta incertezza prevediamo che il lancio del primo albergo citizenM in Italia porterà una ventata d'aria fresca. E per almeno due motivi. In primo luogo perché si tratta di un hotel low cost e questo modello di business, dalle nostre parti, è ancora un terreno poco battuto, quasi inesplorato. Secondo perché citizenM ha dimostrato di essere capace di intercettare, già nelle sue prime due strutture di Amsterdam, quelli che chiama *mobile citizens*. Definizione difficilmente traducibile, ma che in soldoni sta a identificare i grandi viaggiatori, indipendenti, sensibili ai temi della socialità e delle tecnologie, amanti del design contemporaneo e del lusso, ma a prezzo accessibile. Che non si tratta di semplici slogan l'abbiamo appurato in occasione dell'inaugurazione del citizenM di Glasgow, disegnato come

198 le camere del nuovo citizenM aperto a settembre a Glasgow
55 euro ca. il prezzo minimo di una camera. Massimo 157 euro
14 metri quadrati le dimensioni minime di una camera

gli alberghi precedenti, dallo studio Concrete di Amsterdam. A tariffe variabili dalle 49 alle 139 sterline (55-157 euro) l'ospite può alloggiare in 198 camere super accessoriate e ad alto quoziente tecnologico.

Internet e film, ma senza addebiti

Oltre a connettersi liberamente alla Rete, l'ospite può guardare gratuitamente sul suo schermo Lcd 50 "blockbuster" su un totale di 150 titoli a disposizione. In queste camere, attrezzate con tecnologia Swisscom (vedi pag. 20), è presente una bacchetta magica chiamata *moodpad* di Philips, in pratica un



telecomando touchpad, capace di controllare ogni singolo apparato: dalle tapparelle all'illuminazione, dalla televisione alla sveglia, fino all'impianto cromoterapico della doccia. Il resto della camera (14 mq la superficie media) è occupato da un letto formato king size, un tavolo a muro per il lap-top e una specchiera con lavabo, esterna alla "cabina" bagno-doccia. I materiali impiegati nella realizzazione profumano di modernità: Corian, vetro e acciaio si combinano con pavimenti in legno Zebrano, lampade di design, tappezzeria color vaniglia e la poltrona rossa di Vitra. Un'aria di novità si respira anche nelle parti comuni di questo hotel, collocato all'angolo tra Hope e Renfrew Street, all'interno del distretto dei teatri e poco distante dalla famosa scuola d'arte di Glasgow. Dall'esterno l'albergo ci appare come un grande monolite, con la sua facciata in granito che riveste interamente gli otto piani del palazzo. Si accede alla lobby attraverso una scala a chiocciola di colore rosso fuoco. A destra della scala è collocato il canteenM, bar a forma rettangolare. Al suo fianco si trova una lunga vetrina con



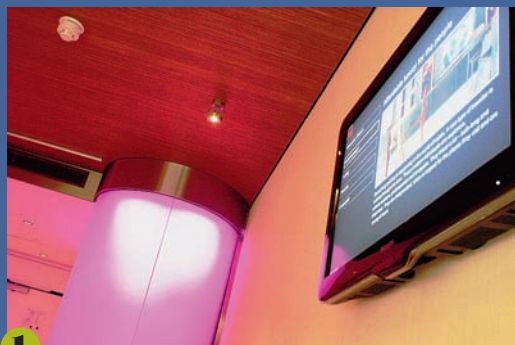
1. Nella zona lounge oltre ai computer, ci sono sedute, lampadari e altri complementi di design di Vitra.
2. Il banco del citizenM di Glasgow. Al canteenM sono proposti cibi da tutti i continenti. Tutte le specialità sono conservate in una grande frigorifero vetrina pensata per il self-service.



Comunicazione mirata

Per avvicinarsi al suo target il gruppo citizenM usa un tipo di comunicazione friendly. All'interno dei suoi hotel è distribuito un giornale che racconta in modo leggero, ma efficace, i servizi e i prodotti offerti. Ad accogliere gli ospiti uno staff internazionale (ambassador) che parla un linguaggio giovane e amichevole.

Camere che viaggiano su una “nuvola”



1

1. Tecnologia “all-in-one” al citizenM Glasgow: temperatura della camera, luce d’ambiente e IPTV (Internet protocol television) sono gestite in via remota attraverso uno speciale sistema creato da Swisscom. **2.** In tutte le camere e nelle parti comuni è diffusa una connessione gratuita e wi-fi alla Rete. **3.** Grazie al Moodpad è possibile gestire televisore, tapparelle, temperatura, colore e intensità della luce della cabina-doccia ecc.

2



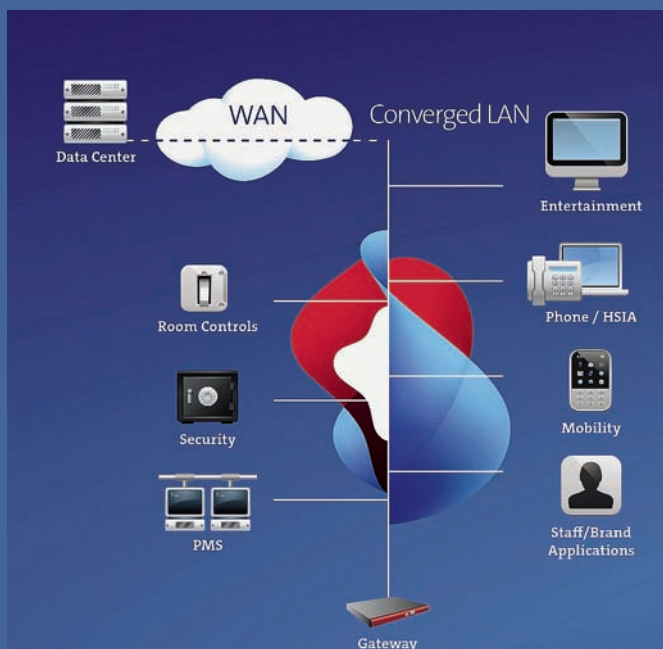
Tutto sta su una nuvola o meglio una *cloud*, come direbbe chi padroneggia il linguaggio informatico. In pratica, da un lato c’è il fornitore di servizi (server virtuali, storage, applicazioni complete), dall’altra il cliente finale (l’albergo) che usa i servizi configurati su misura dal cliente amministratore. Televisione, telefono, telecamere a circuito chiuso. Tutto è gestito in via remota evitando, attraverso l’esternalizzazione dei servizi IT, inutili perdite di tempo al personale e sprechi di spazio per macchinari. L’uso pionieristico della tecnologia di rete IP (l’insieme dei dispositivi collegati a una rete informatica) è una delle novità

più interessanti del nuovo citizenM Glasgow. Della ideazione e realizzazione se ne sono occupati gli ingegneri di Swisscom, una delle principali società di telecomunicazioni in Europa, specializzata in servizi di trasmissione voce, dati e videocomunicazione via Internet. Swisscom ha unito tutte le applicazioni per le parti comuni dell’hotel e per le camere sotto l’ombrello di una rete IP che controlla il sistema di telefonia wireless, la video-sorveglianza, le carte RFID con le quali gli ospiti possano accedere alle camere, effettuare pagamenti o fare il check out. Un sistema all’avanguardia di cui fa parte anche il

3



Moodpad in grado di controllare: il televisore, lo speciale sistema d’intrattenimento/luci di ogni camera, ma anche gli scuri delle finestre, la temperatura dell’ambiente, il colore e l’intensità della luce presente nella cabina-doccia. «Al citizenM - sostiene Michael Levie, chief operating officer di citizenM - avevamo bisogno di semplificarci la vita. Da una parte c’era la necessità di potenziare i servizi on demand e dall’altra quello di ridurre al minimo le perdite di tempo e le criticità delle operazioni di IT. L’utilizzo dell’hosting in via remota ci ha consentito di raggiungere i risultati desiderati. Oggi non c’è più alcun bisogno di avere tutte le applicazioni e i server all’interno della struttura». Inoltre, in tutti gli hotel del gruppo viene offerto un servizio di tv on demand completamente gratuito, con circa 150 titoli, metà delle quali prime visioni. Il tutto gestibile attraverso un menu a mosaico che elimina le noiose ricerche del canale desiderato. //



4

4. In questo schema è illustrato il sistema intelligente di connessioni, applicazioni e controlli in via remota gestito da Swisscom.
5. Sotto i terminali collocati nella lobby e utilizzati per il self-service check-in.

5



6

sushi, snack, finger food e vari prodotti per la prima colazione. A sinistra della scala ci sono invece i terminali per effettuare il check-in espresso. In caso di difficoltà, c'è sempre un assistente in grado di guidare l'ospite. Il resto del primo piano è occupato da angoli pensati per incontrare, conversare o lavorare, attornati da arredi di Hella Jongerius, Verner Panton, Jasper Morrison e altri "pezzi grossi" del design prodotti da Vitra, partner esclusivo di citizenM. Quello scozzese è il primo hotel della catena fuori dai Paesi Bassi. Nell'intenzione della proprietà è solo il primo di una lunga serie. «Abbiamo scelto di aprire a Glasgow - spiega Michael Levie, chief operating officer di citizenM - perché è la città numero uno al di fuori della cerchia di Londra e la seconda meta per il commercio nel Regno Unito. E poi perché qui si trova un sacco di musica, arte, shopping. Esattamente ciò che ama il nostro ospite-tipo». Questo è solo il primo passo. Oltre al progetto milanese sono in fase di realizzazione due nuove grandi strutture a Londra (una a South Bank vicino alla Tate Modern Gallery, l'altra a Tower Hill nella futura "città olimpica") e due a New York (zone di Times Square e Bowery) per un totale di 1.100 camere. A seguire sono previste nuove aperture a Hong Kong, Parigi e Zurigo. Quando chiediamo a Michael Levie se sta incontrando difficoltà in Italia, visto le attuali norme che limitano le strutture economiche e *no frills*, la risposta è eloquente: «In ogni Paese esistono delle difficoltà di vario genere, dalle dimensioni minime delle camere all'utilizzo dei servizi Internet. L'Italia non fa eccezione, ma non temiamo di superare gli ostacoli». //

6. In camera, come negli spazi comuni, gli arredi sono tutti a marchio Vitra. Portano la firma di top designer come Jasper Morrison, Verner Panton, Hella Jongerius.