

DA ICONA INDUSTRIALE A MODERNA OSPITALITÀ



A colloquio con Fabio Renna, General Manager dello Starhotels Business Palace di Milano, per approfondire gli aspetti di igiene e sicurezza garantiti agli ospiti in pandemia.

di Carlo Ortega



Fabio Renna

General Manager dello Starhotels Business Palace di Milano



Lo Starhotels Business Palace, strategicamente situato nell'area est di Milano con comodi collegamenti con i trasporti pubblici e il cuore della città, nasce dalla conversione di un edificio industriale del 1900. Ciascuna delle sue 255 camere e suite offre ampi spazi con una suggestiva atmosfera chic metropolitana, progettati per essere un'oasi di relax dopo un'intensa giornata milanese. Le 10 sale meeting offrono tutto lo spazio necessario per ospitare incontri di business ed eventi privati. L'hotel è parte di Starhotels, primo gruppo privato alberghiero italiano per fatturato e leader nei segmenti upscale e upper-upscale & luxury, con 30 hotel situati nel cuore delle migliori destinazioni italiane oltre a Londra, Parigi e New York, per un totale di oltre 4.200 camere. Starhotels si propone come sinonimo dell'eccellenza dell'ospitalità italiana, offrendo un servizio impeccabile capace di anticipare e superare i desideri e le aspettative dei propri ospiti.

Il suo albergo, con gli ampi spazi di cui dispone, è vocato al turismo d'affari e congressuale. Al momento, con la pandemia in parte sotto controllo, cosa prevede il vostro protocollo per la sicurezza del cliente?

Nel 2020, con l'aiuto di un team di esperti e nel rispetto delle disposizioni delle autorità sanitarie nazionali e internazionali in materia di Covid-19, abbiamo creato il Protocollo #bestarbesafe, che comprende misure scrupolose per assicurare ai nostri ospiti un'esperienza di soggiorno più che mai confortevole e sicura. Tra le misure messe in atto per il congressuale, in particolare, abbiamo previsto la pulizia più frequente degli impianti di climatizzazione massimizzando sia l'afflusso di aria esterna, sia la frequenza della pulizia dei filtri con uso di prodotti disinfettanti adeguati. Le aree adibite a meeting e congressi, inoltre, sono state riorganizzate per garantire il distanziamento sociale ed un adeguato

livello di sicurezza. Anche gli spazi e i flussi di entrata e uscita sono stati completamente rivisti: tutte le sale riunioni hanno adeguato le proprie capacità e sono disponibili in diversi set-up per soddisfare qualsiasi esigenza dei nostri ospiti.

Le corrette prassi igieniche all'interno della struttura hanno un'importanza fondamentale, come le divulgate per guadagnare la fiducia della clientela?

In fase di offerta inviamo sempre alla clientela il nostro Protocollo #bestarbesafe ove sono comprese tutte le misure che vengono adottate per assicurare agli ospiti un soggiorno sicuro e confortevole. Il tutto è ovviamente a disposizione anche sul nostro sito istituzionale <https://www.starhotels.com/it/>

Come vengono svolti i servizi di pulizia e sanificazione? Sono insourcing o esternalizzati o una combinazione delle due soluzioni?

Il servizio di riassetto e sanificazione delle camere, delle zone comuni e delle sale riunioni viene svolto in forma promiscua dal nostro personale Starhotels e da un'azienda in outsourcing che collabora con Starhotels in diverse strutture da molteplici anni.

Che canali di approvvigionamento usate per le attività di pulizie ordinarie che svolgete in proprio?

Lo Starhotels Business Palace si approvvigiona tramite fornitori contrattualizzati dal nostro ufficio acquisti centralizzato in Starhotels e gli ordini vengono effettuati tramite un portale collegato ai nostri sistemi. Questa è un'ulteriore garanzia del rigoroso rispetto dei più alti standard di pulizia seguiti da Starhotels. Per le attività di pulizia utilizziamo infatti prodotti selezionati per tutti i nostri alberghi, in linea con il protocollo #bestarbesafe per la pulizia e sanificazione di tutti i locali. Starhotels si contraddistingue anche per una grande attenzione all'eco-sostenibilità: siamo infatti in procinto di ultimare il progetto plastic free che ha implementato la sostituzione di tutti i prodotti non biodegradabili a favore di detergenti ecologici di alta qualità certificati Ecolabel ed Ecocert e dal 2017 ha già portato alla eliminazione di milioni di contenitori in plastica monouso.



Quali sono le prospettive di business attese per quest'anno?

Il 2022 è iniziato con notevole difficoltà a fronte della crescita dei contagi che ha continuato a mettere a dura prova il settore alberghiero. Una lenta ripresa inizia ad intravedersi, seppur molti mercati internazio-

nali non stiano ancora ripartendo in modo deciso. Per i prossimi mesi, attendiamo con fiducia una ripresa del business a partire da Aprile, quando scatterà l'allentamento delle misure di restrizione, compresa l'abolizione della quarantena per chi arriva dall'estero e dell'obbligo di green pass per gli alberghi.