Costruire alberghi

L'importanza del Project Manager

Intervista con l'architetto Marcello Ceccaroli, www.marcelloceccaroliarchitetto.it, che vanta un curriculum professionale scandito da numerose realizzazioni alberghiere. Molti investimenti alberghieri vengono vanificati o comunque resi dubbi da errori di progettazione e soprattutto da scelte progettuali e funzionali assai discutibili. L'importanza di affidarsi a professionisti e a esperti di alberghi sin dalla fase della progettazione e della definizione del lay out dell'albergo

L'architetto Marcello Ceccaroli vanta nel suo curriculum realizzazioni di grande prestigio come il Grand Hotel Vanvitelli di Caserta e il Clelia Palace Hotel di Roma

"L'albergo nasce o dovrebbe nascere da un progetto complessivo che tenga conto di tutta una serie di parametri: il luogo, il territorio, il mercato, l'identità del progetto" esordisce Marcello Ceccaroli, architetto, www.marcelloceccaroliarchitetto.it, che vanta nel suo curriculum realizzazioni di grande prestigio come il Grand Hotel Vanvitelli a Caserta e il Clelia Palace Hotel a Roma e che sta seguendo numerosi cantieri in tutta Italia. "L'errore maggiore che un albergatore può compiere è quello di ridursi al fai da te. Non disporre di un progetto ben definito all'inizio significa pagare un prezzo molto elevato successivamente."

Uno degli errori maggiori che riscontro andando per alberghi è l'attenzione concentrata soprattutto sugli aspetti estetici dell'interior design delegando completamente il costruttore per la parte edilizia.

"È vero. Troppo spesso non si inizia dall'aspetto progettuale vero e proprio, dal disegno degli spazi e dell'impiantistica per poi costruirgli attorno, in maniera coerente e razionale, la pelle, che può essere moderna o classica."

I costruttori ragionano da costruttori. Non si può pretendere che abbiano anche una competenza di marketing e che si mettano nei panni di chi ci dovrà lavorare in quell'albergo oltre che di chi vi sarà ospitato. Ciò è o dovrebbe essere competenza di altri.

"Sì, di un professionista che ragioni in maniera complessiva e non per compartimenti stagni. Bisogna stabilire un budget coerente con i risultati che si vogliono raggiungere – il tipo di albergo, le sue dimensioni, la qualità della struttura e

dell'arredo – e rispettarlo al centesimo. Proprio per questo la fase della progettazione deve essere dilatata finché non si risolvono tutti i problemi e non ci si chiarisce perfettamente le idee. Solo a quel punto si passa alla fase esecutiva, che risulterà abbreviata proprio perché i problemi che si saranno affrontati sulla carta non salteranno fuori durante o peggio ancora dopo la costruzione."

L'impiantistica rappresenta lo scheletro portante dell'albergo. Gli errori che vengono commessi in fase di progettazione, per esempio sottovalutando i consumi dell'acqua piuttosto che quelli dell'energia elettrica o del gas, possono al più essere tamponati successivamente, mai risolti. La portata dell'acqua che deve arrivare a tutti gli ospiti contemporaneamente durante la doccia, per esempio, dovrebbe essere scontata e invece non lo è quasi mai.

"L'aspetto determinante per il successo di un albergo è il comfort reale che garantisci al cliente. Il comfort significa una doccia di grandi dimensioni e non un piatto doccia di 70 centimetri di lato, significa aria condizionata che sia silenziosa e non causi raffreddori o diffonda microbi pericolosi. Nel box doccia significa anche disporre di un doppio sistema di erogazione dell'acqua che abbini un soffione fisso verticale con un doccino mobile per consentire all'ospite che non voglia bagnarsi i capelli di potersi lavare comodamente. In alternativa si può utilizzare il doccione mobile che si può fissare anche in verticale. Mai invece installare solo il doccione fisso verticale."

Insisto sempre sul fatto che nelle nuove realizzazioni, e quando è possibile nelle ristrutturazioni, i bagni dovrebbero avere luce naturale. È finita l'epoca del bagno/bugigattolo. Oggi i bagni devono avere la stessa dignità delle camere e quindi lo stesso comfort luminoso.

"Dove è stato possibile mi sono sempre battuto per affermare questo concetto. Un bagno con una finestra, anche piccola non ha importanza, dà davvero l'idea di casa. Nel progetto di un albergo è indubbio che la parte di interior design è determinante per l'impatto estetico con l'albergo però non bisogna mai dimenticare l'importanza di progettare con intelligenza e razionalità la parte impiantistica. È sbagliato porla in secondo piano poiché risulta nascosta al cliente."

Nella foto, l'Hotel Condotti di Roma, una struttura alberghiera realizzata su progetto dell'architetto Marcello Ceccaroli nel 2004. L'albergo si trova nel cuore della città, a pochi passi da Piazza di Spagna

Altre due immagini dell'Hotel dei Condotti. La realizzazione di un hotel richiede un progetto ben definito sin dall'inizio che deve tener conto di una serie di parametri: il luogo, il territorio, il mercato, l'identità del progetto

Tra le prestigiose referenze alberghiere dell'architetto Marcello Ceccaroli vi è anche il Grand Hotel Aljope Guglionesi di Termoli, realizzato nel 2003

La progettazione d'alberghi ha superato finalmente la sindrome da condominio per la quale non solo la facciata degli alberghi spesso si distingueva a fatica da quella dei palazzi vicini ma soprattutto presentava gli stessi inconvenienti: il primo ospite che andava in bagno la mattina dava la sveglia all'intero palazzo. Mi è accaduto di essere disturbato dal russare dell'ospite della camera accanto.

"L'insonorizzazione interna ed esterna è un aspetto fondamentale della moderna progettazione d'albergo che invece a volte è ancora sottovalutata. Le tubature vanno insonorizzate avvolgendole con elementi in gomma, la Geberit per esempio propone tubi di scarico già coibentati, le solette dei piani sono imbottite con materiali in resina fonoassorbenti, le pareti tra le camere devono essere perfettamente insonorizzate. Commettere errori in fase progettuale significa doverci mettere le mani dopo con costi decisamente superiori sia per il blocco della camera, del piano, dell'albergo che per i costi aggiuntivi per demolire e ricostruire. Un buon progetto ti consente di compartimentare le zone e pianificare e facilitare gli interventi di manutenzione. La manutenzione è decisiva per il buon funzionamento di una struttura alberghiera. Per esempio, nei miei progetti cerco sempre di inserire un cavedio tra un bagno e l'altro per consentire l'accesso agli impianti senza recare alcun fastidio alla camera occupata."

Altro tema: gli armadi in camera. Sono un elemento di decoro sempre più obsoleto. Gli armadi hanno un senso a casa proprio perché ci lasci i vestiti per mesi, per anni. In albergo anche quando il soggiorno è lungo ormai difficilmente supera la settimana. Gli abiti non fanno tempo a prendere polvere. Meglio allargare i bagni creando una zona vestiario come hanno fatto al Park Hyatt a Milano. È più logico vestirsi e svestirsi in bagno piuttosto che in camera. Inoltre, il vestiario con gli abiti appesi a vista evita che il cliente dimentichi qualcosa nell'armadio, come avviene di sovente. La camera risulta meno ingombra, il bagno acquista una maggiore dignità, l'efficienza e il comfort dell'ambiente ne risultato migliorati.

"Sono d'accordo. È una scelta innovativa che è più facile da realizzare nelle progettazioni ex novo o dove hai a disposizione camere sufficientemente grandi. Un altro aspetto di comfort sostanziale in bagno è quello di creare una piccola nicchia destinata ai soli sanitari e chiusa con una porta in modo che due persone possano occupare contemporaneamente il locale. Nelle mie progettazioni quando è possibile creo sempre una zona con wc e bidet separata dal resto del bagno. È una prerogativa più diffusa nei grandi alberghi che però potrebbe essere introdotta anche in molti alberghi di categoria inferiore. In fin dei conti diventa un elemento di marketing e di soddisfazione del cliente, quindi un valore aggiunto che identifica l'albergo e lo rende più appetibile rispetto ai suoi competitors."

La fidelizzazione del cliente avviene soprattutto attraverso il servizio. Un bagno che possa essere utilizzato contemporaneamente da due persone diventa un servizio in più perché consente per esempio di ridurre i tempi della toilette del mattino, mentre di norma se si è in due uno deve aspettare che l'altro finisca prima di poter accedere a sua volta al bagno.

"Tornando al problema dei box doccia con il soffione fisso, faccio notare che la presenza della doccettina mobile risolve anche un problema di pulizia per la signora che pulisce la

Il fai da te è il più grave errore che possa commettere un albergatore che intenda realizzare ex novo o ristrutturare un hotel. Se non si parte con un progetto ben definito sin dall'inizio si rischia di pagare un prezzo assai elevato in seguito (nelle foto, il Grand Hotel Aljope)

camera. Dove c'è il soffione fisso mi dite come fa quella poveretta a pulire il box doccia senza farsi la doccia a sua volta? L'albergo va sempre analizzato sotto due punti di vista: il comfort per il cliente e la gestione da parte dell'albergatore che in questo caso significa pulizia di camera e bagno, manutenzione dell'impiantistica eccetera."

La gestione dell'albergo effettivamente rappresenta un elemento strategico anche per garantire il miglior servizio al cliente.

"Il tempo necessario per pulire una camera e la possibilità di accedere all'impiantistica della camera occupata dal cliente diventano elementi destinati a incidere in misura assai significativa sul budget economico dell'albergo. Per poter pulire bene e in tempi certi è necessario che l'arredo sia disegnato tenendo conto anche di queste funzioni. Da un lato si cerca di evitare di sovraccaricare la camera di oggetti più o meno utili. Per esempio introdurre le lampade a muro anziché appoggiate sui comodini ne facilita la pulizia. I piani d'appoggio dei comodini dovrebbero avere elementi antigraffio o un bel cristallo, idem per gli scrittoi. I battiscopa dovrebbero essere alti. Sono tanti i dettagli come questi che possono sembrare banali nella loro elencazione ma che invece diventano determinanti nel grado di usura dell'albergo e nella tempistica della gestione dello stesso. Inserire un punto luce sulla testata o sul muro orientabile per facilitare la lettura quando si è a letto senza infastidire il partner diventa anche un modo per sopperire alla luminosità non perfetta di un'applique a muro o di una lampada dal cono di luce troppo basso. La presenza di spine per caricare il cellulare vicino allo scrittoio o al comodino per evitare che il cliente debba attaccare la ricarica in bagno sposa funzionalità e sicurezza."

Altra critica: tante luci disseminate in camera che vengono disattivate automaticamente quando esci grazie al sistema di camera tecnologica con carta magnetica eppoi quando vuoi dormire manca un interruttore generale vicino alla testiera del letto costringendoti a fare il giro delle sette chiese per poter dormire al buio.

"Spesso succede e la trovo una mancanza assai grave. Ci vuole niente a posizionare un interruttore generale su entrambi i lati del letto. Nelle mie progettazioni non manca mai. Nello stesso tempo è utile anche lasciare una lucina accesa che segnali l'interruttore vicino al letto perché chi si sveglia di notte e vuole alzarsi, non essendo a casa sua, è a dir poco disorientato e rischia di far cadere tutto ciò che si trova sul comodino nella vana ricerca di un interruttore. Ba-

sta inserire una bella placca sopra il comodino delle dimensioni di 20/30 centimetri in modo che lì si trovino tutti gli interruttori. È una scelta molto funzionale che può essere anche esteticamente gradevole. Tutto quel che abbiamo detto finora implica una considerazione di fondo: la necessità di progettare chiavi in mano l'albergo secondo una logica progettuale complessiva e funzionale. È la specializzazione che ho acquisito: progettare l'albergo chiavi in mano. A Caserta, nel Comune di Marcianise, abbiamo presentato un progetto che parte dall'analisi del terreno per arrivare fino all'edificio completato. È stata un'esperienza assai interessante perché lungo il percorso progettuale mi sono confrontato con alcuni importanti direttori d'albergo proprio per prevenire tutta una serie di problematiche che di solito sorgono dopo aver realizzato l'albergo. Prima di metter le mani all'aspetto decorativo vanno pensati i percorsi e gli impianti. Bisogna evitare errori che possono sembrare banali ma che non lo sono: studiare la compartimentazione dell'albergo e dei piani affinché dal ricevimento si sappia sempre ed esattamente quali sono i consumi energetici in atto al fine di poterli variare a seconda delle presenze in albergo. A Caserta l'albergo avrà 155 camere, 3 ristoranti, più di 1000 posti nelle sale congressi, un parcheggio con circa 500 posti auto. Abbiamo compartimentato i piani e introdotto un sistema di gestione che consenta di avere sempre il controllo di ciò che accade indipendentemente dall'inserimento o meno della scheda del cliente nel marsupio in camera. Sul monitor della reception è possibile anche controllare ciò che accade ai piani tramite un sistema di tv a circuito chiuso. Siamo partiti da una verifica geologica per accertarci della presenza di acqua nel sottosuolo e a quanti metri di profondità la si sarebbe incontrata. Intendiamo realizzare un albergo di categoria 4 stelle molto funzionale. I percorsi sono stati accuratamente separati per tutti i flussi previsti, da quello degli ospiti delle varie funzioni alberghiere (clienti individuali, gruppi, congressisti) ai fornitori. Nelle mie progettazioni ho sempre cercato di distinguere due tipi di percorsi, da tenere accuratamente separati, quello del pulito e quello dello sporco. Il primo percorso è riservato ai clienti, il secondo ai fornitori. Per questi ultimi deve esserci un'entrata separata controllata direttamente dall'ufficio dell'economato. Nella zona dei fornitori trovano spazio anche le funzioni dedicate ai dipendenti: lo spogliatoio, la mensa. Altro aspetto fondamentale nella progettazione di un albergo: gli spazi riservati al personale dell'albergo: dal back office al deposito per i bagagli a mano agli office per i camerieri per le prime colazioni agli spogliatoi alla mensa. Non è un bello spettacolo entrare in albergo e vedere i bagagli accatastati nella hall. Quando le prime colazioni sono servite in un locale separato rispetto alla sala ristorante è importante che i camerieri abbiano tutta l'attrezzatura necessaria in un apposito office per ovviare all'inevitabile confusione e disordine che si genera dovendo far base comunque alla sala ristorante. Sala ristorante e sala colazioni dovrebbero avere una vita del tutto autonoma anche dal punto di vista funzionale e degli spazi loro dedicati."

Le piscine tradizionali ho l'impressione che stiano segnando il passo. Forse sarebbe più funzionale realizzare dei Fitness centre con luce solare supportati da piscine polifunzionali a idromassaggio oltre a un wellness centre che fornisca anche un servizio di massaggi e cure estetiche, l'unica vera fonte di reddito in questa specifica funzione alberghiera.

"Il Junior Park Hotel di Quarto d'Altino avrà una piscina riscaldata parzialmente coperta. Nella parte coperta la piscina offre zone con idromassaggi. Una grande vetrata divide la parte coperta da quella scoperta permettendo agli ospiti di nuotare anche all'esterno. In questo modo la piscina può essere utilizzata tutto l'anno. Anche a Caserta la piscina sarà parzialmente scoperta. Il Fitness centre invece sarà collocato all'ultimo piano dell'albergo in un'area separata rispetto al roof garden. Chi la frequenterà godrà di un grande belvedere a 20 metri d'altezza. Il Fitness centre sarà dotato anche di un bar. L'albergo sempre più deve essere la casa fuori di casa e un luogo in cui il cliente venga accudito e coccolato concretamente. Ci vuole sempre una grande coerenza tra il progetto, la sua funzionalità e il budget economico che sta alla base dell'investimento."