

CATENE ALBERGHIERE

Che cosa rende un albergo unico nel tempo?



EGNAZIA OSPITALITÀ ITALIANA

Ci sono molti elementi da considerare per dare un'anima a un albergo e ancor di più per far sì che quell'anima resti fedele a se stessa nel tempo. L'architettura, il design, l'enogastronomia, il benessere, i servizi e l'intrattenimento sono gli ingredienti di base che contribuiscono a definire un'identità. Tuttavia, è essenziale che questi elementi siano uniti da una matrice, un senso comune che conferisca coerenza e significato alla struttura nel suo complesso.

Negli hotel gestiti da Egnazia, questo senso comune si traduce nella profonda volontà di arricchire le vite di tutti coloro che entrano in contatto noi. Questo coinvolge non solo gli ospiti, ma anche i nostri collaboratori e i fornitori. Accompagniamo gli ospiti alla scoperta di ciò che li fa star bene, proponiamo esperienze trasformative e ispiratrici, radicate nel luogo e nelle persone che lo abitano, mantenendo un delicato equilibrio tra tradizione e innovazione. L'offerta degli alberghi può cambiare nel tempo, ma la promessa che facciamo ai nostri ospiti resta la stessa. Per noi, l'hotel è più di uno spazio chiuso; è un crocevia dinamico di persone locali, collaboratori e viaggiatori, dove si creano momenti di connessione e condivisione.

**Aldo
Melpignano**

Fondatore di Borgo Egnazia e proprietario
con la sua famiglia del gruppo San Domenico Hotels



CATENE ALBERGHIERE

Incoraggiamo attivamente gli ospiti a immergersi nel territorio circostante, a interagire con la comunità locale al di fuori delle mura dell'albergo. Al contempo, le esperienze all'interno della struttura fungono da connettori, facilitando la creazione di legami significativi che arricchiscono ulteriormente l'esperienza di soggiorno.

Nel mondo dell'ospitalità, sono sempre le persone a fare la differenza andando oltre la semplice esperienza di viaggio. Se vogliamo salutare gli ospiti con la consapevolezza di averli resi più felici rispetto al momento in cui sono arrivati, o creare un luogo che conservino nel cuore per lungo tempo dopo la partenza, dobbiamo costruire un livello più profondo di connessione con loro.

Lo facciamo attraverso l'empatia, che è una caratteristica fondamentale per chi fa questo mestiere, ma lo facciamo anche riscoprendo quanto arricchente sia prendersi cura dell'altro. Questo è possibile solo a condizione di avere, tra i propri collaboratori, persone felici, soddisfatte e orgogliose del proprio lavoro. Uno sviluppo innovativo della gestione delle Risorse Umane – che noi preferiamo definire Talenti – è alla base del modello di ospitalità proposto da Egnazia. Perché abbiamo capito che la felicità delle nostre persone si traduce in un'esperienza di accoglienza permeata di sorrisi e





attenzioni sincere. Ogni giorno, lavoriamo per gratificare l'impegno, riconoscere i meriti e valorizzare i talenti. E raccogliamo grandi risultati da questo approccio, soprattutto perché chi frequenta i nostri hotel dimostra di aver percepito l'ambiente degli alberghi come autentico, accogliente e caloroso. Ad esempio, i nostri ragazzi accompagnano gli ospiti attraverso un viaggio alla scoperta della natura e della cultura locale come "amici locali". E questo non è solo un modo per fornire un servizio, ma una missione che ognuno sente propria.

Ci auguriamo che i legami che creiamo con gli ospiti possano imprimere nelle loro vite un segno che non svanisca con la partenza, permettendoci di diventare parte della loro storia così come loro diventano parte della nostra.