

CATENE ALBERGHIERE

Che cosa rende un albergo unico nel tempo?



LUNGARNO COLLECTION

Portrait è il brand fiore all'occhiello della Lungarno Collection, l'azienda di gestione alberghiera della famiglia Ferragamo. La ricetta che rende unici questi hotel è fatta di diversi elementi, caratteristiche speciali atte ad accogliere le esigenze e le aspettative degli ospiti, per instaurare un duraturo legame a doppio filo tra loro e la città che li accoglie.

Anzitutto la location centralissima dei Portrait permette agli ospiti di vivere la bellezza della città a piedi, di giorno e di notte, in maniera spontanea. I Portrait si affacciano sui monumenti più importanti e sulle vie dello shopping più esclusivo: di fronte a Piazza di Spagna, nel cuore della spettacolare Via Condotti a Roma; accanto a Ponte Vecchio, con affaccio mozzafiato sul fiume Arno a Firenze, a due passi dalle scintillanti boutique di via dei Tornabuoni; all'interno di un monumento- l'ex Seminario Arcivescovile di Corso Venezia 11- al centro del quadrilatero della moda a Milano.

Il fattore umano è certamente un altro dei pillar del brand: un lifestyle team che viene costruito partendo dalle attitudini personali di ognuno.

Portrait cerca di mettere insieme persone cercando in loro le attitudini giuste insegnando loro, successivamente, la professione. Le attitudini sono innate: la voglia e la soddisfazione di vedere l'ospite felice, antici-

**Valeriano
Antonioli**

CEO



pando i suoi bisogni, senza forzature, la capacità di essere un padrone di casa amabile, questo è il dono che devono possedere le persone che lavorano in azienda. A ciò si aggiungono competenze più "tecniche" quali la conoscenza della città, della sua offerta culturale, delle shopping opportunities, dei tour, dei ristoranti, degli eventi migliori in città, con il valore aggiunto della conoscenza della lingua e cultura dell'ospite. Unendo la conoscenza della destinazione e quella dell'ospite diventano il suo miglior consulente e lo aiutano a pianificare il suo tempo nel modo migliore e a lasciare i nostri alberghi con una "shopping bag" virtuale piena di esperienze e ricordi indelebili.

Lo human touch per Portrait è imprescindibile: ciascun membro del team si interfaccia naturalmente e senza forzature con gli ospiti, diventando - ove possibile - un fidato partner locale a cui rivolgersi per ogni esigenza in quella città. È l'ospite che stabilisce la giusta distanza, ma nella maggior parte dei casi l'opportunità di creare un legame di fiducia ed empatia viene molto apprezzata: non mancano storie di vere e proprie amicizie nate in hotel, tra compagni di maratone, di escursioni, viaggi, feste e addirittura testimoni di nozze a sorpresa! Non è un caso che molti di essi tornino ogni anno o quasi con lo stesso entusiasmo di quando si ritorna in un posto del cuore, lieti di poterlo chiamare casa.



