

# Intervista a Luisa Rellini, Consulente Ospitalità e Web

Presentiamo l'intervista di **Luisa Rellini** a cura di **Direzione Hotel**, il primo network di consulenti alberghieri.

“Parlaci di te e della tua attività”

Mi chiamo Luisa e, oramai dal 2013, svolgo il ruolo di **Consulente Ospitalità e Web**.

Mi occupo in particolare di aiutare strutture ricettive sia con la parte commerciale-distributiva, sia con la corrispondenza con il cliente finale, ma anche del **digital branding** e **blogging** ove richiesto.

Periodicamente sono **docente del corso per Hotel receptionist** dove affrontiamo gli argomenti e casistiche quotidiane del **settore Room Division**. I ragazzi che scelgono questo corso hanno la curiosità che avevo anch'io di saperne di più e capire come fare per crescere, migliorare, restare nell'ambiente, restare in Italia o partire per una esperienza all'estero.

“Com'è nata la tua attività?”

Ho sempre lavorato in **Front/ Back office** ma, nel corso del tempo, ho ampliato le conoscenze e funzioni iniziali, nonché iniziato a partecipare sia a **corsi di formazione in revenue management, viral marketing & SEO**, sia a frequentare alcune tra le principali fiere di settore in Italia, Londra o Berlino.

Ho aperto il mio blog nel 2012, quando ancora lavoravo operativamente in hotel, per condividere pensieri ed opinioni su situazioni che facevano parte del mio quotidiano. Nel corso di qualche anno ho pensato di trasformare quell'idea in

qualcosa di proficuo ed utile come vetrina pubblicitaria... La classica situazione iniziata per caso.

“Cosa consigli agli albergatori che vogliono migliorare la loro attività/struttura?”

Ho imparato quanto il **Web listening** sia utile per capire quanto i nostri clienti siano soddisfatti o al contrario delusi dell'offerta ricevuta.

Penso che qualsiasi struttura, alberghiera o extralberghiera, non debba smettere di migliorare la propria offerta e mantenere buoni o alti standard di qualità con l'**obiettivo di aumentare il proprio target di riferimento**, nonché la **buona reputazione** sviluppata nel corso degli anni.

In casi difficili di strutture poco curate e spesso deludenti, il lavoro diventa molto più complicato.

“Cosa consigli a chi sta per aprire una struttura ricettiva?”

Partire da zero è sempre difficile, non essere bene informati su ciò che si desidera realizzare può essere un autentico flop della propria attività.

Fare quindi **un'analisi della propria struttura, territorio, pro e contro della zona, numero di strutture presenti nel quartiere e loro prezzo di vendita** può essere un aiuto per un **business plan** che possa guardare avanti e reggere per almeno i primi 5 anni di attività.

Pensare oggi di non **essere online con una buona offerta** e coerente comunicazione è sicuramente una opportunità da non perdere.

In questo periodo così arduo causato da una pandemia inaspettata si può progettare per il futuro con un po' di ottimismo e calcolando più di prima i rischi, studiando il proprio target di riferimento e tempistiche possibili... ci sarebbe ancora molto da dire, questo è solo un piccolo

messaggio.

“Come possono collaborare con te le strutture ricettive per migliorare la loro attività?”

Ideale sarebbe che capissero a fondo **cosa migliorare, sia nella struttura sia nel motivare ed aggiornare il proprio personale**. Cosa cerca il vostro cliente ideale? Mi è capitato in questi anni, infatti, di conoscere imprenditori ed host che non capivano cosa fare e perché il loro business stava inesorabilmente cambiando di anno in anno.