

È l'ora della "bag"



MASSIMO FERUZZI

È fondatore di Jfc, società di Tourism & Management, consulenza e marketing turistico

una quota fissa di servizio piuttosto che un ricarico (che non dovrebbe mai superare il 20%).

Esistono formule innovative?

Vi sono strutture che stanno sperimentando il passaggio dal room service all'apertura di uno spazio "take away"; altre, che invece intendono mantenere il servizio in camera come concetto primario, hanno spostato l'attenzione sulla qualità con menù gourmet serviti però in "bag" di carta. In tal caso basta una cameriera ai piani che consegna la sportina, lasciandola sulla maniglia della porta della camera.

Cosa è bene proporre a livello di menù?

Innanzitutto cosa non proporre: il piatto freddo e tutto ciò che in un menù rappresenta l'ultima chance per chi non trova nulla di suo gradimento. Poi cosa sarebbe meglio evitare: le preparazioni elaborate o "delicate" come, ad esempio, la steak tartare o i risotti. Infine, cosa proporre: il cliente cena in camera perché ha bisogno di una sensazione di cocoon. Consiglio preparazioni semplici, capaci di ricordare sapori della tradizione; insomma, il cosiddetto comfort food. **(M.B.)**

Come impostare un servizio di room service e quale margine di ricarico prevedere?

Se si intende effettuare questo servizio, occorre soprattutto non porre limitazione sugli orari. Alcune strutture limitano questo servizio agli orari del ristorante, a volte in maniera ancora più restrittiva; ma così diventa un disservizio. Il room service deve essere attivo almeno dalle 10 alle 24, garantire il servizio in camera entro 15 minuti ed essere effettuato da personale riservatissimo. Il ricarico? Nessuno, perché le preparazioni dovrebbero essere "pensate" per questa tipologia di servizio. Se qualcuno semplicemente cambia la dicitura "menù" in "room service" (operazione sconsigliabile), allora conviene definire



Una Hotels & Resorts

Prezzo room service
€ 10 a servizio
Disponibile orario pasti
Staff della ristorazione



Hilton Garden Inn

Prezzo room service
€ 8 a servizio
Disponibile 7.30/22.00
Staff della ristorazione

Baglioni Hotels

Prezzo room service
€ 6 a persona
Disponibile 24h/24
Staff dedicato

