

Racconto Boutique Hotel μέλος της Hotelbrain

Το Racconto Boutique Hotel βρίσκεται στην ειδυλλιακή Πάργα και διεκδικεί τη διάκριση του στην κατηγορία 3.4 Best Greek Hotel Tailor Made Guest Experience των Hospitality Awards 2024 .

Ένα boutique hotel, αυστηρά adults-only φιλοσοφίας, στην καρδιά μιας περιοχής που αποτελεί έναν κατεξοχήν οικογενειακό προορισμό. Που από την πρώτη μέρα λειτουργίας του, έχει καταφέρει να προσελκύσει ένα διαφορετικό -για τα δεδομένα της περιοχής- κοινό, το οποίο έχει τη δυνατότητα να απολαμβάνει την ιδιωτικότητα, τη χαλάρωση και την ηρεμία που προσφέρει ο χώρος. Και που, μέσα σε μόλις 1,5 χρόνο λειτουργίας, τον Νοέμβριο του 2016, απέσπασε το παγκόσμιο βραβείο από τα Luxury Travel Guide Awards, στην κατηγορία New Luxury Hotel of the Year. Αυτό είναι το Racconto Boutique Design Hotel.

Το Racconto Boutique Design Hotel προάγει και προσφέρει ,στο ενήλικο κοινό του, με κάθε δυνατό τρόπο, τις έννοιες του ρομαντισμού και της ιδιωτική ζωής. Της γαλήνης και της ηρεμίας. Της ομορφιάς και της ηρεμίας. Της αρμονίας και της ησυχίας. Το Racconto Boutique Design Hotel είναι ο απόλυτος προορισμός, ειδικά σχεδιασμένος, για ενήλικες και νεαρά ζευγάρια.

Το τουριστικό προϊόν που προσφέρει το Racconto ξεχωρίζει για πολλούς λόγους:

Για τις μοναδικές υπηρεσίες ενηλίκων χωρίς παιδιά, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα εξατομικευμένων δραστηριοτήτων για ρομαντικές αποδράσεις.

Για την τοποθεσία του. Το Racconto είναι χτισμένο σ' έναν ιδιωτικό χώρο όπου δεσπόζει η μαγευτική ατμόσφαιρα του δάσους με τις ελιές και η καταπληκτική θέα στα γύρω βουνά της Ηπείρου. Μια υπέροχη τοποθεσία, όπου η παλιά, σχεδόν ανέγγιχτη φύση συναντά τη γαλάζια θάλασσα του Ιονίου, αποτελώντας έναν ονειρεμένο προορισμό. Μια τοποθεσία που –αν όχι, επιβάλλει- επιτρέπει στους επισκέπτες της μία «stay & relax» λογική.

Για το design του. Το Racconto ξεχωρίζει καθώς είναι εξ ολοκλήρου σχεδιασμένο από τον γκουρού της αρχιτεκτονικής και διακόσμησης του ξενοδοχειακού χώρου, Πάνο Πετρίδη. Πολυτελείς πολυέλαιοι, έργα τέχνης, ποιοτικά έπιπλα και αντικείμενα από φημισμένες ιταλικές και ελληνικές εταιρείες διακοσμούν τους χώρους του. Με κυρίαρχο το λευκό χρώμα - το οποίο θεωρείται τολμηρό λόγω της διαφορετικής λίστας χρωμάτων που έχει καθιερωθεί για την περιοχή - το Racconto ξεχωρίζει για το διαφορετικό στυλ και ύφος του.

Για το customized service του. Εξατομικευμένες υπηρεσίες βασισμένες στις ανάγκες και τα «θέλω» του κάθε επισκέπτη ξεχωριστά. Απόδειξη αυτού, αποτελεί το ότι, σε ένα ξενοδοχείο με μόνο 14 δωμάτια, το προσωπικό είναι 8 άτομα. Κι αυτό, γιατί κύριο μέλημα είναι η ιδιωτική εξυπηρέτηση και η παροχή προσωπικών και προσωποποιημένων υπηρεσιών ανά πάσα στιγμή.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, το Racconto διοργανώνει και προσωπικά romantic dinners. Για τη συνολική εμπειρία της διαμονής, τόσο εντός όσο και εκτός του ξενοδοχείου. Το Racconto παρέχει υπηρεσίες που εκτοξεύουν την εμπειρία αυτή καθώς ο επισκέπτης μπορεί να ξεκινήσει την ημέρα του απολαμβάνοντας ένα μοναδικά γευστικό show cook πρωινό, το οποίο παρασκευάζεται εκείνη τη στιγμή, μπροστά του, πάντα με τοπικά προϊόντα. Στη

συνέχεια, αν το επιθυμήσει, μπορεί να εξερευνήσει κρυφές ομορφιές της περιοχής απολαμβάνοντας μια ιδιωτική εκδρομή με *private yacht*, ή ακόμα και να γνωρίσει τα μυστικά της ελιάς και του λαδιού σε μια ειδικά σχεδιασμένη επίσκεψη στο εξαιρετικό Μουσείο Λαδιού της Πάργας.

Για τους πιο «δραστήριους» επισκέπτες, το *Racconto* παρέχει προσωπικό εκπαιδευτή θαλάσσιων σπορ ο οποίος παραλαμβάνει τους επισκέπτες από το ξενοδοχείο και τους παρέχει μια διασκεδαστική και άκρως εκπαιδευτική εμπειρία στις πιο απόμακρες και μαγευτικές παραλίες της περιοχής. Ενώ, για τους πιο «χαλαρούς» το ξενοδοχείο παρέχει εξατομικευμένες θεραπείες *spa* για μέγιστη χαλάρωση και μαθήματα γιόγκα/πιλάτες. Ειδικός χώρος μέσα στη φύση και μακριά από αδιάκριτα βλέμματα έχει διαμορφωθεί ως *Yoga retreat* είτε για ατομικές συνεδρίες είτε για ζευγάρια. Μπορείτε να ανακαλύψετε την εσωτερική σας ελευθερία αλλά και να έχετε μια μοναδική εμπειρία ζωής περιτριγυρισμένοι από το μοναδικής αισθητικής φυσικό τοπίο του *Racconto*. Ακόμα, ο χώρος γύρω από την πισίνα είναι το απόλυτο “*meditation area*”, ένας χώρος διαμορφωμένος για διαλογισμό και χαλάρωση.

Τελικά, ο βασικός λόγος για τον οποίο ξεχωρίζει το *Racconto* και προάγει το τουριστικό προϊόν, είναι η φιλοσοφία του, που λέει πως μια ξεχωριστή και αξιομνημόνευτη διαμονή δεν εξασφαλίζεται απλώς από ένα άψογο δωμάτιο, υψηλό *design* και τέλεια λειτουργικότητα. Αυτό που κάνει τη διαμονή να υπερέχει, είναι η εξατομικευμένη *tailor-made* εμπειρία του επισκέπτη.

Στο *Racconto*, πρωταγωνιστής είναι ο άνθρωπος – είτε μιλάμε για το προσωπικό μας, είτε μιλάμε για τους επισκέπτες μας, τους οποίους φροντίζουμε μέσα από μία σειρά *emotion intelligence* υπηρεσιών να τους κάνουμε να αισθανθούν ως διακεκριμένες προσωπικότητες. Και για να διασφαλίσουμε ότι κάθε ένας από τους αυτούς θα λάβει από τη στιγμή της κράτησής του κιόλας τη *VIP* μεταχείριση που δικαιούται η πολυτιμότητα του ελεύθερου χρόνου του, εκτός από το πάντα ειλικρινές, πάντα πρόθυμο και πανταχού και πάντα διακριτικά παρόν ανθρώπινο δυναμικό μας, το ξενοδοχείο έχει ενεργοποιήσει μια σειρά αυτοματοποιημένων διαδικασιών, οι οποίες συνοψίζονται στα ακόλουθα:

Κατά τη διαδικασία της κράτησης:

- Το *PMS* μας ειδικά παραμετροποιημένο σύμφωνα με τα υψηλότερα *standards* των πολυτελών ξενοδοχείων παγκοσμίως, και διαθέτει μία ειδική ηλεκτρονική φόρμα κράτησης, στην οποία καταχωρούνται όχι μόνο τα στοιχεία αλλά και οι ιδιαίτερες προτιμήσεις του ατόμου που θα ενδιαφερθεί να κάνει κράτησή στο ξενοδοχείο μας – είτε τελικά προχωρήσει σε αυτή, είτε όχι (σε αυτή την περίπτωση η φόρμα καταχωρείται ως αρχείο και ξανα-ενεργοποιείται σε περίπτωση που ο πελάτης αυτός εκδηλώσει ξανά το ενδιαφέρον του για το ξενοδοχείο).

- Ανάλογα με τις προσωπικές προτιμήσεις του πελάτη που έχει προχωρήσει πλέον στην κράτηση, αποστέλλεται – επίσης ηλεκτρονικά- το *pre arrival letter* μας, το οποίο περιλαμβάνει προτεινόμενη λίστα με τα πιθανά αναγκαία είδη που θα χρειαστεί να φέρει μαζί του, όλες τις λεπτομέρειες των πτήσεων ή του ταξιδιού του, όλες τις λεπτομέρειες της παραλαβής του από τους ανθρώπους του ξενοδοχείου, προτάσεις δραστηριοτήτων εντός και εκτός ξενοδοχείου, καθώς και την πρόγνωση του καιρού για τις ημέρες της διαμονής του.

Κατά τη διάρκεια της άφιξης:

Και εδώ το Racconto πρωτοτυπεί προκειμένου να διασφαλίσει την απόλυτη ικανοποίηση του φιλοξενούμενου του. Διότι, αφού απολαύσει το προσωπικό καλωσόρισμα , συνοδεία του welcome drink μας – που μπορεί να είναι χειροποίητη λεμονάδα ή σπιτικό λικέρ ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου θα ξεναγήσει προσωπικά τον επισκέπτη του στις εγκαταστάσεις του συγκροτήματος και στη σουίτα ή το δωμάτιο του . Όταν η διαθεσιμότητα το επιτρέπει η επιλογή του δωματίου ή της σουίτας γίνεται από το πελάτη ώστε να διαλέξει αυτή που του ταιριάζει περισσότερο. Αυτό στην πράξη σημαίνει ότι στον πελάτη του Racconto δεν γίνεται το σύνηθες pre-allocation, κατά το οποίο ο ενδιαφερόμενος καλείται να διαλέξει δωμάτιο από απόσταση και μέσα από μια σειρά φωτογραφιών και τύπων δωματίων. Αντίθετα, επιλέγει το χώρο του σε αληθινό χρόνο και χώρο, όταν πια έχει καταφτάσει στο ξενοδοχείο, και έτσι είναι σίγουρος ότι η επιλογή του θα καλύψει απόλυτα τις προσωπικές ανάγκες και προτιμήσεις του.

Κατά τη διάρκεια της διαμονής:

- Μέσω του λογισμικού προγράμματός μας και των POS μας που είναι συνδεδεμένα με αυτό, καταχωρούνται αναλυτικά και διατηρείται ιστορικό με όλα τα είδη που καταναλώνει ο φιλοξενούμενος του Racconto . Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, την επόμενη φορά που θα παραγγείλει π.χ καφέ, ο σερβιτόρος να γνωρίζει από πριν τι καφέ και πώς τον προτιμάει.

- Με τον ίδιο τρόπο καταχωρούνται δεδομένα σεβόμενοι πάντα τις GDPR οδηγίες σε όλες τις υπηρεσίες του συμπληρωματικούς χώρους του ξενοδοχείου, όπως π.χ σε υπηρεσίες ευεξίας , όπου εκτός του ιατρικού ιστορικού καταχωρούνται και δεδομένα όπως το αν ο πελάτης έχει αυξημένο στρες και ανάγκη από χαλάρωση, ώστε το εξειδικευμένο προσωπικό να προτείνει την εξατομικευμένη και κατάλληλη για την περίπτωση θεραπεία.

- Αντίστοιχα, μέσω πλατφόρμας reputation management , μπορούμε να παρακαλουθήσουμε σε πραγματικό χρόνο οποιοδήποτε σχόλιο γίνεται on line από τους πελάτες μας (σε οποιοδήποτε κανάλι, είτε αυτό είναι τα social media, είτε το TripAdvisor, η booking κλπ), να τους απαντήσουμε (η άμεση και προσωπική απάντηση εκτιμάται ιδιαίτερα), να τους ευχαριστήσουμε ή ακόμα και να αφουγκραστούμε την όποια πιθανή δυσαρέσκεια τους και να την ανατρέψουμε όσο ακόμα διαμένουν ως πελάτες στο ξενοδοχείο μας.

- Η υπηρεσία concierge μας, επίσης, δεν στέκεται μόνο στο να προτείνει ότι καλύτερο για τους επισκέπτες μας, αλλά αντίθετα φροντίζει ώστε σε οποιοδήποτε μέρος της περιοχής αυτοί βρεθούν (εστιατόρια, παραλίες, δραστηριότητες), να απολαύσουν το service και τη φιλοξενία που θα εισέπρατταν αν ήταν εντός ξενοδοχείου.

- Οι εκπλήξεις που τους επιφυλάσσουμε στο καθημερινό turn down service μας, αλλά και το συμβολικό αποχαιρετιστήριο δώρο που παραλαμβάνουν κατά το check out τους, αποδεικνύουν την εμμονή μας με τη λεπτομέρεια.

Μετά την αναχώρηση

Μέσω των καταχωρήσεων που έχουμε κάνει από την διαδικασία της κράτησής ήδη, καταφέρνουμε να κρατάμε επαφή με κάθε έναν που μας έχει τιμήσει με την προτίμησή του

- Στέλνοντας ευχητήριες κάρτες στα γενέθλια και τις ονομαστικές εορτές όλων των μελών της οικογένειας

- Αποστέλλοντας ενημερώσεις και ειδικές προσφορές κάθε φορά που έχουμε κάποια ειδική εκδήλωση πχ wine tasting την οποία σύμφωνα με τις καταχωρημένες πληροφορίες μας, θεωρούμε ότι θα ενδιαφέρει τον άλλοτε φιλοξενούμενό μας.
Όλα τα παραπάνω αποδεικνύουν περίτρανα, ότι στο Racconto οι επισκέτες μας είναι φιλοξενούμενοι. Με κάθε έναν από αυτούς δημιουργούμε όχι εφήμερες πελατειακές, αλλά μόνιμες και σταθερές σχέσεις ζωής.