

Come l'Hotel Alte Cime* ha rivoluzionato l'ospitalità con l'intelligenza artificiale

**il nome è di fantasia, utilizzato per tutelare la privacy del cliente.*

Quando la tradizione incontra la sfida digitale

L'Hotel Alte Cime, con la sua vista mozzafiato sulle Dolomiti e la cura dei dettagli che caratterizza ogni soggiorno, è un punto di riferimento per gli amanti del comfort e della bellezza naturale. Tuttavia, anche le realtà più rinomate possono incontrare ostacoli quando il volume delle richieste supera la capacità gestionale tradizionale.

Nel 2024, l'hotel si è trovato di fronte a una sfida critica: mantenere l'eccellenza del proprio servizio nella gestione di oltre un centinaio di e-mail e telefonate al giorno. La situazione rischiava di compromettere l'esperienza degli ospiti e di mettere sotto pressione il team di accoglienza.

“Era difficile garantire la stessa qualità e attenzione a ogni ospite, specialmente nei periodi di alta stagione,” ha confessato il direttore della struttura.

Una soluzione AI su misura per l'accoglienza

Di fronte a queste difficoltà, l'hotel ha scelto di collaborare con Gizero.Tech per sviluppare una soluzione tecnologica innovativa. La nostra proposta è stata **Stay+ AI Mail**, una soluzione AI progettata specificamente per rispondere alle e-mail con la precisione e la cortesia di un receptionist esperto.

I passaggi fondamentali del progetto sono stati:

1. Raccolta dei dati e analisi.

Abbiamo studiato le richieste più comuni per identificare le aree di miglioramento e le specificità dell'hotel.

2. Creazione di una soluzione personalizzata.

La soluzione AI è stata configurata per comprendere e replicare il tono unico dell'hotel, garantendo un linguaggio naturale e risposte pertinenti.

3. Test e ottimizzazione.

Dopo una fase di test rigorosi, abbiamo affinato il sistema per raggiungere la massima accuratezza e coerenza.

4. Formazione e integrazione.

Il personale è stato preparato a utilizzare la soluzione AI come supporto, con la possibilità di intervenire manualmente in caso di richieste più complesse.

I risultati: una nuova era per la comunicazione con gli ospiti

Grazie a **Stay+ AI Mail**, l'Hotel Alte Cime ha registrato miglioramenti significativi:

- ✓ **Riduzione del 50% nei tempi di risposta.** Le richieste vengono ora gestite in pochi minuti, anche nei momenti di picco.
- ✓ **Incremento del 30% nel tasso di conversione.** Gli ospiti ricevono risposte personalizzate che soddisfano le loro esigenze in modo tempestivo.
- ✓ **Aumento del 40% nella soddisfazione dei clienti.** I feedback positivi raccolti dimostrano l'apprezzamento per la rapidità e la qualità delle risposte.

Ma il risultato più importante è stato un altro: il team dell'hotel è tornato a concentrarsi su ciò che sa fare meglio, offrire un'ospitalità memorabile.

“È come avere un receptionist aggiuntivo sempre in azione: un aiuto instancabile che ci permette di dedicarci completamente ai nostri ospiti,” ha dichiarato il responsabile del servizio clienti.

Conclusioni

L'esperienza dell'Hotel Alte Cime dimostra come la tecnologia possa essere integrata in modo armonioso con la tradizione, migliorando l'efficienza operativa senza perdere l'umanità che contraddistingue l'ospitalità di qualità.

Questo progetto non rappresenta solo una soluzione per il presente, ma pone le basi per un'accoglienza sempre più innovativa e su misura per gli ospiti di domani.

