

# Economia

**Turismo** Il titolare Rigatti: «Difficile rimanere al vertice: i clienti hanno aspettative molto alte»

## I tedeschi scelgono Aktivhotel

HolidayCheck: la struttura di Torbole «più amata d'Italia»

TRENTO — L'Aktivhotel Santa Lucia di Torbole è stato giudicato «hotel più amato d'Italia» dal portale HolidayCheck, che si rivolge soprattutto al pubblico tedesco. Il titolare, Silvio Rigatti, esprime grande soddisfazione e sottolinea: «Raggiungere tali riconoscimenti non è facile, ma è ancora più difficile rimanere in tale posizione, in quanto gli ospiti hanno aspettative molto alte, che si traducono in attenzione ai particolari e in propensione alla critica».

Come ogni anno HolidayCheck decreta quali sono i 99 hotel migliori al mondo in base alle recensioni, che nel 2013 sono state 980.000. Per il terzo anno consecutivo l'Aktivhotel di Torbole rientra fra gli hotel segnalati, che quindi possono fregiarsi del titolo nel corso del 2014, ma questa volta è l'unica struttura premiata in Trentino, è il primo fra gli hotel che si affacciano sul lago di Garda e infine è il primo fra tutti gli hotel italiani, senza contare il primo posto sul Garda anche secondo Tripadvisor. Da notare che fra gli hotel di montagna in Italia è fitta la presenza di strutture altoatesine, preferenza accordata non solo per via dell'alto livello delle strutture, ma anche della lingua che fa sentire di più a proprio agio il cliente germanofono.

Rigatti ringrazia prima di tutto i suoi collaboratori, otto in tutto, oltre alla sua famiglia e fa sapere che molto dipende dal suo metodo di gestione manageriale, che tra l'altro viene applicato non solo nell'Aktivhotel, ma anche in altre strutture del Trentino che a lui si sono affidate.



**Primo premio** L'Aktivhotel Santa Lucia di Torbole al vertice delle preferenze tedesche

Secondo Rigatti «anche in anni di recessione è possibile avere aziende in crescita, l'importante è lavorare con metodo e con obiettivi prefissi».

sati, in modo da avere incrementi di fatturato, buoni margini di redditività e ottima reputazione on-line». Entrando nel dettaglio il titola-

re parla di una «maniaca attenzione all'ospite e ai particolari, passando per la formazione continua del personale». Un particolare Rigatti am-



### In carriera

Silvio Rigatti, titolare della struttura di Torbole che per il terzo anno consecutivo è stata segnalata da HolidayCheck, sito che compara i giudizi di turisti provenienti prevalentemente dal mondo tedesco. Nel 2013 sono state prese in considerazione 980.000 recensioni. Nel mondo vengono selezionati 99 alberghi

mette che nello scorso anno in prima persona si è sottoposto a 30 giorni di formazione all'estero, per poi trasmettere le informazioni ai propri dipendenti.

Rigatti però non va solo a scuola, ma tiene pure corsi. La vittoria del suo hotel nell'anno appena concluso era già nell'aria, tanto che l'albergatore è stato chiamato ad intervenire come relatore alla fiera dell'hotellerie di Salisburgo, «Gast», che si è tenuta nel novembre scorso. In quell'occasione l'imprenditore dell'Alto Garda ha parlato di vendita online, gestione delle lamentele degli ospiti e revenue management. A quanto pare infatti il problema della gestione delle lamentele e della prenotazione sui portali on-line è ancora un terreno da esplorare anche per gli albergatori austriaci, che invece sul piano dell'ospitalità sono a livelli molto avanzati. La fiera Gast è punto di riferimento per le 65.000 strutture alberghiere dell'Austria, con un totale di 1,1 milioni di letti.

Tornando a HolidayCheck, il premio alla struttura di Torbole verrà assegnato a marzo a Berlino nel corso della fiera del turismo mondiale Ibt.

Rigatti, albergatore dal 1990 quando a 20 anni ha aperto il primo hotel, «Il Toresela di Nago», ha acquistato lo storico hotel Santa Lucia di Torbole nel 2007, trasformandolo poi in Aktivhotel. Nel frattempo il Toresela è diventato una struttura specializzata nell'accogliere motociclisti, passione che coinvolge lo stesso Rigatti.

**Enrico Orfano**