

Η ΝΕΑ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑ ΔΕ ΜΕΤΡΙΕΤΑΙ ΣΕ ΚΛΕΙΔΙΑ

ΒΑΡΒΑΡΑ ΑΥΔΗ
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ, ΙΔΡΥΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΩΝ HISTORIC HOTELS OF EUROPE

Storytelling, σύνδεση και μια ξεκάθαρη μετατόπιση προς τη συνειδητή επιλογή διαμονής που προτάσσει την ιδιωτικότητα, την εξατομίκευση των παροχών και μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση έναντι της υπερβολής επανακαθορίζουν την έννοια της πολυτελούς φιλοξενίας. Ένα νέο πρότυπο αναδεικνύεται: χώροι που προσφέρουν αίσθηση ασφάλειας, ηρεμία, προσωπική πληρότητα και ευεξία, με έμφαση στη διάρκεια της εμπειρίας. Εμπειρίες που συνδέονται ουσιαστικά με τον επισκέπτη και αποκτούν αξία πέρα από τη στιγμή. Η αξία στη φιλοξενία μετατοπίζεται, ή επανασυστήνεται, από το materiality στην ουσία. Μαζί της, επαναπροσδιορίζεται και το μέτρο επιτυχίας ενός ξενοδοχείου.

Μετατρέποντας την ταυτότητα σε εμπειρία

Για δεκαετίες, η ισχύς αποτυπωνόταν σε μέγεθος, standardization και εύρος παροχών. Σήμερα, το 89% των ταξιδιωτών δηλώνει ότι αναζητά χώρους που εκφράζουν τον τοπικό χαρακτήρα και την πολιτιστική αυθεντικότητα. Η αξιολόγηση αλλάζει: from volume to meaning. Η ισχύς εντοπίζεται στην ικανότητα ενός ξενοδοχείου να γίνεται προορισμός, να αφηγείται τη δική του ιστορία και να μεταφράζει την ταυτότητα σε εμπειρία και την εμπειρία σε αξία. Αυτό απαιτεί συγκεκριμένες δεξιότητες:

- **Ενσυναίσθηση**
- **Αντίληψη**
- **προσοχή στη λεπτομέρεια**
- την **ικανότητα της ομάδας να διαβάζει τον χώρο και τη στιγμή**.
- να **δημιουργεί χειρονομίες με πρόθεση.** Εκεί όπου μια λεπτομέρεια μετατρέπει μια υπηρεσία σε εμπειρία με συναισθηματικό αποτύπωμα.

Για δεκαετίες, η ισχύς αποτυπωνόταν σε μέγεθος, standardization και εύρος παροχών. Σήμερα, το 89% των ταξιδιωτών δηλώνει ότι αναζητά χώρους που εκφράζουν τον τοπικό χαρακτήρα και την πολιτιστική αυθεντικότητα

Η αξία αυτή έχει δύο διαστάσεις.

- Για τον επισκέπτη, εκφράζεται ως ποιότητα εμπειρίας και ουσιαστική σύνδεση.
- Για τον επενδυτή, ως απόδοση: πιστότητα, επαναλαμβανόμενη ζήτηση και ισχυρό positioning.

Εκεί συναντώνται η εμπειρία και η οικονομική βιωσιμότητα.

Η εξέλιξη επηρεάζει άμεσα και τον ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού. Το προσωπικό λειτουργεί με αυξημένη αντίληψη, ευελιξία και συναισθηματική νοημοσύνη, συμμετέχοντας ενεργά στη διαμόρφωση της εμπειρίας και συνδυάζοντας την ακρίβεια και την πληροφορία της τεχνολογίας με το ανθρώπινο άγγιγμα. Η τεχνολογία ενισχύει την ακρίβεια. Οι άνθρωποι δημιουργούν τη μνήμη.

Χώρος και άνθρωποι λειτουργούν ως ένα σύνολο: design, αισθητική και υπηρεσίες σε αρμονία, με επίκεντρο τον άνθρωπο.

Για τους δημιουργούς νέων έργων, το ζητούμενο είναι η ισορροπία ταυτότητας, ποιότητας και απόδοσης. Έργα που καταφέρνουν να τα συνδυάσουν δημιουργούν αξία που διαρκεί και ενισχύουν τη θέση τους στον χρόνο. Δημιουργούν χώρους που καλλιεργούν σχέση και αφήνουν την αίσθηση ότι η εμπειρία συνεχίζεται, ότι δεν εξαντλήθηκε, ότι υπάρχει κάτι ακόμη να ανακαλύψει κανείς, ένας λόγος να επιστρέψει.

Η Ελλάδα βρίσκεται σε ένα κομβικό σημείο αυτής της εξέλιξης. Η τοπικότητα, η ανθρώπινη διάσταση και η πολιτιστική αυθεντικότητα αποτελούν το ισχυρότερο συγκριτικό της πλεονέκτημα. Η πρόκληση για τα νέα έργα, ανεξαρτήτως μεγέθους, είναι η διατήρηση αυτής της ανθρώπινης διάστασης με σεβασμό στην τοπικότητα, ώστε να διαμορφώνεται ένα μοντέλο φιλοξενίας εναρμονισμένο με την ελληνική ταυτότητα, με διάρκεια και ουσιαστική αξία.