

Resort. Nel nuovo Coral Bay Zagarella

Domina gioca la carta dei servizi



Roberto Iotti

■ Un investimento quantificato in 64 milioni di euro, dal 2009 a oggi, per acquisire e ristrutturare completamente il polo turistico sul mare Domina Coral Bay Zagarella, a pochi chilometri da Palermo. Completato il programma immobiliare di proprietà - 340 camere e 45 villini circondati da un parco mediterraneo - ora il gruppo fondato da Ernesto Preatoni guarda all'innalzamento dei servizi alla clientela e ai soci, per migliorare la redditività e lo standard di accoglienza. Progetto affidato al figlio Eugenio che ha fatto del centro di Zagarella il punto di partenza del nuovo programma.

«Una volta che avremo messo a punto e raggiunti gli obiettivi - spiega - estenderemo le soluzioni anche a tutti gli altri 17 centri del gruppo. Zagarella è la nostra pietra miliare per i prossimi anni di crescita di Domina. Puntiamo a performance da hotel a cinque stelle». Tre le direttrici di sviluppo del programma: l'impiego delle tecnologie digitali per analizzare la domanda del mercato e le esigenze della clientela/comproprietaria (più di 13 mila i soci attuali); l'ampliamento del periodo di offerta delle strutture con l'apertura al mercato internazionale e attraverso accordi con operatori esteri della multiproprietà; trasformazione di Domina Travel, che da settembre assumerà la funzione di operatore globale e centro di assistenza per tutto il gruppo. «Il cliente - dice ancora Eugenio Preatoni - sarà sempre più al centro della nostra strategia. Dal momento in cui i nostri operatori propongono l'acqui-

sto di una quota in una delle nostre strutture, fino alla vacanza, il socio sarà assistito in tutto e per tutto. Vogliamo personalizzare il più possibile l'offerta di servizi e aumentare il livello della customer satisfaction».

Dalle analisi delle richieste dei turisti e dei clienti Domina, al primo posto si colloca la possibilità di fare shopping nelle strutture locali, poi la possibilità di usufruire dei circuiti enogastronomici del territorio, infine praticare sport (golf, tennis e vela). Alta anche la domanda di turismo culturale, di spettacolo e intrattenimento. «Per noi si tratta di una vera e propria ri-

CINQUE STELLE

Il polo turistico palermitano sarà il modello di riferimento per tutte le strutture di Preatoni presenti in Italia

voluzione che parte dal vertice e si sta trasferendo a tutti i nostri collaboratori e al nostro personale», spiega Preatoni. «Per raggiungere nel giro di tre anni gli obiettivi che ci siamo prefissati, abbiamo avviato programmi di nuova formazione del personale ad ogni livello: da chi si occupa dei servizi di spiaggia fino all'accoglienza dei clienti. Fondamentale inoltre il ruolo del call center che deve essere un partner del nostro cliente socio e fornire soluzioni ad ogni richiesta che riguarda la gestione dell'investimento e la vacanza». Un ultimo aspetto del nuovo progetto di Domina, la possibilità per i comproprietari di usufruire, per le vacanze, delle altre strutture ricettive del gruppo Domina e di quelle estere frutto degli accordi con altri operatori.