



## Nuove forme di ricettività

### New Hostels & Gen Z Hospitality

La generazione Z – i nati tra il 1997 e il 2012 – rappresenta una delle sfide più interessanti e complesse per il mondo dell'ospitalità. Parliamo di una generazione nativa digitale, con una forte attenzione a sostenibilità, autenticità, personalizzazione e socialità: questi viaggiatori cercano esperienze *seamless*, spazi ibridi e identità forti.

Per rispondere al meglio a queste esigenze, negli ultimi anni si sono sviluppati velocemente strutture ibride tra ostello, coworking, boutique hotel e hub culturali. Questi nuovi format di strutture sono tutti caratterizzati da:

- design creativo e molto *instagrammabile*, con spazi visivamente accattivanti pronti per essere condivisi sui social media;
- interni colorati e moderni;
- spazi comuni multifunzionali e inclusivi, utilizzabili per diverse attività come lavoro, socializzazione e relax;
- eventi / performance / talk / format pop-up per creare un senso di comunità e coinvolgimento;
- check-in digitali, servizi contactless e app personalizzate;
- identità forte strettamente legata a temi come la sostenibilità e l'inclusività.





# Nuove forme di ricettività

## New Hostels & Gen Z Hospitality

### Competenze trasversali

Per progettare e gestire queste strutture destinate alla Gen Z, è necessario possedere competenze di:

- **marketing esperienziale**, ovvero saper creare esperienze memorabili e promuoverle efficacemente;
- **digital branding** tramite conoscenza dei linguaggi visuali e dei format social (Reel, Stories su Instagram e TikTok);
- creazione di **community**, sia fisiche sia online;
- **flessibilità** nella gestione dello spazio;
- programmazione **eventi**.

Anche le figure professionali si sono modificate di conseguenza: ad es. la scomparsa del personale dedicato alle tradizionali funzioni di receptionist, a favore dell'evoluzione in *social media manager* e *community manager*, focalizzato su aspetti come la socializzazione tra ospiti e l'inclusività (anche di genere).

### **The Social Hub, molto più di un semplice hotel**

The Social Hub (ex The Student Hotel, ora anche certificato *B corp*) è un modello di ibridazione albergo-campus nato in Olanda nel 2015 ed ora presente in Italia con 4 strutture.

Al suo interno gli ospiti possono soggiornare per periodi variabili da un giorno ad un anno e possono godere di spazi ibridi e condivisi, adatti all'attività di coworking. Alcune strategie adottate sono:

- l'uso di Instagram per mostrare le strutture e gli eventi;
- collaborazione con influencer per raggiungere un pubblico ampio e autentico;
- ingaggiare gli ospiti a condividere l'esperienza sui social media per aumentare la visibilità del brand;
- sito web ottimizzato per *mobile*, con contenuti visuali e testi sintetici;
- sistemi di pagamento agili;
- eventi tematici per creare legami con la comunità locale e tra gli ospiti.



# Nuove forme di ricettività

## New Hostels & Gen Z Hospitality

### Aspetti normativi e burocratici

Molte delle strutture dedicate alla GenZ sono classificate come alberghi (seppur di fascia più economica), anche se hanno configurazioni, arredi, organizzazione e approccio di marketing molto innovativi e atipici. I cosiddetti “new hostels” ricadono invece formalmente tra le strutture extra-alberghiere. Tuttavia, per servizi offerti, tipologia delle camere e posizionamento, le varie tipologie di strutture tendono a convergere e tale distinzione classificatoria tende ad essere sempre più sfumata e definibile caso per caso.

Le strutture devono rispettare le rispettive normative regionali: dalla SCIA di inizio attività, al rispetto dei requisiti igienico-sanitari, antincendio e di abbattimento delle barriere architettoniche per garantire la sicurezza e il benessere degli ospiti.

Nel caso di spazi ibridi come coworking, gallerie o studi musicali, occorre valutare destinazioni d’uso miste e adeguate **coperture assicurative**.

La presenza di eventi, musica dal vivo o spettacoli impone **autorizzazioni aggiuntive** e, talvolta, SCIA per attività di pubblico spettacolo.

Così pure l’accesso ad aree comuni e alla ristorazione da parte di persone che non sono registrati come ospiti della struttura ricettiva è in funzione delle licenze di cui si dispone.

### Investimento necessario

L’investimento iniziale dipende fortemente dalla location e dal format.

I costi da prevedere includono principalmente:

- l’acquisto o la locazione e/o la ristrutturazione dell’immobile;
- l’allestimento di ambienti multifunzionali (camere, lounge, aree studio e area eventi);
- l’infrastruttura digitale (app, check-in automatico e domotica);
- la comunicazione e il branding (social, campagne e influencer), e le attività artistiche e culturali integrate (residenze e installazioni).



# Nuove forme di ricettività

## New Hostels & Gen Z Hospitality

La qualità si misura sempre meno in base al numero di stelle dell'hotel a favore delle recensioni, che risultano essenziali strumenti di marketing.

A differenza degli ostelli tradizionali od hotel per giovani con 1-2 stelle, queste nuove tipologie ricettive non sono caratterizzate da prezzi bassi e servizi essenziali.

Il break-even può quindi avvenire nel medio periodo grazie all'alta rotazione dei clienti (di corta o lunga permanenza) e alla capacità di generare flussi anche extra-ricettivi come bar, eventi e spazi affitto.

Rispetto ai costi standard a parità di classificazione, si tratta perciò di investimenti superiori, che però consentono un posizionamento premiante e soprattutto rivolto alle generazioni future.

Tuttavia, anche strutture ricettive di minore dimensione (meno di 20 camere) o extra-alberghiere (affitti brevi e B&B ad es.), possono prendere ispirazione dalle strategie delle più note realtà (tendenzialmente europee) per meglio orientarsi verso le nuove generazioni di turisti.

### Riferimenti utili

- [www.hospitalitydesignconference.com](http://www.hospitalitydesignconference.com) - evento B2B a Milano
- <https://contractnetwork.it/> - magazine di arredi e architettura per strutture ricettive innovative
- [www.officinaturistica.com](http://www.officinaturistica.com)

