

DISTRETTO DI MILANO

F&B PERFORMANCE

a cura di Marco Oltrona Visconti

C Con questa rubrica Locali Top propone ogni mese le classifiche di reputazione on line relative alla componente F&B degli alberghi nelle destinazioni turistiche del Paese, grazie alla partnership siglata nel 2012 con RES Hospitality Business Developers per realizzare l'Osservatorio AIFBM. RES attualmente monitora 27.000 strutture ricettive. I dati sulla qualità percepita dai clienti dei servizi offerti dagli alberghi vengono elaborati utilizzando TrustYou, lo standard europeo della reputazione che, per esempio, affianca lo Star rating in Svizzera e Germania raccogliendo e analizzando semanticamente in 27 lingue i commenti su 400.000 hotel nel mondo pubblicati su oltre 250 fonti tra siti internet, forum, blog e questionari di soddisfazione. Dall'elaborazione, circoscritta per distretti, emergono le strutture che operando nelle varie destinazioni italiane si sono aggiudicate il miglior gradimento della clientela secondo una scala numerica che va da 1 a 100. In particolare: il TrustScore, è il valore che sintetizza il gradimento complessivo di ciascun albergo. Il secondo, F&B Score, è relativo alla componente food and beverage.

Note metodologiche

La Reputation Machine di TrustYou, partendo da 270 alberghi della città di Milano, ha selezionato quelli con ristorante che tra gennaio 2013 e aprile 2014 hanno ottenuto almeno 800 recensioni. Sono quindi stati scelti i 10 alberghi che hanno ottenuto un punteggio relativo alla componente F&B superiore a 80.



UN DETTAGLIO DEL RICCO BUFFET OFFERTO A COLAZIONE ALL'HOTEL ENTERPRISE.



UN'IMMAGINE DELLA SALA PER LE COLAZIONI DELL'HOTEL ENTERPRISE.

Ristorazione sull'attico

Una pioggia di lampade su una trentina di tavoli dal design ricercato che si affacciano su Milano attraverso grandi vetrate da una terrazza al sesto piano. Sono gli elementi di scenario della sala del **Nu Italian Restaurant**, un ambiente ideale per la proposta di cucina dello chef sardo Franco Magrini che, come spiega il Direttore Danilo Bellomo: «Si rivolge a una clientela corporate proveniente dalle numerose convenzioni dell'albergo che generano un indotto del 30%, soprattutto di esteri; ma anche ai milanesi che apprezzano il nostro aperitivo e il nostro ristorante». Mediante una cucina che rimanda ai molteplici stili gastronomici regionali d'Italia passando da una lista di ricette classiche (bolognese, caprese fiorentina), a rivisitazioni tipo il Risotto pere e taleggio con carpaccio di tartufo nero e i mai assenti Spaghetti alle vongole, ma con scaglie di bottarga. E poi tagli di carne pregiata quali il filetto, magari grigliato e impreziosito da contorni ricercati, in alternativa a secondi quali il Trancio di tonno in crosta di pistacchio. Tutto è condibile con una selezione di aceti e oli con diversi gradi di acidità e accompagnabile con i vini italiani più noti. La vicinanza con il parco Lambro ha spinto la brigata a creare un Energy Breakfast per i molti clienti che amano allenarsi nel verde dopo un "rifornimento" con rinforzi alla pappa reale, muffin al ginseng, pepite di grana e miele, banane e papaya, prodotti bio e impasti kamut. A colazione come all'aperitivo e nei banchetti c'è sempre l'angolo orientale con i ravioli cinesi o il sushi, tenendo presente che l'hotel fa capo alla famiglia cinese Gao, come la catena di ristoranti giapponesi Nu.

Aperitivo cult

«Siamo professionisti dell'ospitalità e della ristorazione, per ciò riteniamo fondamentale proporre quanto risulta dall'ascolto del



UNA SUGGERIVA
 IMMAGINE DELLA SALA
 DEL **NU ITALIAN**
 RESTAURANT.

OSSERVATORIO



HOSPITALITY BUSINESS DEVELOPERS

TRUSTYOU
 the standard for reputation

AIFBM[®]

cliente». A dirlo è Damiano De Crescenzo, Direttore Generale della catena Planetaria e dell'Hotel Enterprise. Grazie a questa logica la struttura oltre che dagli ospiti, per un terzo italiani e per l'80% businessmen, è molto apprezzata dai milanesi che, "trovano quello che cercano" quando riempiono l'albergo all'"apericena" del Giovedì con il Barman Max Mereu e con il supporto della brigata dello chef Otello Moser, a proporre snack, finger food e anche qualche preparazione espressa. Lo show cooking si riscontra al breakfast, con tanta produzione artigianale e materie prime a km zero, e al ristorante, laddove lo chef prepara sul momento una serie di antipasti a buffet mentre si relaziona con i clienti dentro un'installazione a mo' di teatrino. Come vuole la tradizione meneghina, nella carta sono molti i risotti che variano sul tema partendo dalla ricetta alla milanese, quindi allo zafferano, ma: con porcini, alla cotoletta di coniglio o con i fichi caramellati. Per secondo si può optare per il Ganassino di vitello, per l'ossobuco alla vecchia Milano, oppure per numerose ricette legate al pescato del giorno. La visita in cantina è un must. Un locale con volte mattonate, tavoli di legno e un "menu cantina" appunto, legato alla tradizione di alcune doc e docg lombarde: Sassella Le Tense, Sfursat di Nino Negri. Poi si passa alle bollicine e agli spumanti cuvée di Bellavista e Berlucchi e al Cartize di Carpena Malvolti, oltre che a un'ampia scelta di Supertuscan. Tra banchettistica (due eventi a settimana, in media per 100 pax) e ristorazione individuale la clientela esterna è del 50%.

Il President va a colazione

In quel del Verziere, che a Milano era anticamente la sede del mercato ortofrutticolo della città a due passi dal Duomo, la ristorazione è sempre stata molto apprezzata dai milanesi "veraci": «Dopo la ristrutturazione del 2012 – dice Nicolò Melloni F&B Manager della catena leader in Italia per dimensioni, con oltre 50 strutture – sono stati introdotti alcuni standard di ristorazione di catena». Il primo è il menu Room Appetite dedicato a un room service molto richiesto, da una clientela che durante la settimana è più business e nel weekend per

metà leisure. Detto menu annovera un tritico di paste e condimenti da comporre, l'entrecôte, un pesce del pescato, un triplo crazy sandwich e un'insalata di misticanza con pollo. La stessa offerta si ritrova al bar, mentre al ristorante gli evergreen dello chef Eduard Fragnielli sono la cotoletta alla milanese, gli spaghetti al pomodoro, la tartare di tonno, il culatello di Zibello e il risotto allo zafferano con punte di asparagi. Il vino è molto gradito alla mescolta e per la maggiore vanno: lo chardonnay e il sauvignon di Livio Felluga, la Fanghina di Tenuta Merolla, l'Amarone Valpolicella di Cesari.

Un altro standard di ristorazione di catena è il breakfast. L'outlet di ristorazione con la maggior revenue (35%) è stato denominato AntiOX. All'insegna della salute propone gelatine di frutta, yogurt da guarnire con svariati ingredienti (noci, muesli, eccetera) e alcuni centrifugati.



UNA PANORAMICA DELLA SALA PER LE COLAZIONI DEL **NH PRESIDENT**.

MILANO TOP HOTELS	TRUSTSCORE	F&BSCORE
Nu Hotel	88 /100	91 /100
NH President	84 /100	90 /100
Enterprise Hotel	83 /100	90 /100
Starhotels Business Palace	84 /100	86 /100
Hotel Michelangelo	85 /100	85 /100
Andreola Central Hotel	82 /100	83 /100
Melia Milano Hotel	83 /100	82 /100
Grand Visconti Palace	86 /100	81 /100
Château Monfort	90 /100	80 /100
Hotel Principe di Savoia	91 /100	80 /100



TRUSTYOU
 the standard for reputation

* Alberghi con almeno 800 recensioni