

# Il futuro dell'ospitalità L'intelligenza artificiale entra negli alberghi e diventa romagnola

Presentata ai gestori delle strutture di Riccione una nuova startup  
Simone Puerto: «Si può arrivare ad avere un modello di AI  
capace di rispecchiare le caratteristiche dei titolari degli hotel»

**Intelligenza** artificiale alla romagnola. Immaginate per un istante che quell'albergatore o albergatrice ironica e spiccata che risponde alle vostre recensioni o inserisce dei contenuti sulle pagine social, magari mettendo qua è là qualche modo di dire derivato dal dialetto, non sia in carne ed ossa, ma frutto dell'intelligenza artificiale. «Oggi è possibile» ci dice Simone Puerto, consulente esperto di travel technologies e autore di tre best seller sull'hotel marketing, in questi giorni a Riccione per far conoscere agli albergatori le ultime frontiere dell'intelligenza artificiale. Puerto presenterà in anteprima la sua startup innovativa Rebyū in grado di dotare le strutture ricettive di un modello di AI costruito su quello dell'azienda. La startup, che viene presentata per la prima volta nel corso di Federalberghi, intende trasformare il modo in cui gli hotel interagiscono con i feedback dei propri ospiti, offrendo una soluzione per rispondere automaticamente e in modo personalizzato alle recensioni, aprendo una nuova era nella cura della reputazione online.

## **Puerto, dove si può arrivare con l'intelligenza artificiale?**

«Quello che vado a presentare è uno strumento in grado di apprendere lo stile e la voce che contraddistingue la nostra azienda e il suo titolare. Una volta addestrato il modello con i dati che li vogliamo dare, è in grado di muoversi in autonomia nel lavoro di tutti i giorni».

## **Prendiamo una risposta a una recensione, com'è possibile non notare la differenza con quello che scriverebbe un essere umano?**

«Possiamo far sì che il modello comprenda le sfumature. Prendo come esempio il coreano, una lingua che ha sei livelli di cortesia nel linguaggio corrente. Possiamo istruire il modello a rispondere con il livello adeguato,

comprendendo le sfumature nelle parole scritte da un cliente. Le dirò di più. In una prova, in passato con un mio socio, eravamo riusciti a istruire il modello nelle risposte sui portali di incontri, dandogli una connotazione particolare, visto che lo avevamo formato attraverso le interviste rilasciate da Zanza. Le possibilità sono sconfinite. E' dunque possibile creare un modello romagnolo, ironico e spigliato».

## **L'AI può andare oltre alle risposte alle recensioni?**

«Certamente. Può essere in grado di creare altri contenuti gestendo i post sui social media, le newsletter, fornire contenuti comunicativi, gestire le offerte speciali sui portali, curandola parte ordinaria nel lavoro quotidiano di una struttura ricettiva».

## **L'albergatore non finirà per scomparire all'ombra dell'AI?**

«Io ritengo che accadrà il contrario. Oggi un albergatore è fin troppo preso dalla gestione dell'ordinario, dalle offerte sui portali alle risposte alle recensioni e via via con le necessità organizzative imposte dalla struttura in un periodo per altro in cui è sempre più difficile trovare personale. Avere un modello simile di Intelligenza artificiale lo libererà da tutte queste mansioni facendogli fare l'albergatore, dandogli nuovamente il tempo per curare il cliente, stare con lui e ascoltarne le necessità. Penso che ognuno debba fare ciò che sa fare al meglio, il modello curare le incombenze ordinarie, l'albergatore i rapporti personali con i clienti. Non un rimpiazzo, dunque, ma un alleato».

**Andrea Oliva**

## **IL CAMBIAMENTO**

**«Con questo strumento il titolare della struttura avrà più tempo libero per dedicarsi ai clienti e non all'ordinario»**



Simone Puerto

