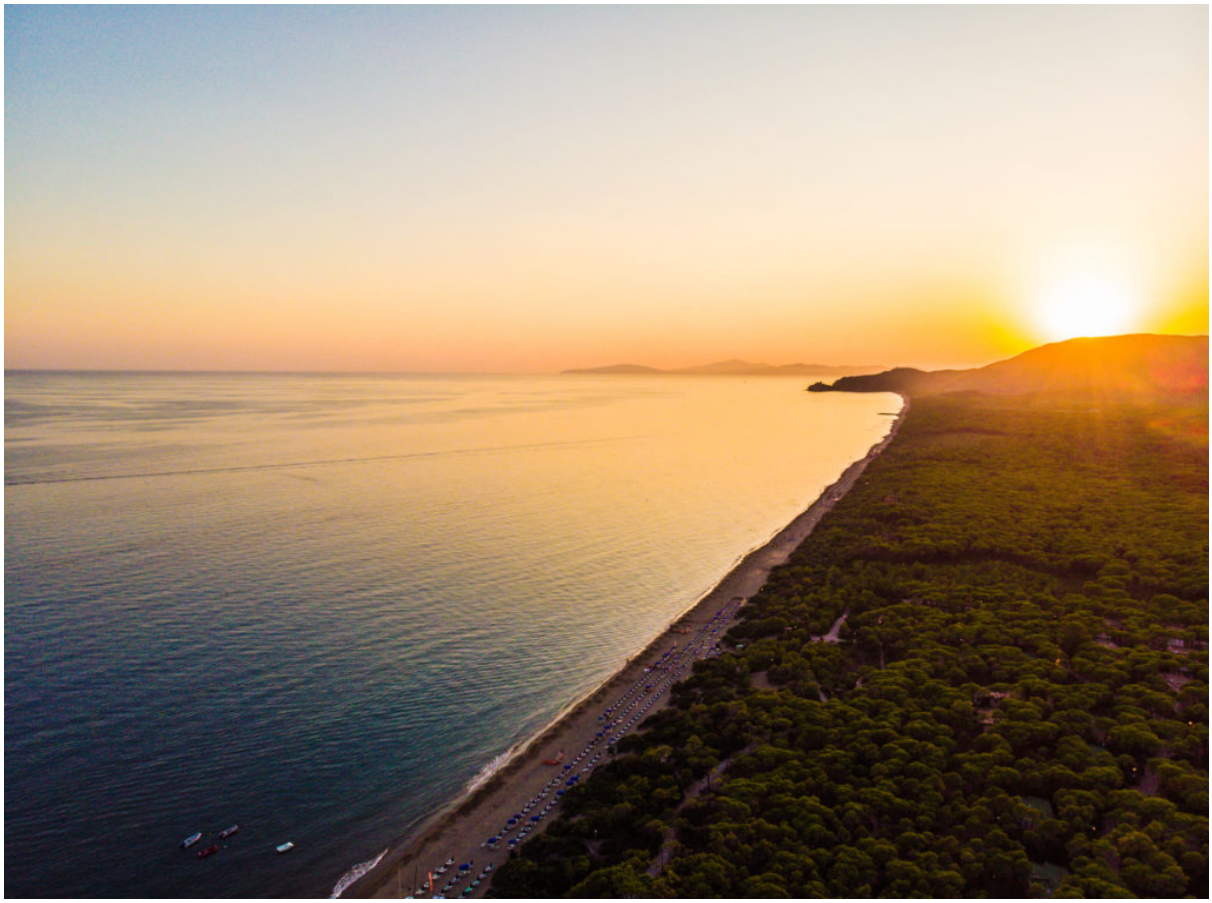
LUXE.NET
LE MAGAZINE DU LUXE

Riva Del Sole Resort & Spa : Découverte d'un hôtel d'exception en Toscane récompensé par les Luxury Lifestyle Awards

Auteur : ***Martin Betant***

Retrouvez l'interview exceptionnelle de Carlo Castelli, directeur général de Riva Del Sole Resort & Spa et lauréat 2023 du titre de meilleur hôtel design de luxe en Toscane décerné par les Luxury Lifestyle Awards.

Destination grandiose et magnifique, Riva Del Sole Resort & Spa profite de sa localisation exceptionnel -au cœur de la Toscane- pour époustoufler ses clients, privilégiés par le décor mais aussi par le service proposé par l'hôtel. Ce n'est pas sans raison que l'hôtel a reçu récemment le titre du meilleur hôtel design de luxe en Toscane, décerné par les Luxury Lifestyle Awards.



Offrant détente et aventure grâce à son emplacement et ses environs proches de la ville de Castiglione della Pescaia, l'hôtel est un vrai « cocktail de détente totale et de découverte continue » avec une touche de design suédois et éclectique. Avec 155 chambres d'hôtel -toutes avec balcon ou terrasse- et 182 villas, les lcients peuvent trouver leur lieu de villégiature idéal, afin de découvrir notamment les nombreuses expériences culinaires disponibles, de profiter de tous les équipements et attractions mises à disposition par l'hôtel, de sa plage privée de 600 m, du centre de bien-être avec 3 piscines (eau douce et eau salée), dont une semi-olympique, du jacuzzi, du centre de beauté et de massage, du sauna, du hammam, du centre de fitness ou encore du centre nautique…

Pour les plus sportifs, le Riva Del Sole Resort & Spa dispose de nombreux courts de tennis, d'un petit terrain de football, des sports nautiques, deux pistes de jogging, un minigolf, un golf de 18 trous (à 20 km de la station) et d'un centre d'équitation (à 10 km). Pour les Luxury Lifestyle Awards, le directeur général de l'hôtel, Carlo Castelli, a accepté de se confier sur ses racines, de la récente refonte et de ce qui le distingue dans l'industrie. Découvrez ci-dessous l'interview entière et retranscrite.



LLA : Félicitations pour votre récente victoire dans la catégorie du Meilleur hôtel design de luxe en Toscane ! Quelle réalisation remarquable ! Dites-nous ce qui vous est passé par la tête en recevant la fantastique nouvelle ?

CC : Tout d'abord, merci de nous avoir sélectionnés comme le meilleur hôtel design de luxe en Toscane, nous avons travaillé très dur pour que notre propriété soit reconnue et appréciée. Même si elle a son âge, et comme toutes les propriétés de valeur, nous sommes très fiers de vieillir avec style, alors oui, j'étais plein d'excitation et de joie en recevant vos nouvelles concernant ce prix.

LLA : Le succès que vous avez obtenu avec Riva Del Sole Resort & Spa est étonnant. Selon vous, qu'est-ce qui est unique au Riva Del Sole Resort and Spa par rapport aux autres dans la région ?

CC : Nous avons un grand cadeau que la nature nous a donné : notre emplacement est absolument magnifique, la forêt de pins et la mer sont tout simplement incroyables, notre bord de mer est depuis de nombreuses années l'un des plus propres d'Italie, nous avons une gamme complète de services en plus d'avoir un personnel incroyable qui met son cœur chaque jour dans chaque département (de l'hôtel, NDLR).







LLA : Quelle est l'origine du nom Riva Del Sole Resort & Spa et quelle signification a-t-il pour le Resort ?

CC : Notre nom remonte à la fin des années 50. L'idée est venue du nord, Riva del Sole a été voulue et construite par l'organisation de loisirs des travailleurs suédois, RESO, une agence de voyages, une chaîne d'hôtels et de circuits créée en 1937, pour offrir un logement de vacances à leurs employés. À l'époque, certaines études ont été faites dans notre région indiquant que cet endroit géographique particulier avait plus de jours ensoleillés que dans les alentours, donc il a été nommé Riva Del Sole, signifiant le « bord de mer du soleil ». Au fil des ans, la station, qui est encore aujourd'hui une propriété suédoise, s'est développée tant dans la structure que dans la qualité des services offerts. Aujourd'hui, c'est une oasis d'une beauté absolue, connue et appréciée internationalement sous le nom de Riva del Sole Resort & Spa.

LLA : Parlez-nous un peu plus de l'histoire de Riva Del Sole Resort & Spa ?

CC: Comme indiqué précédemment, vers la fin des années 50, la société suédoise « RESO » a décidé de construire un village touristique en Italie, le choix de l'emplacement s'est porté sur un petit village de pêcheurs appelé Castiglione della Pescaia dans la province de Grosseto en Toscane. Le 18 mars 1958, la première pierre est posée en présence de nombreuses personnalités des deux nations et des communautés locales. L'idée était de créer un village de vacances international. Suite à cet accord, des contrats

ont été conclus avec des organismes suédois, danois, norvégiens, finlandais, autrichiens, anglais, belges et suisses. Riva del Sole a été officiellement inaugurée le 21 mai 1960 par le Premier ministre suédois Tage Erlander. Jusqu'à aujourd'hui, Riva del Sole Resort & Spa est un point de référence non seulement dans les pays scandinaves mais aussi dans tous les autres pays pour être une destination de vacances en immersion totale dans la nature, sans oublier toutes les installations autour et les services, tout en respectant la durabilité et la tranquillité.

LLA : Riva Del Sole Resort & Spa a récemment fait peau neuve. Qu'est-ce qui a inspiré la récente rénovation?

CC: Riva del Sole Resort & Spa a très bien vieilli après avoir dit que les conditions de proximité de la mer ne sont pas optimales pour la construction et les matériaux utilisés pour les intérieurs, nous avons plus de 60 ans, il fallait donc une refonte complète. Nous avons décidé de commencer les travaux il y a une décennie et les restructurations sont toujours en cours, car nous avons pris la décision de relooker une zone à l'époque étant une vaste propriété qui compte de nombreuses chambres d'hôtel et de nombreuses villas, sans indiquer tous les points de vente à l'intérieur de notre propriété.



LLA : Quels changements ont été apportés au Resort lors de la récente refonte ?

CC : Étant une propriété suédoise, nous avons dans notre ADN la conscience de la protection de la planète, nous nous soucions beaucoup des façons d'économiser l'énergie, c'est pourquoi nous construisons consciemment toutes nos unités avec des matériaux respectueux de l'environnement, à l'envers. Nous améliorons également toutes les unités refaites avec les dernières technologies pour fournir une zone WIFI entièrement couverte, des téléviseurs interactifs et des postes de travail. Nous sommes très conscients de la consommation d'énergie et d'eau, c'est pourquoi chaque domaine abordé est repensé sur ce critère principal.

LLA : Pouvez-vous décrire le style architectural et les éléments de design qui reflètent le Riva Del Sole Resort & Spa ?

CC : Riva del Sole Resort & Spa a récemment subi une importante restructuration ainsi qu'un restyling complet qui a encore renforcé l'identité du lieu, sa philosophie et son histoire. La designer Eva Khoury, incluse dans la liste des 100 femmes les plus influentes d'Italie par Forbes Magazine, a mis son talent et son expérience au service de Riva del Sol Resort & Spa, en repensant le Centre de Conférences, le Supermarché, les 155 chambres de l'hôtel, le Riva'z Pizzeria & Grill, le merveilleux Restaurant La Palma, et nos 2 suites d'excellence, la Suite Coral et la Suite Exotik. Ces joyaux du design sont créés pour les amateurs de luxe, avec des styles essentiels, éclectiques mais différents, avec des couleurs vives dans la Suite Coral, et l'élégante exaltation du laiton juxtaposée à des couleurs profondes et superposées dans la Suite Exotik. Le complexe a maintenu son empreinte éco-durable et conserve un style italien avec une touche suédoise, avec des matériaux sélectionnés exclusivement conçus par Eva Khoury et Made in Italy.



LLA : Comment Riva Del Sole Resort & Spa a-t-il équilibré le maintien de son charme historique avec la modernisation du complexe lors de la récente rénovation ?

CC : Nous avons confié nos lignes directrices à une décoratrice d'intérieur unique, Eva Khoury, qui a su maintenir l'identité de notre propriété, y compris son talent et son savoir-faire. Je dois dire qu'il n'est pas facile de faire rénover une si grande propriété avec précision et dans un calendrier très serré, c'est beaucoup d'organisation et de talent, et nous sommes très reconnaissants de l'avoir fait pour nous.

LLA : Comment la récente refonte a-t-elle améliorée l'expérience client au Riva Del Sole Resort & Spa ?

CC : Nos clients ont grandement apprécié les améliorations, le fait d'avoir de nouveaux espaces frais a rendu leur séjour plus agréable, luxueux et relaxant.

LLA : Quel rôle Riva Del Sole Resort & Spa a-t-il joué dans l'industrie touristique de la région au fil des ans ?

CC : L'impact a été énorme, tant en termes de revenus que de création d'emplois. Dans la province de Grosseto, c'est une structure unique en son genre qui a adopté une politique

sociale unique en Italie à l'égard de tous nos employés, nous avons un programme *Welfare & Benefits* qui est à l'avant-garde des avantages sociaux et personnels. Nous avons mis en place une prime de performance ainsi qu'une prestation complémentaire de soins de santé, pour les travailleurs « intérimaires saisonniers », le tout mis en place depuis 2016. Une véritable innovation, car nous sommes la première entreprise italienne du secteur du tourisme à reconnaître et à appliquer ces systèmes de protection sociale pour nos employés. La direction et les syndicats ont signé des accords portant sur des sujets importants tels que la sécurité professionnelle, la flexibilité et les primes de productivité. Les saisonniers perçoivent leur prime à la fin de leur contrat de travail, tandis que pour les salariés permanents, elle est versée en accord avec le règlement de l'échéancier de paiement du mois de décembre. Les bénéfices, sont liés à l'atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés, selon les exigences de productivité et d'efficacité organisationnelle. Le prix vise à toujours atteindre de grands niveaux de compétitivité grâce à l'implication des ressources humaines.



LLA : Comment vous assurez-vous que le Riva Del Sole Resort & Spa reste respectueux de l'environnement et durable tout en offrant une expérience de luxe aux clients ?

CC : En proposant constamment des services labellisés éco-responsables. La nature est notre patrimoine, notre mission est une protection globale de l'environnement couplée à l'éco-durabilité, une philosophie héritée des scandinaves, véritables précurseurs dans ce domaine. Pour sensibiliser nos clients, nous avons rédigé une réglementation éco-responsable basée sur les 3 « R » : Réduire Recycler, Réutiliser, dans le but de promouvoir et respecter la nature. Par conséquent, nous sommes très stricts concernant le gaspillage de l'eau et la pollution de l'environnement, et nous avons donné le feu vert aux économies d'énergie, à la réduction et à la collecte des déchets. Nous encourageons l'utilisation des vélos et des voitures électriques dans le respect de l'environnement. En matière de gestion des déchets, tout est placé sous le signe du « vert », un approvisionnement correct en stock et en ressources, l'utilisation de panneaux solaires et la réduction de l'impact carbone, le rend éco-responsable. La gestion des déchets est également en ligne avec la philosophie de la protection de l'environnement, nous avons un îlot écologique pour un recyclage approprié, des huiles de cuisson aux matériaux de bureau, collectés, recyclés et éliminés. Nous avons également une zone de déchets verts distincte avec stockage et élimination, de plus nous utilisons presque partout des lampes LED à économie d'énergie. Pour se déplacer, nous utilisons des golfettes électriques, nos vans sont électriques et la voiture de courtoisie mise à disposition par l'hôtel est également électrique.



LLA : Pouvez-vous partager des histoires d'invités ou d'événements notables qui ont eu lieu au Riva Del Sole Resort & Spa tout au long de son histoire ?

CC : Comme vous le savez, nous ne pouvons pas partager avec vous les noms car nous voulons protéger leur vie privée, mais ce que nous pouvons vous dire, c'est que de nombreux clients ont passé toutes leurs vacances dans notre propriété et ont vieilli avec nous, amenant plus tard leurs enfants et petits-enfants, beaucoup se sont mariés ici et ont vu plus tard leurs petits-enfants se marier au même endroit… nos clients savent qu'ils peuvent passer ici des vacances tranquilles. De nombreuses personnalités publiques, membres du parlement européen et des maisons royales, ambassadeurs, ministres, consuls, artistes, dirigeants de grandes entreprises du monde entier ont été et sont toujours nos invités. Ce qui est bien ici, c'est que tout le monde se confond avec tout le monde, les titres s'oublient devant les portes et seuls les maillots de bain et les tongs font partie des règles ici.

LLA : Comment Riva Del Sole Resort & Spa prévoit-il de continuer à s'améliorer et à évoluer à l'avenir, suite à la récente refonte ?

CC : Il est important pour nous de suivre les changements et les tendances dont notre industrie a besoin. Nous utilisons toutes nos ressources et toutes nos forces et idées pour nous améliorer et évoluer, amenant l'ensemble de la structure à un excellent niveau qui répond à toutes les exigences. Nos futurs grands projets vont être la création d'un nouveau bar et restaurant près de la plage, suivi d'un restyling complet du Lobby.

LLA : Tout au long de votre carrière, quels ont été les changements les plus importants que vous avez observés dans l'industrie hôtelière ?

CC : L'industrie hôtelière a changé avec ce que les clients demandent, des options alimentaires saines, une télévision interactive et une connexion Wi-Fi haut débit. De plus, dans le passé, il n'était pas admissible que le linge ne soit pas complètement changé tous les jours, maintenant les gens sont très conscients de la pénurie d'eau et sont très respectueux de l'environnement, nous aussi, nous sommes un complexe sans plastique et fiers de dire que nous sommes très heureux des changements qui prennent soin de notre planète.



LLA : Qu’est-ce qui vous a inspiré à devenir hôtelier ?

CC : En bref, depuis mon enfance j’ai toujours aimé voyager et rencontrer de nouvelles personnes, cela a été un facteur d’attraction pour moi de me retrouver dans l’hôtellerie. J’ai voyagé à travers le monde, travaillé dans de nombreux pays et j’ai fini par revenir en Italie, avec un bagage plein d’expérience et de bonne volonté pour que des propriétés comme celle que je gère actuellement atteignent un niveau d’excellence.

LLA : Quelles ont été les expériences les plus enrichissantes de votre carrière ?

CC : Quand j’ai quitté la maison, je n’avais jamais imaginé dans combien de pays je finirais par vivre, pourtant j’ai vécu et travaillé pendant de nombreuses années à Londres dans les années 80, je peux dire que c’était mon école dans l’hôtellerie car j’ai commencé à travailler pour un très grand groupe hôtelier qui m’a beaucoup pensé. Après, j’ai visité certains pays d’Europe, puis j’ai voyagé et travaillé dans de nombreux pays du Moyen-Orient pendant les années 90. Je suis reconnaissant d’avoir choisi ce (bon) travail, car ce n’est jamais ennuyeux, chaque jour est un nouveau défi et une nouvelle aventure, et c’est très gratifiant.

LLA : Quel est votre aspect préféré de la gestion d'un hôtel ?

CC : L'un des aspects les plus importants est d'avoir une deuxième famille avec le personnel avec qui je travaille, au fil des années, nous partageons de nombreux hauts et bas avec nos collègues de tous les jours, puis vient une autre grande satisfaction : voir nos clients revenir année après année. Nous sommes très reconnaissants de voir qu'ils apprécient ce qui est fait pour rendre leurs vacances agréables et mémorables.

LLA : Quels conseils donneriez-vous à quelqu'un qui débute dans l'hôtellerie ?

CC: Quelqu'un qui commence à travailler dans cette industrie doit être très orienté vers les gens, il s'agit de savoir comment gérer la pression des invités et des collègues, de caractères et d'exigences différents, qui vous entoureront et traiteront avec vous, puis viennent la détermination et l'amour de votre capacité quotidienne à gérer les exigences du travail, ils doivent s'engager et savoir que leur deuxième maison sera l'hôtel dans lequel ils travaillent, ce travail peut parfois devenir très exigeant, c'est une histoire d'amour qui peut durer toute une vie, les gens sont faits pour ça ou pas, il n'y a pas de demi-manière.

